

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SOSIAALIPALVELUT



Pielavesi

PONNISTAA LUONNOSTAAN

Toimintayksikkö	Yksikön nimi Pielaveden kunta, perusturva, sosiaalitoimi	
	Katuosoite Savikontie 15	
	Postinumero 72400	Postitoimipaikka Pielavesi
Toimintayksikön vastaava esimies	Nimi Pirjo Nikkinen	Puhelinnumero 0400152231
	Sähköpostiosoite pirjo.nikkinen@pielavesi.fi	
Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Kuntalaiset	
Omaavontasuunnitelman tarkoitus	<p>Omavalvonnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvonta on työkalu, jonka avulla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.</p> <p>Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, 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 uskaltaavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä. Sen tarkoitus on kertoa lukijalle, miten palvelun laadukas ja asiakasturvallinen toteuttaminen varmistetaan. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti.</p> <p>Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.</p>	
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Pielavesi on Pohjois-Savossa sijaitseva v. 1873 perustettu kunta. Pielavesi on elinvoimainen ja rohkea ihmisten yhteisö, joka turvaa laadukkaat lähipalvelut, yrittämisen edellytykset ja asukkaiden hyvän arjen yhdessä tekemällä ja yhteistyössä. Kuntamme asukasmäärä on noin 4500 asukasta. Pielavesi ponnistaa luonnostaan -slogan kuvaa kahta voimavaraamme: puhdasta ja upeaa luontoa sekä pielavetisten tulevaisuuden uskoa. Pielavesi on kesämökkiläisten suosiossa.</p>	

Lomarakennusten yhteismäärä on n. 1500. Puhtaiden vesistöjen rannoilla on vapaa-ajan asuntojen lisäksi lukuisia rantasauvoja. Loma-asutuksen ansiosta Pielaveden väkiluku liki tuplaantuu kesälomalaisten saapumisen myötä.

Sosiaalitoimen tehtävänä on tuottaa hallintopalvelut sekä vastata sosiaalihuollon toiminnan kokonaissuunnittelusta ja -kehittämisestä.

Toiminnoille asetettujen tavoitteiden toteutuminen ja seuranta toteutetaan yhteistyössä lautakunnan, esimiesten ja henkilöstön kanssa. Lisäksi palvelujen järjestämisessä pyritään eheisiin palvelukokonaisuuksiin ja vaikuttaviin toimintamalleihin yhteistyössä terveydenhuollon kanssa.

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 mukaan kunnallisina sosiaalipalveluina on järjestettävä sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, sosiaalista kuntoutusta, perhetyötä, kotipalvelua, kotihoitoa, asumispalveluja, laitospalveluja, liikkumista tukevia palveluja, päihdetyötä, mielenterveystyötä, kasvatus- ja perheneuvontaa, lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa sekä muita SHL:n 11 §:n mukaisiin tarpeisiin vastaavia asiakkaan hyvinvoinnille välttämättömiä sosiaalipalveluja.

Kunnallisina sosiaalipalveluina on huolehdittava myös kehitysvammaisten erityishuollosta, vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, kuntouttavasta työtoiminnasta, päihdyttävien aineiden väärinkäyttäjien huoltoon kuuluvista palveluista, omaishoidon tuen, lasten ja nuorten huollon, lastensuojelun, ottolapsineuvonnan, perheasioiden sovittelun, lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen vahvistamiseen ja ratkaisemiseen liittyvien tehtävien sekä päätösten täytäntöönpanossa toimitettavaan sovitteluun kuuluvien toimien ja lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan asian tuomioistuinsovitteluun kuuluvien asiantuntijapalveluiden, isyyden selvittämiseen ja vahvistamiseen liittyvien tehtävien sekä opiskeluhuollon järjestämisestä sen mukaan kuin niistä lisäksi erikseen säädetään.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalipalveluissa työtä ohjaavat sosiaalityön eettiset arvot

- ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus
- itsenäisyys ja elämänhallinta
- syrjäytymisen poistaminen
- syrjinnän vastustaminen
- väkivallan vastustaminen
- asiakkaan yksityisyyden suojaaminen
- asiakkaan osallisuus
- henkilökohtainen vastuu

Pielaveden kunnan sosiaalipalveluiden tavoitteena on ylläpitää ja edistää kuntaalaisten sosiaalista turvallisuutta, toimintakykyä ja osallisuutta tarjoamalla laadukkaita lakisääteisiä sosiaalipalveluita. Sosiaalipalveluiden toimintaa ohjaavat keskeiset lait ja asetukset, sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan ase-

