



NOKIANKAUPUNKI

Omavalvontasuunnitelma

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu

Sisällys

1. MÄÄRITELMÄT	3
2. TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	3
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3.1 Sosiaaliohjaus.....	4
3.2 Palveluohjaus.....	4
3.3 Sosiaalityö	5
3.4 Perhetyö	5
3.5 Erityistä tukea tarvitseva henkilö.....	5
3.5 Omatyöntekijä	6
4. RISKINHALLINTA.....	6
4.1 Riskinhallinnan tunnistaminen ja käsitteleminen.....	6
4.2 Muutoksista tiedottaminen	8
5. TOIMINTAYKSIKÖN OMAVALVONTA	8
5.1 Omaevalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus.....	8
5.2 Palvelujen sisällön omaevalvonta	8
5.2.1 Henkilöstö	8
5.2.2 Toimitilat.....	9
5.2.3 Tietoturva ja asiakastietojen käsittely	9
6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	10
6.1 Palvelutarpeen arviointi.....	10
6.2 Palvelusuunnitelma	11
6.3. Lastensuojelun rajoitustoimenpiteet	11
6.3.1 Yhteydenpidon rajoittaminen.....	11
6.3.2 Lähetysten luovuttamatta jättäminen	11
6.3.3. Liikkumisen rajoittaminen	12
6.3.4 Erityisen huolenpidon aloittaminen ja jatkaminen	12
6.4 Asiakkaan osallisuus.....	13
6.5 Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva	13
6.6 Muistutus ja kantelu.....	14
6.7. Sosiaaliasiamies.....	14
7. ASIAKASTURVALLISUUS	15
7.1 Asiakasturvallisuus.....	15
7.2 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	16
7.3 Henkilöstö	16
7.4 Toimitilat	16
7.5 Tietoturvariskit ja asiakastietojen käsittely	16

1. MÄÄRITELMÄT

Omavalvonta Nokian lapsiperheiden sosiaalihuoltolain mukaisissa sosiaalipalveluissa (jatkossa lapsiperheiden sosiaalipalveluissa) ja lastensuojelussa tarkoittaa omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä yksikön omalle toiminnalle asetetut laatuvaatimukset. Omavalvonnan lähtökohtana on toimintayksikössä toteutettava riskienhallinta, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on puolestaan avata lukijalle, miten varmistetaan palvelujen laadukas ja asiakasturvallinen toteutus.

2. TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Nimi: Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu

Osoite: Virastotalo, Perusturvakeskus, Harjukatu 21, 1. kerros

Postiosoite: Nokian kaupunki, Perusturvapalvelut, PL 2, 37101 Nokia

Verkkosivu: www.nokiankaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/

Sähköposti: etunimi.sukunimi@nokiankaupunki.fi

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun sosiaalityöstä vastaa johtava sosiaalityöntekijä Kaisa Männistö puh. 040 7799 159

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ja lastensuojelussa tehdään suunnitelmallista, tavoitteellista, pitkäjänteistä ja moniammatillista työtä. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu tuottaa palveluita lapsiperheille, joissa lapset tarvitsevat erityistä suojelua. Toimintaa ohjaa YK:n lapsen oikeuksien sopimus, perustuslaki, sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, hallintolaki, sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettu laki, asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa annettu laki ja henkilötietolain sekä viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain säädökset.

Sosiaalityön tavoitteena on tukea lapsiperheiden sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä sekä omatoimista suoriutumista. Työtä tekevät sosiaalityöntekijät, sosiaalihojaaja, palveluhojaaja,

