



NOKIANKAUPUNKI

Omavalvontasuunnitelma

Työikäisten sosiaalityö

Sisällys

1 MÄÄRITELMÄT	1
2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	1
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	1
3.1 Sosiaaliohjaus.....	2
3.2 Palveluohjaus	3
3.3 Sosiaalityö	3
3.4 Aapo-ohjaus ja starttipaja.....	3
3.5 Erityistä tukea tarvitseva henkilö.....	4
3.5 Omatyöntekijä.....	4
3.6 Toimeentulotuki.....	4
3.7 Välitystilipalvelu	5
4 RISKINHALLINTA.....	5
4.1 Riskinhallinnan tunnistaminen ja käsitteleminen.....	6
4.2 Muutoksista tiedottaminen	7
5 TOIMINTAYKSIKÖN OMAVALVONTA.....	7
5.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus.....	7
5.2 Palvelujen sisällön omavalvonta	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 Asiakkaan osallisuus.....	10
6.3 Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva	11
6.3.1 Muistutus ja kantelu	12
6.3.2 Sosiaaliasiamies.....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	13
7.1 Asiakasturvallisuus.....	13
7.2 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	14
7.3 Henkilöstö	14
7.4 Toimitilat	14
7.5 Tietoturvariskit ja asiakastietojen käsittely	14

1 MÄÄRITELMÄT

Omavalvonta Nokian työikäisten sosiaalityössä tarkoittaa omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä yksikön itse omalle toiminnalleen asettamat 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 työikäisten sosiaalityössä varmistetaan palvelujen laadukas ja asiakasturvallinen toteutus.

2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Nimi: Työikäisten sosiaalityö

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

Työikäisten sosiaalityöstä vastaa johtava sosiaalityöntekijä Kaisa Männistö

puh. 040 7799 159

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Työikäisten sosiaalityössä tehdään suunnitelmallista, tavoitteellista, pitkäjänteistä ja moniammatillista työtä. Työikäisten sosiaalityön palvelut on pääasiallisesti tarkoitettu 18 vuotta täyttäneille aikuisille ja heidän perheilleen. Toimintaa ohjaa 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 työikäisten sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä sekä omatoimista suoriutumista. Pääpaino on nuorten työttömien aikuisten ja pitkäaikaisasiakkaiden kanssa tehtävässä suunnitelmallisessa, kuntouttavassa ja aktivoivassa sosiaalityössä. Työtä tekevät sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaaja, palveluohjaaja, maahanmuuttajatyön koordinaattori, AAPO -ohjaajat, starttipajaohjaajat ja toimistotyöntekijät. Asiakkaan asioissa tehdään palvelutarpeenarviointi ja tarvittaessa asiakassuunnitelma. Yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan asiakkaan läheisten sekä eri viranomaisien kanssa.

Sosiaalityö koostuu työikäisille suunnatuista palveluista:

- palvelutarpeen arvioinnista
- suunnitelmallisesta ja kuntouttavasta sosiaalityöstä erilaisissa arkielämän vaikeuksissa ja elämän kriisitilanteissa kuten köyhyys, työttömyys, päihdeongelmat, parisuhdeväkivalta
- täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta
- ohjaamisesta muun sosiaaliturvan piiriin
- työllistymistä edistävistä palveluista
- kuntouttavasta työtoiminnasta

Työikäisten sosiaalityön periaatteet ja arvot ovat asiakaslähtöisyys, inhimillisyys, tasa-arvoisuus, oikeudenmukaisuus, asiakkaan osallisuuden varmistaminen, asiakasturvallisuus sekä lakien ja määräaikojen noudattaminen. Asenne on asiakkaita kunnioittavat ja sosiaalityön eettisiin ohjeisiin perustuva. Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja omatoimista suoriutumista. Tavoitteena on tarjota palveluja, jotka ehkäisevät syrjäytymistä. Työikäisten sosiaalityön henkilökunta on kiinnostunut toimintatapojen ja menetelmien uudistamisesta ja osallistuu säännöllisesti oman työnsä kehittämiseen ja täydennyskoulutuksiin. Työtä kehitetään jatkuvasti tarpeen mukaan.

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. Työtä tehdään myös toimiston ulkopuolella.