	<p>masta, sekä erityislainsäädäntö, kuten esimerkiksi lastensuojelulaki ja vammais- palvelulaki. Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on auttaa ja tukea asiakkaita oikea aikaisesti ja erilaisissa elämäntilanteissa.</p>
<p>Sosiaalipalveluiden prosessit</p>	<p>Työllistymistä edistävät palvelut</p> <p>Työllistämisen edistämisen palvelut ovat tarkoitettu pitkäaikaistyöttömille ja ne koostuvat sosiaalitoimen, TE-toimiston ja Kelan yhteispalveluista, joissa asiakkaalle pyritään etsimään tarkoituksenmukainen työllistymisen keino.</p> <p>Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu eli lisälmen seudun TYP on osa valtakunnallisesti toteutettavaa palvelumallia. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu on yhteistoimintamalli, jossa TE-toimisto, kunta ja Kela yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat heille työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta.</p> <p>Toiminnan tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille monialaisena yhteispalveluna julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja siten kuin em. palveluiden tarjoamisesta erikseen säädetään.</p> <p>Toimeentulotuki</p> <p>Toimeentulotuki koostuu perus-, täydentävästä- ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Täydentävä- ja ehkäisevä toimeentulotuki ovat harkinnanvaraisia. Toimeentulotuki on tarkoitettu viimesijaiseksi etuudeksi henkilölle, joka on joutunut taloudellisiin vaikeuksiin. Perustoimeentulotuesta vastuussa on Kela ja kunnan vastuulla ovat sekä täydentävä että ehkäisevä toimeentulotuki. Toimeentulotukihakemuksesta annetaan aina kirjallinen päätös.</p> <p>Mikäli asiakas esittää toimeentulohakemuksissaan muita kuin perusosaan tai muihin perusmenoihin kuuluvia menoja, tulee Kelan siirtää asiakkaan hakemus kuntaan. Lisäksi asiakkaan tulee esittää pyyntö asian siirtämisestä kuntaan toimeentulotukihakemuksen jättämisen yhteydessä tai siitä päätöksen saatuaan. Vaihtoehtoisesti asiakas voi itse hakea kunnasta suoraan täydentävää ja/tai ehkäisevää toimeentulotukea sen jälkeen, kun Kela on antanut hänelle ratkaisun perustoimeentulotuesta hakemusta koskevalle ajalle.</p> <p>Kelan toimipisteiden ollessa kiinni, kunta voi myöntää kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi toimeentulotukea poikkeuksellisesti ilman, että asiakas on saanut perustoimeentulotukeen päätöstä kyseisenä ajanjaksona. Tällaisissa tilanteissa tuki myönnetään ehkäisevänä toimeentulotukena. Kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on annettava käytettävissä olevien tietojen perusteella joko samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muissa tapauksissa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.</p>

Pielavedellä on laadittu kirjalliset ohjeet ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen myöntämiseen. Ohjeet ovat julkisesti saatavilla.

Pielaveden kunnassa toimeentulotuen asioita käsitellään aikuissosiaalityön tiimissä, jossa työskentelee kaksi sosiaaliohjaaja ja johtava sosiaalityöntekijä. tarvittaessa konsultoidaan perusturvajohtajaa. Lisäksi toimeentulotukihakemuksien käsittelyyn osallistuu tarvittaessa lapsiperhepalveluiden sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijät. Toimeentulotuen maksatuksen hoitaa sosiaalitoimen toimistosihteerit tai osastosihteerit arki-aamuisin. Tarvittaessa tehdään ylimääräinen maksatusajo. Tällöin päätöksen tehnyt viranhaltija vie tiedon maksatuksen tarpeesta sosiaalitoimen toimistosihteerille tai osastosihteerille.

Päihde- ja mielenterveystyö

Nilakan kunnissa (Pielavesi, Keitele, Vesanto ja Tervo) toimii yhteinen sosiaaliohjaaja (päihde- ja mielenterveystyö).

Mielenterveyspalveluihin kuuluvat

- ohjaus, neuvonta ja tarpeenmukainen psykososiaalinen tuki
- kriisitilanteiden psykososiaalinen tuki
- kuntoutus- ja asumispalvelut.

Sosiaalihuollon päihdetyöhön kuuluvat

- ohjaus ja neuvonta
- päihteiden ongelmakäyttäjille, heidän omaisilleen ja muille läheisilleen suunnatut sosiaalihuollon erityispalvelut
- muut päihdeettömyyttä tukevat tai päihteiden ongelmakäytön vuoksi tarvittavat sosiaalipalvelut.

Raskaana olevalla henkilöllä on oikeus saada välittömästi riittävät päihdeettömyyttä tukevat sosiaalipalvelut.

Päihdekuntoutuksesta tai muusta laitoshoidojaksosta sosiaalityöntekijä ja aikuisosiaalityön sosiaaliohjaaja tekevät yhteistyössä palvelutarpeen arvioinnin ja tarvittaessa päätöksen.

Asiakkuuden aloittamiseksi asiakas voi itse olla yhteydessä päihde- ja mielenterveystyön sosiaaliohjaajaan tai sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö voi ohjata asiakkaan palvelun piiriin. Yhteydenotto tapahtuu aina sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan.

Pielaveden terveysaseman mielenterveysneuvola palvelee nuoria ja aikuisia, joilla on psyykkisiä oireita, psykiatrinen sairaus, kriisitilanne tai muuta psyykkisen tuen tarvetta.

Mielenterveysneuvolan sairaanhoitajan ja psykologin vastaanotto toimii Pielavedellä joka arkipäivä, palveluun ei tarvitse lähetettä ja käynnit mielenterveysneuvolan sairaanhoitajilla ja psykologilla ovat maksuttomia.

Maahanmuuttajien palvelut

Pääosa maahanmuuttajille tarjottavista palveluista ovat ns. normaalipalveluita, joita tarjotaan jokaiselle kuntalaiselle. Näitä ovat esimerkiksi varhaiskasvatus, erilaiset sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Maahanmuuttajalle tulee turvata riittävä tuki, neuvonta ja ohjaus, jotta hän ymmärtää suomalaisen palvelujärjestelmän toiminnan.

Pielaveden kunnassa ei ole keskitetty maahanmuuttajien palveluita yhdelle työntekijälle, vaan heidän asioitaan hoitaa kunkin etuuden työntekijä, joka tekee yhteistyötä eri toimijoiden välillä (esimerkiksi päiväkodit, koulut, terveystyöpalvelut). Ylä-Savon kunnissa (Iisalmi, Vieremä, Sonkajärvi, Kiuruvesi, Pielavesi, Keitele ja Lapinlahti) on laadittu yhteinen maahanmuuttajien kotouttamisohjelma. Pielaveden kunnalla on yhteistyösopimus Iisalmen kaupungin kanssa maahanmuuttoasioiden ohjaus- ja neuvontapalveluista.