perhetyöntekijät ja tukipalveluna toimistotyöntekijät. Lapsen huolenpidosta ja kasvatuksesta ovat vastuussa lapsen vanhemmat ja muut huoltajat. Tähän tehtävään heillä on oikeus saada apua ja tukea sosiaalipalveluista ja lastensuojelusta. Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun sosiaalityön ensisijainen tavoite on toteuttaa lapsen etua. Palvelua toteutetaan yhteistyössä koko perheen kanssa sekä tarvittaessa yhteistyötä tehdään lasten läheisten sekä eri viranomaisten kanssa.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelua ja lastensuojelun sosiaalityötä ohjaavat periaatteet ja arvot ovat: lapsen edun toteutuminen, asiakaslähtöisyys, inhimillisyys, tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus asiakkaan osallisuuden varmistaminen, asiakasturvallisuus sekä lakien ja määräaikojen noudattaminen. Asenne on asiakkaita kunnioittava ja sosiaalityön eettisiin ohjeisiin perustuva. Asiakasta kohdellaan yhdenvertaisesti ja tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja omatoimista suoriutumista. Tavoitteena on tarjota palveluja, jotka ehkäisevät syrjäytymistä.

3.1 Sosiaaliohjaus

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. Sosiaaliohjaaja antaa henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Työ on vuorovaikutuksellista asiakkaan ja perheiden joustavaa kohtaamista, tukemista ja motivointia. Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ja lastensuojelussa on käytettävissä työikäisten palveluiden sosiaaliohjaaja.

3.2 Palveluohjaus

Palveluohjaus on koordinointityötä, jolla edistetään yhteistoimintaa eri organisaatioiden ja hallinnonalojen välillä. Se on työtapa, joka korostaa asiakkaan etua. Palveluohjaaja antaa henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista, niiden saamisen ehdoista ja tukea palvelujen ja etuuksien hakemisessa. Palveluohjaaja osallistuu palvelutarpeen arviointiin.

3.3 Sosiaalityö

Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.

3.4 Perhetyö

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi.

3.5 Erityistä tukea tarvitseva henkilö

Sosiaalityössä huomioidaan erityistä tukea tarvitsevat henkilöt, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveysten palveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisten tuen tarpeen tai muun syyn vuoksi. Sosiaalihuoltolain mukaisesti työntekijä tekee yksilökohtaisen arvion asiakkaan erityisen tuen tarpeesta. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tarkoitetaan lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa edellä mainituista syistä.

Kunnallisten viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden ja lasten hyvinvointia sekä poistettava epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä. Erityisestä tuesta vastaavien viranomaisten on välitettävä tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista sekä annettava asiantuntija-apua muille viranomaisille samoin kuin

kunnan asukkaille ja kunnassa toimiville yhteisöille. Palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden ja lasten tarpeisiin ja toivomuksiin. Muille kuin erityisen tuen tarpeessa oleville palveluntarpeen arvioinnin voi tehdä muu sosiaalihuollon ammatillisen kelpoisuusehdon omaava henkilö, joka toimii myös omatyöntekijänä.

3.5 Omatyöntekijä

Sosiaalihuollon asiakkaalle nimetään asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos se on ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijä voidaan jättää nimeämättä jos asiakkuus tulee olemaan lyhytaikainen, hänellä on jo toisessa palvelussa omatyöntekijä, tai hänellä on nimettynä muu tärkeä tukihenkilö. Lapsen omatyöntekijä on pääsääntöisesti sosiaalityöntekijä, koska lapsen voidaan katsoa lähes aina olevan erityisen tuen tarpeessa.

4. RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimijoiden 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.

4.1 Riskinhallinnan tunnistaminen ja käsitteleminen

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusta 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. Johdon ja esimiehen 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. Johdolla ja esimiehellä 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. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, että työ ei ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Uhka- ja vaaratilanteista täytetään ilmoitus esimiehelle ja työsuojeluun. Esimies käy asian läpi työntekijän kanssa ja ohjaa tarvittaessa esim. työterveyshuoltoon. Käydään keskustelua tiimissä, tarvittaessa työnohjauksessa ja laaditaan tarvittaessa ennakointisuunnitelma. Uhka- ja vaaratilanteita sekä kotikäyntejä varten on laadittu toimintaohjeet.

Tietoturvassa noudatetaan Tampereen seudun kuntien ja kaupunkien henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaohteita jotka Nokian kaupunginhallitus on vahvistanut. Noudattamalla annettuja ohjeita varmistetaan asiakkaiden ja henkilökunnan oikeusturvan toteutuminen tietojen käsittelyssä.