3.2 Palveluohjaus

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

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 Aapo-ohjaus ja starttipaja

Aapo -ohjaus on tarkoitettu alle 29 -vuotiaille nuorille, jotka haluavat tukea ja ohjausta koulutuspaikan tai työpaikan hakemisessa, ovat keskeyttämässä opintojaan ja haluavat lisää tietoa, taitoa ja vahvistusta tulevaisuutensa suunnitteluun. Työ on vuorovaikutuksellista nuorten kohtaamista, tukemista ja motivointia.

Starttipaja on ryhmämuotoista toimintaa, joka on tarkoitettu alle 29 -vuotiaille, jotka tarvitsevat tukea elämänhallintaan ja ammatillisten suunnitelmien eteenpäin viemiseksi. Starttipajalle tehdään joko kuntouttavan työtoiminnan päätös tai sosiaalisen kuntoutuksen päätös. Starttipajalle ohjaututaan sosiaalipalveluiden kautta.

3.5 Erityistä tukea tarvitseva henkilö

Sosiaalityössä huomioidaan erityistä tukea tarvitsevat henkilöt, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun syyn vuoksi. Sosiaalihuoltolain mukaan 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.

Kunnallisten viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden 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 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.

3.6 Toimeentulotuki

Työikäisten sosiaalityössä hoidetaan täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen asiat. Toimeentulotuki on tarkoitettu tilapäiseksi avuksi ja on viimesijainen etuus taloudellisiin

vaikeuksiin joutuneille henkilöille. Vuodesta 2017 alkaen perustoimeentulotuki hoidetaan Kelassa ja kunnassa päätetään harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta sisältäen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen. Harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta päättää sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaaja, palveluohjaaja ja maahanmuuttaja koordinaattori.

Toimeentulotukihakemukseen annetaan kirjallinen päätös. Jos toimeentulotukipäätöksessä on asiakkaan mielestä virhe, siihen voi hakea korjausta. Asiakkaan kannattaa ensin ottaa yhteys päätöksen tehneeseen työntekijään, jolloin mahdolliset korjaukset voidaan siten tehdä nopeimmin. Mikäli asiaan ei löydy ratkaisua, asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen vapaamuotoisesti perusturvajaostoon. Ohje lähetetään toimeentulotukipäätöksen mukana. Asiakas voi myös tarvittaessa olla yhteydessä toimeentulotukipäätöksiin tai saamaansa palveluun liittyen sosiaaliasiamieheen.

3.7 Välitystilipalvelu

Silloin, kun asiakas ei erilaisista tukitoimenpiteistä huolimatta kykene hallitsemaan rahavarojaan, voidaan sopia yhdessä asiakkaan kanssa välitystilipalvelusta. Välitystilipalveluilla voidaan ehkäistä velkaantumista ja auttaa asiakasta jaksottamaan tulojaan koko kuukauden ajalle. Asiakkaan tulot ohjataan sosiaalitoimiston kautta kulkevaksi ja sovitut asiakkaan laskut hoidetaan sosiaalitoimiston maksamana asiakkaan tuloista. Yhdessä asiakkaan kanssa laaditaan suunnitelma, jota rahakäytössä toteutetaan. Suunnitelma tehdään yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa ja rahaliikenteen hoitaa toimistosihteeri. Tavoitteena on ohjata ja tukea asiakasta omatoimiseen ja itsenäiseen rahankäyttöön. Välitystilipalvelu on maksuton.

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.

Riskinhallinnan 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. Työsuojelukansiossa otetaan kantaa työyksikön toimitilojen kiinteistö-, palo- ja tietoturvallisuuteen sekä henkilöstön turvallisuuteen vaikuttaviin asioihin. Henkilöstön työsuojelukansio päivitetään vuosittain. 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 salassapitosäännösten 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, sosiaalitoimen seinällä, paikallislehdessä ja postitse asiakkaille lähetettävien päätösten mukana.

5 TOIMINTAYKSIKÖN OMAVALVONTA

5.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma 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. Sosiaalihuollon palveluilla pyritään auttamaan kuntalaisia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa ja edistämään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan ja toimintakykyään.