Vammais- ja kehitysvammais- ja palvelut

Vammais- ja kehitysvammais- ja palveluilla tuetaan vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla vamman tai sairauden vuoksi on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.

[Vammais- ja palvelulaki](#) määrittelee ne palvelut ja taloudelliset tukitoimet, joita kunnan sosiaalitoimi järjestää vammaiselle henkilölle. Erityis- ja palveluiden esimies vastaa vammais- ja palvelulain mukaisten palvelu- ja tukihakemusten käsittelystä. Erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluviin palveluihin vaikeavammaisilla henkilöillä on subjektiivinen (lakisääteinen) oikeus.

Kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat palvelut ja taloudelliset toimenpiteet

- kuljetuspalvelut
- palveluasuminen
- henkilökohtainen apu
- vaikeavammaisten päivätoiminta
- asunnon muutostyöt
- asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet

Määrärahasidonnaisia palveluja ja taloudelliset tukitoimia ovat

- päivittäisissä toiminnoissa tarvittavat välineet

- sopeutumisvalmennus ja kuntoutusohjaus
- tuki ylimääräisiin erityisravintokustannuksiin
- tuki ylimääräisiin vaatekustannuksiin.

Vammaispalvelulain mukaisissa palveluissa ja taloudellisissa tukitoimissa on jatkuva hakuaika. Hakijan tuloja ja varallisuutta ei palveluja myönnettäessä huomioida, vaan lähtökohtana on aina vamman tai pitkäaikaisen sairauden aiheuttama haitta. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla.

Pielaveden kunnassa tuotetaan kehitysvammaisille kuntalaisille päivä- ja työtoimintaa, asumispalveluita sekä palveluohjausta.

Kaikki uudet kehitysvammaiset ohjautuvat palveluihin erityispalveluiden esimiehen kautta. Hän antaa kehitysvammaisille ja heidän omaisilleen neuvontaa, ohjausta ja tietoa Pielavedellä järjestettävistä kehitysvammaisista palveluista.

Pielavedellä tarjotaan kehitysvammaisille kuntalaisille asumispalveluja Vasalan tuetun asumisenyksikössä, sekä kotikuntoutuksen turvin omissa kodeissa. Asumispalvelua hankitaan osaksi myös ostopalveluna asiakkaan tarpeiden mukaisesti muun muassa hoitokodeista tai järjestetään perhehoitona. Osa kehitysvammaisista asuu omissa kodeissaan, johon heille järjestetään tarvittava tuki yksilöllisesti suunnitellen.

[Kehitysvammalaissa](#) säädetään erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluksia. Lain soveltaminen ei välttämättä edellytä kehitysvammadiagnoosia. Erityishuollon tarpeessa olevalle ihmiselle tulee aina laatia erityishuolto-ohjelma, johon tulee kirjata kaikki ne palvelut, joita henkilölle myönnetään kehitysvammalain nojalla riippumatta siitä, milloin, missä ja kuka, palvelut järjestää. Erityishuolto-ohjelmaan kirjattavia palveluita ovat mm. työtoiminta, päivätoiminta, asumisen tukitoimet, koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta, tilapäishoito, kuntoutusohjaus, tukihenkilö, erityisneuvolan tai kuntoutuskeskuksen tuottamat palvelut (erityishuoltopiirien neuvolapalvelut). Erityishuolto-ohjelma on, mahdollisuuksien mukaan, laadittava yhteistyössä asianomaisen henkilön itsensä ja hänen holhoojansa tai muun huoltajansa kanssa.

Ikäihmisten palvelut

Kunta edistää iäkkäiden asukkaidensa hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä. Yksinasuvien määrä kasvaa Suomessa kaikissa ikäryhmissä nopeasti ja moni suomalainen iäkäs, lähes puolet 75 vuotta täyttäneistä, asuu omissa kodissaan yksin. Suurin osa yksin asuvista elää itsenäistä elämää eikä tarvitse säännöllistä apua läheisiltään tai sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä. Asuu iäkäs sitten yksin tai yhdessä muiden kanssa, hän tarvitsee varmuuden, että saa apua sitä tarvitessaan.

Asiakkaat tulevat ikäihmistenpalveluiden piiriin esimerkiksi omaisen tai viranomaisten yhteydenoton perusteella. Asian vireille tulon jälkeen asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi. Myös asiakkaan toimittama hakemus esimerkiksi palvelusta käynnistää palvelutarpeenarvioinnin.

Ikäkkäiden ihmisten sosiaaliturva koostuu palveluista ja toimeentuloturvasta. Palvelut järjestetään osana sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Jokaiselle palveluja tarvitsevalle järjestään yksilölliset ja tarpeenmukaiset palvelut. Tarvittavista palveluista laaditaan asiakkaan kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelma. Ikäihmisille järjestettäviä palveluita ovat kotihoito tukipalveluineen, perhehoito, omaishoito ja kuljetuspalvelut. Vastuu palvelujen järjestämisestä on kunnalla. Kunta myöntää palveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Kunnan ei kuitenkaan tarvitse tuottaa itse kaikkia palveluitaan, vaan kunta voi ostaa ne muilta kunnilta tai yksityisiltä palveluntuottajilta. Ikääntyneiden palvelujen avulla pyritään ensisijaisesti edistämään vanhusten selviytymistä omissa kodeissaan, tukemaan heidän toimintakykyään ja omatoimisuutta. Perhehoitoa käytetään myös ikäihmisten asumis- muotona.