Pelastuslain 42§:n mukaan viranomaisella on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan palo- tai onnettomuusvaarasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa. Pelastuslain ilmoitusvelvollisuus havaitusta palo- tai onnettomuusvaarasta koskee myös työikäisten sosiaalityön kotikäyntejä.

Sosiaalipalveluiden työsuojelukansio toimintaohjeineen on työsuojeluvastaavalla. Työsuojelukansioissa otetaan kantaa työyksikön toimitilojen kiinteistä-, palo- ja tietoturvallisuuteen sekä henkilöstön turvallisuuteen vaikuttaviin asioihin. Päivityksestä vastaa johtava sosiaalityöntekijä yhdessä työsuojeluvastaavan kanssa.

Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus koskee sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

4.2 Muutoksista tiedottaminen

Asiakkaille tiedotetaan muutoksista Nokian kaupungin kotisivuilla, toimiston seinällä, lehdessä ja postitse asiakkaille lähetettävien päätösten mukana.

5. TOIMINTAYKSIKÖN OMAVALVONTA

5.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa esimies. Omavalvonnan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle ja jokaisella on velvollisuus tiedottaa esimiestä havaituista epäkohdista. Esimies käy omavalvontasuunnitelman läpi uuden työntekijän kanssa. Harjoittelijan tai opiskelijan kanssa omavalvontasuunnitelman käy läpi hänen ohjaajansa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä sosiaalitoimistossa ja yksikön verkkosivuilla.

5.2 Palvelujen sisällön omavalvonta

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Palveluilla pyritään auttamaan kuntalaisia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa ja edistämään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan ja toimintakykyään.

5.2.1 Henkilöstö

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ja lastensuojelussa työskentelee kahdeksan sosiaalityöntekijää, viisi perhetyöntekijää, perhetyönohjaaja, palveluohjaaja, kaksi kotipalvelutyöntekijää ja tukipalveluna kaksi toimistosihteeriä.

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa hallinnollisten ja yleisten asioiden osalta esimies,

substanssiasioiden osalta myös oman alan edustaja. Perehdytyksessä voidaan käyttää uuden työntekijän perehdyttämisopasta sekä henkilöstön intraa. Osaamista kehitetään monimuotoisesti työn ohessa opiskellen, koulutusten ja verkostojen kautta. Henkilöstö arvioi omaa työtään vuosittain esimiehen kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa. Lisäksi työtä arvioidaan säännöllisesti pidettävissä henkilöstöpalavereissa.

Työterveyshuoltolain mukainen työpaikkaselvitys toteutetaan säännöllisesti. Työpaikkaselvityksen raportti käydään läpi yhdessä työyhteisön kanssa ja yhteisesti sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan.

5.2.2 Toimitilat

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun tilat sijaitsevat sosiaalitoimiston tiloissa Nokian kaupungin virastotalolla. Asiakasvastaanotto tapahtuu pääasiassa sosiaalitoimistossa, mutta työntekijät käyvät myös mm. kotikäynneillä ja tapaavat asiakkaita yhteistyökumppaneiden tiloissa. Toimitiloissa liikkumisen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkeessa henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa. Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittatilanteet ilmoitetaan lähiesimiehelle, joka on yhteydessä työsuojeluun.

5.2.3 Tietoturva ja asiakastietojen käsittely

Lapsiperheiden sosiaalipalvelussa ja lastensuojelussa noudatetaan Tampereen seudun kuntien ja kaupunkien tietoturvaohjetta sekä lainsäädäntöön perustuvia ohjeita ja määräyksiä. Työntekijöillä ja opiskelijoilla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä huolehtii, ettei kukaan muu pysty käyttämään tunnuksia. Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa aktikaapissa. Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei niitä ole ulkopuolisten mahdollista päästä lukemaan niitä. Työpöydille ei jätetä papereita poistuttaessa huoneesta.

Mahdolliset hävitettävät asiakirjat hävitetään tietosuojaroskisten kautta. Varmistetaan asiakastietojen oikeudellisuus ja informoidaan asiakkaita niiden korjaamisen mahdollisuudesta. Yksikön henkilöstö saa tarvittaessa henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvää täydennyskoulutusta. Vaitiolovelvollisuus koskee sekä työntekijöitä että harjoittelijoita.

Asiakasasiatiedot kirjataan sosiaaliEffica- asiakasjärjestelmään. Tietosuojavastaava ja sosiaaliEffican pääkäyttäjä yhdessä sosiaalityön johtajan kanssa vastaavat asiakastietojen ohjeiden mukaisesta käsittelystä.

Henkilötietolain mukaan henkilö voi tarkastaa omat tai huollettavien lasten tiedot toimittamalla allekirjoitetun pyynnön sosiaalitoimeen ja todistamalla henkilöllisyytensä hakuvaiheessa.

Julkisuuslain mukaan asianosaisella on oikeus salassa pidettäviin asiakirjoihin kirjallisen pyynnön tehtyään, pyyntö tulee perustella ja tietojen käyttötarkoitus selvittää. Tiedot voi tarkistaa asianosasen tietopyyntö -lomakkeella (<https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2018/08/asianosaisen-tiedonsaantipyynti.pdf>)

Käyttöoikeuksien hallinta, varmenneratkaisut, suostumukseen perustuva tietojen luovutus, lokitietojen valvonta sekä asiakkaan oikeus tarkistaa lokitiedot ovat keinoja vahvistaa asiakkaan luottamusta ja parantaa samalla myös ammattilaisen oikeusturvaa.

6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

6.1 Palvelutarpeen arviointi

Asian tultua vireille, on tehtävä sosiaalihuoltolain 36 §:n tai lastensuojelulain 26 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Jokaisella kuntalaisella on sosiaalihuoltolain mukaan oikeus tuen tarpeen arviointiin. Sosiaalityöntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa tuen tarpeen kiireellisyyden ja aloittaa tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin, joka tulee tehdä valmiiksi kolmessa kuukaudessa. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa ja siinä selvitetään asiakkaan elämäntilannetta sekä tuen ja palveluiden tarvetta. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan mielipide ja näkemys palveluntarpeesta. Sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja tekee yhteenvedon asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeista sekä kirjaa johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä. Palvelutarpeen arviointien valmistumista kolmen kuukauden määräajassa seurataan säännöllisesti ja esimiehet raportoivat määräaikojen toteutumisesta säännöllisesti sosiaalityön johtajalle.

Asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin. Työntekijä kutsuu vanhemmat ja lapsen keskustelemaan asiasta. Tapaaminen voi olla

sosiaalitoimistossa, päiväkodissa, koulussa tai perheen kotona. Tapaamisissa puhutaan yhdessä siitä, miksi yhteydenotto on tehty ja miten lasta tai perhettä voidaan auttaa. Palvelutarpeen arvioinnissa tavataan aina lapsi ja kartoitetaan läheisverkosto. Usein työntekijä tapaa lasta myös ilman vanhempia. Jos perhe haluaa, lapsen läheiset ja sukulaiset voivat olla mukana yhteistyössä.

6.2 Palvelusuunnitelma

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen tehdään sosiaalihuoltolain 39 §:n tai lastensuojelulain 30§:n mukainen asiakassuunnitelma, jonka toteutumista ja seuranta tekee omatyöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa, mikäli suunnitelmaan tulee olennaisia muutoksia. Efficia-asiakastietojärjestelmän asiakaskertomukseen kirjataan asiakkaan nykytilanne, työskentelyntavoitteet ja millä keinoin yhteisesti asetettuihin tavoitteisiin päästään sekä mikä on kenenkään (asiakkaan, mahdollisten läheisten ja työntekijän) rooli tavoitteiden toteutumiseksi.

6.3. Lastensuojelun rajoitustoimenpiteet

6.3.1 Yhteydenpidon rajoittaminen

Yhteydenpidon rajoittamista koskevan (Lastensuojelulaki 62§) päätöksen tekee pääsääntöisesti johtava sosiaalityöntekijä. Kiireellisissä tilanteissa päätöksen voi tehdä myös lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Päätös on määräaikainen, enintään yksi vuosi kerrallaan. Päätöksessä on mainittava voimassaoloaika, rajoituksen syy, henkilöt, joihin rajoitus kohdistuu, millaista yhteydenpitoa rajoitus koskee, missä laajuudessa ja minkä sisältöisenä rajoitus toteutetaan.