Kun kotona asuminen ei järjestettävistä tukipalveluista huolimatta ole enää mahdollista, voi asiakas hakeutua asumispalvelujen piiriin. Pielaveden kunnalla on 60-paikkainen tehostetun palveluasumisen yksikkö Pielakoti sekä 15-paikkainen lyhytaikaista ympärivuorokautista hoitoa tarjoava yksikkö Ilonakoti sekä Hakalan ryhmäkoti. Ilonakoti toimii tarvittaessa kuntouttavana yksikkönä terveys- aseman akuuttihoitajakson ja kotiin siirtymisen välissä. Pielaveden Vanhusten- kodit Ry:llä on myös Pielavedellä vuokra-asuntoja ikäihmisille.

Pielaveden kunta tuottaa kotihoidon palvelut ikäihmisille itse sekä palvelusetelillä. Kotihoidolla ja asumispalveluilla on erillinen omavalvontasuunnitelma.

Lastensuojelu

Pielaveden kunnassa on laadittu kirjallinen lastensuojelun toimintaohje ja lastensuojeluilmoitusten käsittelyprosessi.

Jokaisella lapsella on oikeus hyvään ja turvalliseen lapsuuteen, turvalliseen kasvu- ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suoje- luun. Lastensuojelun tehtävänä on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvin- vointia. Tähän pyritään tukemalla vanhempia, huoltajia ja läheisiä lapsen kasva- tuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelu pyrkii ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuoje- lussa tärkeintä on aina lapsen etu. Lapsen etua arvioidaan yksilöllisesti sekä mo- niammatillisesti. Lasta tavataan henkilökohtaisesti huomioiden hyvä vuorovaiku- tus. Lapsen osallisuus huomioidaan häntä koskevissa asioissa.

Kun lastensuojeluasia tulee vireille, on välittömästi arvioitava, onko lastensuoje- lun tarve kiireellinen. Saapuneen yhteydenoton perusteella aloitetaan palvelutar- peen arviointi, ellei huoli osoittaudu heti aiheettomaksi. Palvelutarpeen arvioin- nin aikana arvioidaan myös lastensuojelun tarvetta. Ensisijaisesti lasta ja perhettä pyritään auttamaan lapsi- ja perhepalveluissa.

	<p>Lastensuojelun avohuolto tuottaa lapsiperheille sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia palveluja. Tehtäviin kuuluvat sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeen arvioinnit sekä sosiaalihuoltolain/lastensuojelulain mukaiset palveluiden järjestämisen ja tuottaminen.</p> <p>Lastensuojelun sosiaalityön tarkoituksena on turvata erityisesti lasten ja perheiden sosiaalista, psyykkistä ja aineellista hyvinvointia, toimintakykyä ja elämänhallintaa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain edellyttämällä tavalla. Lastensuojelun sosiaalityön keinoin pyritään ehkäisemään syrjäytymistä tai sen uhkaa elämän eri osa-alueilla. Lastensuojelun sosiaalityön erityisenä tarkoituksena on turvata lasten ikätason mukainen kehitys ja huolenpito sekä arvioida ja valvoa lapsen edun toteutumista.</p> <p>Lastensuojelun avohuollon tai sosiaalihuollon palveluja ovat muun muassa erilaiset perhetyön muodot, lapsiperheiden kotipalvelu, tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, vertaisryhmätoiminta, nuorten tuettu asuminen, lasten varhaiskasvatus, terapiapalvelut, loma- ja virkistystoiminta, koko perheen sijoittaminen perhe- tai laitoshoittoon, lapsen sijoitus sekä lapsen harrastusten ja perheen taloudellinen tukeminen. Palveluja tuotetaan sekä omana työnä että ostopalveluna. Mahdollisen lapsen sijaishuollon päätyttyä hänelle tarjotaan ja tuotetaan jälkihuollon palveluja.</p> <p>Kunnan lastensuojelusta vastaa ensisijaisesti sosiaalityöntekijä, jonka vastuualueena on lastensuojelu. Työtä tehdään työparityöskentelynä toisen sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan tai johtavan sosiaalityöntekijän kanssa.</p>
<p>Omaavonnan organisointi, johtaminen ja vastuhenkilöt</p>	<p>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavontasuunnitelman suunnitteluun ja laatimiseen osallistuu koko Pielaveden kunnan perusturvan henkilöstö.</p> <p>Omaavontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö on Pielaveden kunnan perusturvajohtaja Pirjo Nikkinen, pirjo.nikkinen@pielavesi.fi</p> <p>Omaavontasuunnitelman seuranta ja päivitys</p> <p>Omaavontasuunnitelmaa seurataan jatkuvasti. Suunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavontasuunnitelma käydään läpi vuosittain perusturvan henkilöstön työyhteisökokouksessa ja päivitetään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Päivitystä tehdään tarvittaessa useammin kuin kerran vuodessa.</p> <p>Omaavontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Omaavontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka on nähtävissä Pielaveden kunnan internet -sivuilla sekä pyydettyäessä sosiaalitoimistossa.</p>
<p>Riskinhallinta</p>	<p>Riskien tunnistaminen</p>