Päätös tehdään, jos yhteydenpito vaarantaa lapsen sijaishuollon tarkoituksen toteuttamisen ja rajoittaminen on lapsen hoidon ja kasvatuksen kannalta välttämätöntä, yhteydenpidosta on vaaraa lapsen hengelle, terveydelle, kehitykselle tai turvallisuudelle, rajoittaminen on välttämätöntä vanhempien tai perheen muiden lasten, perhekodin tai laitoksen muiden lasten tai henkilöstön turvallisuuden vuoksi taikka 12 vuotta täyttänyt lapsi vastustaa yhteydenpitoa; sama koskee myös 12 vuotta nuorempaa lasta, jos hän on niin kehittynyt, että hänen tahtonsa voidaan kiinnittää huomiota.

6.3.2 Lähetysten luovuttamatta jättäminen

Lähetysten luovuttamista koskevan (Lastensuojelulaki 67§) päätöksen tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, jolla on oikeus erityisestä syystä tehdä päätös siitä, että viesti on

jätettävä kokonaan tai osaksi toimittamatta tai muu lähetys kokonaan tai osaksi luovuttamatta lapselle, jos viestin tai lähetyksen sisällön voidaan olosuhteet kokonaisuutena huomioiden perustellusti arvioida vakavasti vaarantavan lapsen tai toisen henkilön henkeä, terveyttä, turvallisuutta tai kehitystä. Lähetys on viipymättä toimitettava lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle päätöksentekoa varten. Päätöksen tekemistä varten sosiaalityöntekijä saa lukea kirjeen tai muun luottamuksellisen viestin, jos yksittäistapauksessa on perusteltua syytä epäillä viestin sisällön voivan vaarantaa lapsen tai toisen henkilön henkeä, terveyttä, turvallisuutta tai kehitystä.

6.3.3. Liikkumisen rajoittaminen

Liikkumisen rajoittamista koskevan (Lastensuojelulaki 69§) päätöksen tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, jos se on lapsen huoltonsa kannalta välttämätöntä ja jos se on lapsen edun mukaista, asettaa määräajaksi kielto poistua laitoksen alueelta, laitoksesta tai tietyn asuinyksikön tiloista, jos lapsi on vaarantanut vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin verrattavalla käyttäytymisellään tai rajoitus on lapsen hoidon tai huollon kannalta muutoin tarpeen lapsen suojelemiseksi häntä itseään vakavasti vahingoittavalta käyttäytymiseltä. Rajoittaminen ei saa ilman uutta päätöstä jatkua yli seitsemää vuorokautta. Yhtäjaksoisesti rajoittaminen saa jatkua enintään 30 vuorokautta. Rajoittamista ei saa määrätä laajempaan eikä pidemmäksi ajaksi kuin lapsen hoito ja kasvatus välttämättä edellyttää. Toimenpide on myös lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätön.

6.3.4 Erityisen huolenpidon aloittaminen ja jatkaminen

Erityisen huolenpidon (Lastensuojelulaki 71-73§) päätöksen tekee johtava sosiaalityöntekijä. Päätös perustuu erityisen huolenpidon järjestämistä varten tehtyyn lapsen tilanteen moniammatillisen asiantuntijaryhmän tekemään arvioon, joka perustuu kasvatukselliseen, sosiaalityön, psykologiseen ja lääketieteelliseen asiantuntemukseen. Erityistä huolenpitoa voidaan järjestää enintään 30 vuorokauden ajan. Määräaika lasketaan erityisen huolenpidon tosiasiallisesta aloittamisesta. Päätös erityisen huolenpidon järjestämisestä raukeaa, jollei täytäntöönpanoa ole voitu aloittaa 90 vuorokauden kuluessa päätöksen tekemisestä. Erityistä huolenpitoa voidaan erittäin painavasta syystä jatkaa enintään 60 vuorokaudella, mikäli lapsen sijaishuollon järjestäminen sitä välttämättä vaatii. Erityinen huolenpito on lopetettava

välittömästi, jos se osoittautuu tehottomaksi sille asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi tai kun sen tarvetta ei enää ole. Lopettamisesta päätöksen tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

6.4 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen toimintaan ja yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen kiinnitetään huomiota. Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita asiakkaalle ja henkilökunnalle, on tärkeitä saada käyttöön systemaattisesti eritavoin kerätty palaute yksikön kehittämisestä. Nokian kaupungilla on käytössä sähköinen palautejärjestelmä. Palautelomake löytyy Nokian kaupungin kotisivuilta.

Asiakasvastaanotolla pyritään kysymään asiakkaan mielipide palvelusta ja kohtelusta. Asiakaspalaute käsitellään tiimissä ja keskustellaan onko tarpeen tarkistaa toimintaa. Asiakaspalautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

6.5 Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva

Sosiaalialan eettiset periaatteet huomioidaan työssä: asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen. Työikäisten sosiaalityössä asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, ystävällisesti, tasapuolisesti ja luottamuksellisesti. Asiakkaan omaa mielipidettä kuullaan ja hänelle kerrotaan ymmärrettävällä tavalla palveluista ja toiminnasta.

Vaikeissa asioissa varmistetaan, että asia tuli ymmärretyksi. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan, velvollisuuksistaan ja mihin lakiin ja ohjeisiin palvelu perustuu. Päätökset perustellaan selkeästi ja päätöksestä ilmenee yhteyshenkilö, jolta voi tarvittaessa tiedustella asiasta. Tarvittaessa johdetaan asiakas oikean avun piiriin. Työtä voidaan tehdä työparityönä, tavata asiakkaan kanssa läheisiä ja monialaisesti muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, hän voi olla tarvittaessa yhteydessä sosiaalipalveluiden johtajaan tai johtavaan sosiaalityöntekijään. Esimiehen tehtävä on kuulla

asiakasta, puuttua asiaan keskustelemalla ja antamalla ohjeita asian korjaamiseksi. Työntekijä keskustelee asiakkaan kokemasta epäkohdasta tämän kanssa ja pyrkii selvittämään asian. Asiavirheet toiminnassa oikaistaan. Asiakkaalle tiedotetaan mahdollisuudesta olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen ja mahdollisuudesta tehdä asiaa koskeva muistutus. Asiakkaan kertomista epäkohdista käydään keskustelu työyhteisössä mahdollisten epäkohtien korjaamiseksi

6.6 Muistutus ja kantelu

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia määrittävän lain (22.9.2000/812) mukaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin kuuluvat laadullisesti hyvä sosiaalihuolto sekä hyvä kohtelu. Lain 4 §:n mukaan asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä on lisäksi kohdeltava kunnioittavasti. Mikäli asiakas kokee kuitenkin tyytymättömyyttä saamaansa sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun, on hänellä em. lain 23 §:n mukana oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen vastaanottaja on sosiaalityön johtaja. Muistutus merkitään diaariin, ja se käsitellään viipymättä, noin kahden viikon kuluessa. Hyvänä koettu käytäntö on, että muistutuksen tekijä kutsutaan toimistolle asian selvittämiseksi, paikalla henkilö tai henkilöt, joita muistutus koskee, johtava sosiaalityöntekijä ja sosiaalityön johtaja. Tapaamisesta tehdään muistio, jonka muistutuksen tekijä tarkistaa ja hyväksyy. Kirjallinen selvitys toimitetaan muistutuksen tekijälle.

Kantelu tehdään aluehallintavirastoon, jonka toimivaltaan kuuluu kantelun kohteena olevan viranomaisen toiminnan valvonta. Kanteluun vastataan Aluehallintoviraston antamassa määräajassa. AVI:n pyytämän selvityksen/selityksen antamisesta vastaa sosiaalipalvelun johtaja, joka kokoaa siihen tarvittavat vastaukset kantelun kohteena olevilta toimijoilta.