	<p>Oma- ja ulkovalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakas- ja turvallisuutta 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.</p> <p>Pielaveden kunnassa on laadittu työsuojeluohjelma vuosille 2018-2021. Työsuojeluohjelmassa on ohjeistus riskien hallinnasta ja ohjeistus uhka- ja vaaratilanteisiin. Riskien arviointi tehdään säännöllisesti ohjeistuksen mukaisesti. Työsuojelu ja työterveyshuolto osallistuvat tarvittaessa riskien kartoitukseen. Viimeinen riskien kartoitus on tehty 3.9.2020.</p> <p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumat- ja läheltä piti-tilanteet raportoidaan paperilomakkeelle, joka on Pielaveden kunnan työsuojeluohjelman liitteenä.</p> <p>Uhka- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus välittömästi omalle esimiehelle sekä otetaan tarvittaessa yhteys työterveyshuoltoon. Tapahtunut käydään läpi henkilökohtaisesti työntekijän kanssa sekä tarvittaessa myös koko työyhteisön kanssa.</p> <p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Tarvittaessa tehdään muutoksia työtehtäviin ja ohjeistuksiin. Esimies on yhteydessä muihin uhka- ja vaaratilanteissa läsnäolleisiin osapuoliin. Työyhteisössä selvitetään säännöllisesti työn mahdolliset vaarat ja arviointi sekä keskustellaan mahdollisista lisätoimenpiteistä riskien ennaltaehkäisemiseksi.</p> <p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Muutokset pyritään tekemään mahdollisuuksien mukaan yhdessä koko henkilöstön kanssa. Kaikille työntekijöille tiedotetaan tehdyistä muutoksista toimistopalaverissa tai muissa kokouksissa sekä sähköpostitse. Tiedottamisen tärkeyttä korostetaan ja siihen kiinnitetään erityistä huomiota koko työyhteisön tasolla.</p>
Henkilöstö	<p>Henkilöstön määrä, mitoitus ja rakenne</p> <p>Perusturvajohtaja Johtava sosiaalityöntekijä 1 sosiaalityöntekijä, päävastuualueena lapsiperheiden palvelut ja lastenvalvojan tehtävä 1 sosiaaliohjaaja, päävastuualueena lapsiperheiden palvelut 1 sosiaalityöntekijä, päävastuualueena lastensuojelu 1 sosiaaliohjaaja, päävastuualueena lastensuojelu 2 sosiaaliohjaajaa, päävastuualueena aikuissosiaalityö</p>

0,4 sosiaaliohjaaja, päävastuualueena päihde- ja mielenterveystyö (yhteinen Nilakan kuntien kanssa)
 2 perhetyöntekijää
 0,5 lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijä
 1 osastosihteeri
 1 toimistos sihteeri

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat laki sosiaalihuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015, työaikalainsäädäntö sekä työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Lisäksi rekrytointiprosessia ohjaa Pielaveden kunnan hallintosääntö.

Kaikilla sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöstä annetussa laissa säädetty kelpoisuus ja laillistus. Jokaiselta vakituiseen virka- tai työsuhteeseen tulevalta vaaditaan lääkärintodistus työhön soveltuvuudesta. Alaikäisten asiakkaiden kanssa työskentelevien työntekijöiden tulee esittää rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä sekä täydennyskoulutuksesta

Perusturvan työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita sekä pitkään työstä poissaolleita. Sosiaalitoimessa yleiset asiat perehdyttää esimies (johtava sosiaalityöntekijä). Muihin asioihin (esim. asiakasasiat) voi perehdyttää muut sosiaalitoimen työntekijät, esimerkiksi sosiaalityöntekijä. Pielaveden kunnassa on myös laadittu perehdytysohjelma, jota käytetään kaikkien uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamista ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutus.

Työhyvinvoinnin ylläpitämiseen tarjotaan työnohjausta sekä muuta työhyvinvointia tukevaa toimintaa. Kehityskeskustelut käydään vuosittain esimiehen kanssa.

Toimitilat

Perusturvan työntekijöillä on sosiaalitoimistossa omat työhuoneet, joissa he voivat ottaa myös asiakkaita vastaan. Huoneissa on äänieristetty ovi ja huoneista on pääsy toiseen huoneeseen vaaratilanteiden varalle. Lisäksi joka huoneessa hälytysnappi ja jokaista työntekijää on ohjeistettu sen käytössä. Asiakastapaamisia ja neuvotteluja varten on kaksi neuvottelutilaa sekä erikseen terveysasemalta varattavissa oleva isompi luokkatila. Myös etäyhteydet ovat käytettävissä. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat työskentelevät myös perheiden kotona. Kotikäyntejä varten työntekijöille on erillinen turvallisuusohjeistus.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi käynnistyy esimerkiksi asiakkaan, hänen omaisensa tai viranomaisen yhteydenotosta tai asiakkaan itse toimittamasta hakemuksesta. Palvelutarpeen arviointi tulee aloittaa viimeistään seitsemäntenä (7) arkipäivänä asian vireille tulosta ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Jos kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi, arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua vireille tulosta. Jos kyseessä on kiireellisestä palvelutarpeen arvioinnista, tulee avuntarve arvioida välittömästi. Asiakkaan ja työntekijän lisäksi palvelutarpeen arviointiin voi osallistua myös esimerkiksi omainen tai huoltaja.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteinen työntekijä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten, nuorten ja aikuisten palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa sosiaalityöntekijä. Kun kyseessä on lapsi, joka mahdollisesti tarvitsee lastensuojelua, sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelun tarpeen. Muissa tilanteissa työntekijällä on oltava tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillinen kelpoisuus. Tarvittaessa palvelutarpeen arviointia toteutetaan työparityöskentelynä. Palvelutarpeen arviointi kohdistuu fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn arviointiin sekä ympäristötekijöihin (riskit, sosiaalinen verkosto). Työntekijät tekevät palvelutarpeen arvioinnin aikana omat havainnot asiakkaan toimintakyvystä. Palveluntarvetta arvioidessa käytetään strukturoitua arviointimallia sekä muita sosiaalityön soveltuvia menetelmiä. Asiakkaalle annetaan kirjallinen palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedo. Palveluissa jo olevien palveluntarvetta arvioidaan jatkuvana prosessina.

Palveluprosessin vaiheet (asian vireille tulo, palvelutarpeen arviointi ja yhteenvedo, palvelu/asiakassuunnitelma, päätös palveluista) kirjataan viipymättä Pro Consona -asiakastietojärjestelmään.

Lastensuojelu

Lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta (Lastensuojelulaki 26§). Asian tullessa vireille arvioidaan välittömästi, onko lastensuojelun tarve kiireellinen. Lisäksi tehdään sosiaalihuoltolain 36§:n mukainen palvelutarpeen arviointi, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan seitsemän arkipäivän kuluessa ja saatetaan loppuun kolmen kuukauden määräajan sisällä. Arviointia tehtäessä palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa, tarvittaessa myös yhteistyössä muiden lapsen ja perheen asioissa mukana olevien tahojen, kuten päiväkodin, koulun, neuvolan tai perheneuvolan kanssa (sosiaalihuoltolaki 41§).

Lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin ja lastensuojelutarpeen selvityksen perusteella, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään; ja lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös silloin, kun lastensuojeluasian vireille tulon johdosta ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen ter-

veyden ja kehityksen turvaamiseksi tai kun lapselle tai hänen perheelleen muutoin annetaan tässä laissa tarkoitettuja palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. (Lastensuojelulaki 27§)

Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmat laaditaan sosiaalihuoltolain (39§) ja lastensuojelulain (30§) mukaisesti. Palvelutarpeen arviointi toimii asiakassuunnitelman pohjana. Suunnitelmaa laadittaessa tavoitteena on kunnan viranhaltija ja asiakkaan, sekä tarvittaessa hänen läheistensä, yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Asiakassuunnitelma kirjataan Pro Consona -asiakastietojärjestelmään ja sitä tarkastetaan tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain.

Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa ja heidän näkemyksensä ja mielipiteensä kirjataan aina suunnitelmaan. Kirjallinen suunnitelma lähetetään asiakkaalle tai asumisyksikköön, jossa asiakas asuu ja tarvittaessa edunvalvojalle. Asiakas tai hänen edustajansa voi halutessaan ehdottaa korjauksia tehtyyn kirjalliseen suunnitelmaan. Asiakassuunnitelmaan kirjattujen toimenpiteiden toteutumista, laatua ja vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti.

Kuntouttavan työtoiminnan aktivointisuunnitelma

Kuntouttava työtoiminta parantaa elämänhallintaa ja lisää mahdollisuuksia työllistyä. Toiminta on tarkoitettu niille, jotka ovat olleet työttöminä pidempään. Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan aina aktivointisuunnitelman kautta. Pitkään työttöminä olleille henkilölle laaditaan aktivointisuunnitelma. Asiakas sekä työ- ja elinkeinotoimiston ja kunnan työntekijä laativat aktivointisuunnitelman yhteistyössä. Mikäli asiakas saa toimeentulotukea, aloittaa aktivointisuunnitelman suunnittelun kunta, jos taas asiakkaalle on myönnetty työttömyysetuus, käynnistää suunnittelun TE-toimisto. Jos asiakas saa molempia etuuksia, katsotaan työttömyysetuus ensisijaiseksi, jolloin aktivointisuunnitelman tekemisen aloittaa TE-toimisto.

Asiakas voi ottaa halutessaan tukihenkilön (esim. lähiomainen tai mahdollisen asumisyksikön työntekijä) mukaan aktivointisuunnitelman laatimiseen. Lisäksi suunnitelman laatimisessa voi olla mukana kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja.

- Aktivointisuunnitelma täytyy tehdä työttömälle alle 25-vuotiaalle asiakkaalle, jolle on laadittu työllistymissuunnitelma ja joka on saanut työttömyysetuutta vähintään 180 päivältä viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana tai jolle on laadittu työllistymissuunnitelma ja joka on saanut 500 päivän työttömyyspäivärahauden ajan työttömyyspäivärahaa tai jolle on tehty työnhakijan haastattelu ja jonka pääasiallinen toimeentulo on viimeisen neljän kuukauden aikana perustunut toimeentulotukeen.
- Aktivointisuunnitelma täytyy tehdä työttömälle 25 vuotta täyttäneelle asiakkaalle, jolle on laadittu työllistymissuunnitelma ja joka on saanut työttömyysetuutta vähintään 500 päivältä tai joka on 500 päivän työttömyyspäivärahauden jälkeen saanut työttömyysetuutta vähintään 180

päivältä tai jonka pääasiallinen toimeentulo on viimeisen 12 kuukauden aikana perustunut toimeentulotukeen.

Ensin arvioidaan eri arviointimenetelmiä käyttäen asiakkaan työ- ja toimintakyky sekä palveluntarve. Ne ohjaavat aktiivisuussuunnitelman tekemistä. Arvion tekemiseen voi pyytää apua eri alan ammattihenkilöiltä.