Muistutuksista ja kanteluista saatua tietoa hyödynnetään yksikön omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

6.7. Sosiaaliasiamies

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaaliasiamiestoiminnasta. Sosiaalihuollon asiakas voi halutessaan selvittää tilannettaan sosiaaliasiamie-

hen kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on muun muassa asiakkaiden neuvominen asiakaslain soveltamisessa, avustaminen muistutuksen tekemisessä, tiedottaminen asiakkaan oikeuksista ja niiden toteutumisen edistäminen ja asiakkaan oikeuksien toteutumisen seuraaminen ja siitä vuosittaisen raportin laatiminen kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehinä toimivat Taija Mehtonen ja Laura Helovuori. Sosiaaliasiamies palvelee Tampereen, Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Vesilahden, Ylöjärven, Valkeakosken ja Pälkäneen kuntia.

sähköposti sosiaaliasiamies@tampere.fi

puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11

puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11

[Frenckellinaukio 2 B](#)

postiosoite PL 487

33101 Tampere

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuudesta vastataan seuraavilla toimenpiteillä:

- määräaikojen noudattamista seurataan asiakastietojärjestelmien kautta
- työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, mikäli hän ei pysty tekemään tehtävää määräajassa, jolloin neuvotellaan asian hoitamisen vaihtoehtoista esimiehen kanssa
- työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta
- asiakkaan siirtyessä palvelusta toiselle, tehdään joko lähete tai siirto saattaen vaihtoen yhteisessä neuvottelussa
- asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle
- aluehallintoviraston työsuojeluoppaan (nro 33) mukaan yleisenä tavoitteena on, että vähintään viisi prosenttia työntekijöistä on saanut ensiapukoulutuksen

kertauskoulutuksen. Henkilöstön ensiapukoulutusten ajantasaiset tiedot löytyvät yksikön turvallisuuskansioista

7.2 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun sosiaalityön tiloihin on laadittu asianmukaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Suunnitelmat sijaitsevat työsuojelukansiossa.

7.3 Henkilöstö

Nokian kaupungin sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa ja lastensuojelussa työskentelee 1 johtava sosiaalityöntekijä, 9 sosiaalityöntekijää, palveluohjaaja, 6 perhetyöntekijää, 1 perheohjaaja, 2 kotipalvelutyöntekijä.

Henkilökunnan rekrytoinnissa noudatetaan Nokian kaupungin rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lakeja kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöstölakia.

7.4 Toimitilat

Nokian kaupungin sosiaalipalveluiden toimitiloissa jokaisella asiakastyötä tekevällä sosiaalityöntekijällä ja palveluohjaajalla on oma työhuone. Perhetyöntekijöillä on kaksi yhteistä työhuonetta, joita he voivat käyttää kirjaamistilana. Lisäksi Nokian kaupungin virastotalolla on käytettävissä neuvotteluhuoneita, joita voi varata sähköisen kalenterin kautta. Kulku toimitiloihin ja työhuoneisiin tapahtuu kulkuluvalla ja avaimella ovien ollessa muuten lukittuna. Asiakkaat odottavat tapaamiseen pääsyä toimitilassa olevassa odotustilassa, mistä työntekijä hakee asiakkaan tapaamisen alkaessa.

Nokian kaupungin virastotalolla on oma siivooja, joka siivoaa huoneet viikoittain. Työntekijän vastuulla on työhuoneen pintojen ja tietokoneen näppäimistön pyyhkiminen.

7.5 Tietoturvariskit ja asiakastietojen käsittely

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan lainsäädäntöä sekä kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki ohjeistukset ja mistä ne löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita.

Asiakastieto järjestelmä Efficasta löytyy ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö ja tekniset ohjeet. Lähiesimiehet valvovat toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmä Effican on erikseen määritelty työntekijäryhmittäin. Perehdytys ja valvonta ovat esimiesten vastuulla. Koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Henkilöstön ja opiskelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta vastaa lähiesimies.

Lapsiperheiden sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden ja lastensuojelun tietosuojaseloste on nähtävissä Nokian kaupungin internetsivuilla.

Sosiaalipalveluiden tietosuojavastaavana toimii palveluohjaaja Reeta Ranta. Tietosuojavastaavan puhelinnumero 050 3958 743.