Mikäli asiakkaan työ- ja toimintakyky ei ole riittävä TE-toimiston palveluihin, ohjataan hänet kuntouttavaan työtoimintaan tai muuhun toimintakykyä edistävään toimintaan.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on auttaa asiakasta pääsemään työhön, koulutukseen tai työvoimapalveluihin parantamalla asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuuden toteutuminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Sen mukaisesti palveluihin osallistuminen ja vaikuttaminen on palvelun käyttäjien oikeus ja osallistumisen edistäminen on palvelunjärjestäjien ja -tuottajien velvollisuus. Osallisuudesta säädetään laeissa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene itse osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide otetaan huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.

Lastensuojelu perustuu lapsen ja perheen kanssa tehtävään yhteistyöhön tarvittavista tukimuodoista. Poikkeuksena on lapsen sijoitus, joka vastentahtoisena on vanhempien ja lapsen itsemääräämisoikeutta rajoittava toimenpide. Lastensuojelulain 40 §:n perusteella lastensuojelun virkavelvollisuuksiin kuuluu lapsen huostanoton ja sijaishuollon valmistelu.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun niin, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan mielipiteet, toivomukset, etu sekä yksilölliset tarpeet otetaan huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 §).

Pielaveden kunnan sosiaalityössä asiakkaiden kohtelu pohjautuu kunnan arvoihin, sosiaalialan ammattieettisiin periaatteisiin sekä lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön vastuuhenkilöön tai kääntyä sosiaaliamiehen puoleen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, mikäli hän on tyytymätön saamaansa kohteluun. Työntekijöillä on velvollisuus tiedottaa

asiakasta hänen oikeusturvaansa liittyvistä asioista, jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai asiakas haluaa muutosta saamaansa päätökseen.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalityöhön tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §). Muistutukseen annetaan asiakkaalle aina kirjallinen sosiaalityön johtavan viranhaltijan laatima vastaus. Muistutuksista saatua tietoa hyödynnetään tarvittaessa omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaalla on myös lain mukainen oikeus tehdä oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemästä päätöksestä (Hallintolaki 7a luku).

Muistutuksen ja oikaisuvaatimuksen vastaanottaja:

Pielaveden kunta
Perusturva / sosiaalitoimisto
Savikontie 15, 72400 Pielavesi

Viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaista menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä kantelun sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoa koskeva kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella.

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Käytettävissä ovat myös muut viralliset muutoksenhakutahot. Päätöksiin liitetään muutoksenhakuohjeet.

Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Antero Nissinen
puh. 044 718 3308 (soittoaika ma-to klo 9-11.30)
sosiaaliasiamies@kuopio.fi

Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien viereillepanossa
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista
- toimii tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimii muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle <p>Yksikön toimintaa koskevien muistutusten, kantelu- ja muut valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä</p> <p>Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa sosiaalihuollon palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on yksi kuukausi.</p>
<p>Palvelun sisällön omavalvonta</p>	<p>Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan oman toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaille myönnettyjen palvelujen avulla pyritään tukemaan asiakkaiden hyvinvointia sekä vähentämään toimintakyvyn vajeita.</p> <p>Työntekijät antavat ohjausta ja neuvontaa asiakkaille virka-ajan puitteissa. Asiakastapaamiset tapahtuvat pääsääntöisesti ajanvarauksella virka-ajalla. Toiminnassa huolehditaan siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut ja tarvittaessa hänet ohjataan muiden palveluiden piiriin. Erityisesti kiinnitetään huomiota siihen, että vastataan asiakkaan erityisiin ja akuutteihin tarpeisiin sekä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.</p> <p>Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa</p> <p>Asiakaskohtaiset tavoitteet laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja muun verkoston kanssa. Palveluntuottajalle annetaan riittävä tieto asiakkaan tilanteesta palvelun toteuttamiseksi. Palveluntuottaja veloitetaan raportoimaan palvelun toteutumisesta palvelun tilaajalle säännöllisesti. Palvelua arvioidaan yhteisissä asiakaspalaverissa.</p> <p>Alihankintana tuotetut palvelut</p> <p>Palveluiden hankkimisesta yksityisiltä palveluntuottajilta tehdään kirjallinen sopimus tai asiakaskohtainen viranhaltijapäätös, jossa sovitaan palvelujen sisällöstä sekä hinnasta. Palveluntuottajalla on omavalvontavelvollisuus ja palvelun ostajalla on velvollisuus valvoa, että palveluntuottaja toimii sosiaalihuollon palveluntuottajille asetettujen vaatimusten mukaisesti (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011).</p> <p>Prosessin sisäinen valvonta</p> <p>Pielavedellä on käytössä ProConsona Sosiaalityön ohjelma. Ohjelmaan kirjautuessa jokaiselle käyttäjälle avautuu Avoimet työt välilehti, josta he näkevät omat keskeneräiset työt. Välilehdelle avautuu tapahtuma, pvm, asiakkuus, asiakas, vaihe ja kuinka paljon on aikaa jäljellä.</p>

Johtavalle sosiaalityöntekijälle avautuu kaikkien ohjelman käyttäjien keskeneräiset työt.

Käsittelyaikojen reaaliaikainen seuranta mahdollistaa asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumisen seurannan. Lisäksi seuranta mahdollistaa kirjaamisvirheisiin puuttumisen, koulutusmahdollisuuksien järjestämisen sekä mahdollisen henkilöstöresursseihin puuttumisen reaaliajassa.

Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on ns. ilmoitusvelvollisuus. Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä perusturvajohtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai selkeitä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita.

Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta perusturvajohtajalle. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuusjärjestelmän toiminnasta vastaa organisaation johto sekä lähiesimiehet omilla vastualueillaan. Jokainen työntekijä vastaa oman toimintansa turvallisuudesta, huolehtii osaltaan asiakkaiden hyvästä kohtelusta sekä tietosuojasta asiakastietojen käsittelyssä.

Sosiaalihuollon toimialueella toiminta on vahvasti säädeltyä, normitettua ja ohjeistettua. Keskeisin toimintaa ohjaava lainsäädäntö:

Laki sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (669/2008)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Lastensuojelulaki (417/2007)

Perhehoitolaki (263/2015)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), osin myös (710/1982)

Lakeja täydentävät asetukset sekä toimeenpanosta annetut ohjeet. Lisäksi toimintaa ohjaavat Pielaveden kunnan hallintosääntö, toiminta- ja taloussuunnitelma sekä kuntastrategia.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksista sekä menettelystä haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista ilmoittamisessa. Lisäksi varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen lastensuojelulain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä sosiaalihuoltolain mukaisesta yhteydenottovelvollisuudesta.

Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa käsiteltävät asiakastiedot ovat arkaluontoisia ja salassa pidettäviä, joten niiden käsittelyn on oltava suunnitelmallista ja lainmukaista koko asiakkuuden ajan. Lainmukaista käsittelyä on se, että kutakin palvelua varten kerätään vain olennainen tieto, jonka käsittely on välttämätöntä palvelun oikean kohdentamisen, mitoittamisen tai palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseksi (tietojen minimointi).

Moniammatillisissa verkostoissa eri asiantuntijat käsittelevät oman alansa mukaisia henkilötietoja asiakkaan kannalta parhaan palvelun toteuttamiseksi. Tällaisissa verkostoissa käsiteltävät tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia. Kunnan palveluyksiköistä tietoja voidaan luovuttaa toisille viranomaisille, mikäli näillä on lain mukaan oikeus käsitellä kyseisiä tietoja. Kuntakonsernin sisällä tietoja luovutetaan säännönmukaisesti laskutusta tai palkanmaksua varten.

Kunnan sosiaalipalveluissa henkilötietoja saavat käsitellä vain ne työntekijät, joiden nimenomaisesti työtehtäviin tietojen käsittely kuuluu. Pääsy tietoihin on rajattu työroolin mukaisilla henkilökohtaisilla käyttöoikeuksilla. Teknisillä suojatoimilla estetään tietojen häviäminen ja vahingoittuminen. Teknisiä suojatoimia ovat esimerkiksi pääsynhallinta, lokitiedot, varmuuskopiointi, palomuurit ja kulunvalvonta. Lisäksi kaikilta kunnan työntekijöiltä edellytetään vaitiolovelvollisuutta, perehtymistä tietosuoja- ja turvaohjeisiin. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti ja ohjeiden noudattamista valvotaan osana sisäistä valvontaa.

Koska sosiaalipalveluiden asiakkaiden tiedoista muodostuu rekisteri tai useampia rekistereitä (EU-tietosuoja-asetus 679/2016), on asiakkaalla oikeus tarkastaa omat rekisteritietonsa ja tarvittaessa vaatia rekisteritietojen korjaamista. Rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja korjausvaatimukset tulee tehdä oheisilla lomakkeilla. Kunnan on vastattava pyyntöihin kuukauden kuluessa ja mikäli kunta kieltäytyy antamasta/korjaamasta tietoja, on kieltäytymisestä perusteluineen annettava päätös kirjallisesti.

Sosiaalihuollon asiakas on oikeutettu saamaan tietoonsa myös lokitiedot eli sen, kuka häntä koskevia tietoja on käsitellyt tai kenelle niitä on luovutettu sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste. ([Julkl 621/1999](#), §:t 11 ja 12 Asianosaisen tiedonsaantioikeus ja [Asiakastietolaki 159/2007](#) 18 § Asiakkaan tiedonsaantioikeus lokirekisteristä).

	<p>Rekisteritietojen tarkastuspyyntö https://www.vismasignforms.com/form/d646e41c-4a13-48f3-ab2b-e2f043235808</p> <p>Rekisteritietojen oikaisupyyntö https://www.vismasignforms.com/form/d8c2937e-bdb5-4775-a803-243c361bcc6c</p> <p>Lokitietojen tarkastuspyyntö https://www.vismasignforms.com/form/142ecc96-864c-4238-9529-3045f9cdcaca</p> <p>Pielaveden kunnan perusturvapalveluiden tietosuojavastaavana toimii osastosihteeri Anne Kauhanen. Pielaveden kunnan tietosuojavastaava on hallintopäällikkö Kirsi Väänänen.</p> <p>Tietosuojavastaavan tehtävänä on mm. edistää ja valvoa henkilötietojen lainmukaista käsittelyä. Tietosuojavastaava on myös sosiaalihuollon asiakkaiden käytettävissä, mikäli oma tietosuoja herättää lisäkysymyksiä.</p> <p>Jos asiakas katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta tai kansallisia tietosuojaa ohjaavia lakeja ja asetuksia, on hänellä oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle.</p> <p>Valvontaviranomaisen yhteystiedot: Tietosuojavaltuutetun toimisto PL 800 00521 HELSINKI Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6 krs 00520 HELSINKI p. 029 56 66700 tietosuoja@om.fi</p>
Palautteet ja kehittämistarpeet	
Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen	<p>Paikka ja päiväys</p> <p>Pielavesi</p> <hr/> <p>Allekirjoitus</p> <p>Pirjo Nikkinen perusturvajohtaja</p>