5.2.1 Henkilöstö

Työikäisten sosiaalipalveluissa työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaalityöntekijää, sosiaaliohjaaja, kaksi palveluohjaaja, maahanmuuttotyön koordinaattori, kaksi AAPO-ohjaajaa, kaksi starttipajaohjaajaa ja kaksi toimistosihteeriä

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa hallinnollisten ja yleisten asioiden osalta esimies, substanssiasioiden osalta myös oman alan edustaja. Perehdytyksessä voidaan käyttää uuden työntekijän perehdyttämispasta 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

Työikäisten sosiaalipalveluiden tilat sijaitsevat sosiaalitoimiston tiloissa Nokian kaupungin virastotalolla sekä työllisyyspalveluiden tiloissa Nanso-talolla. Asiakasvastaanotto tapahtuu niin sosiaalitoimistossa, kuin kotikäynneillä tai yhteistyökumppaneiden tiloissa. Toimitiloissa liikkumisen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkuesssa 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

Työikäisten sosiaalipalveluissa 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 sosiaaliEffican 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

Työskentelyn alkuvaiheessa tehdään asiakkaan kanssa sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen kartoitus. Arviointi voidaan jättää tekemättä, jos se on ilmeisen tarpeetonta kuten esimerkiksi kertaluonteisesti toimeentulotukea hakevan asiakkaan kohdalla. Uusi palvelutarpeen arviointi ei ole tarpeen, jos palvelun tarve on arvioitu hiljattain eikä tilanteeseen ole tullut olennaisia muutoksia. Palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, maahanmuuttajatyön koordinaattori tai Aapo -ohjaaja.

Sosiaalihuoltolain mukaan, kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Ilmoittaja voi olla viranomainen, omainen, muu läheinen tai henkilön laillinen edustaja. Kiireellisen sosiaalipalvelun tarve voi olla esimerkiksi nuori ongelmineen, päihteiden käytön johdosta nopeasti hoitoa tarvitseva, hädästä tai kodin tulipalosta kärsinyt henkilö, lähisuhde- tai perheväkivallan kokenut henkilö. Toimeentulotuessa päätös tehdään samana tai seuraavana arkipäivänä. Sosiaalisen tuen tarve selvitetään siten, ettei henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu.

6.2 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. Nokialla on käytössä sähköinen asiakaspalvelupalaute sekä sosiaalitoimen asiakasraati.

Palautteen kerääminen on jatkuvaa. Asiakkaat ja heidän läheisensä ja yhteistyökumppanit voivat antaa palautetta asiakkuuden aikana ja sen päättyessä. Asiakasvastaanotolla kysytään asiakkaan mielipide palvelusta ja kohtelusta. Asiakaspalautteita käsitellään tiimissä ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteet tiedotetaan organisaatiossa ja päättäjille.

6.3 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 tehtävänä 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 sosiaaliasiamiehen ja mahdollisuudesta tehdä asiaa koskeva muistutus. Asiakkaan kertomista epäkohdista käydään keskustelu työyhteisössä mahdollisten epäkohtien korjaamiseksi.

6.3.1 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.

Työikäisten sosiaalityössä 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.

6.3.2 Sosiaaliasiamies

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaaliasiamiestoiminnasta. Sosiaalihuollon asiakas voi halutessaan selvittää tilannettaan sosiaaliasiamiehen 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 turvallisuuskansiosta

7.2 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

Työikäisten 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, 2 sosiaalityöntekijää, 2 palveluohjaaja, 1 sosiaaliohjaaja, 1 maahanmuuttotyön koordinaattori, 2 AAPO-ohjaajaa, 2 starttipajaohjaajaa, 2 toimistosihteerä.

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. AAPO-ohjaajilla ja starttiohjaajilla on yhteiset työhuoneet, lisäksi starttipajalla on oma ryhmätoimintatila Nansolla. Nokian kaupungin virastotalolla on käytettävissä neuvotteluhuoneita, joita voi varata sähköisen kalenterin kautta. Kulku toimitiloihin ja työhuoneisiin tapahtuu kulkuluvalla ja avaimella ovien ollessa muuten lukittuna. Asiakkaatodottavat 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. Nanson työtiloissa on oma siivooja, joka siivoaa huoneet viikoittain.

7.5 Tietoturvariskit ja asiakastietojen käsittely

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan lainsäädäntöä sekä kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. 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 Efficaan 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.

Työikäisten sosiaalipalveluiden, AAPO-ohjauksen ja starttipajan tietosuojaselosteet ovat nähtävissä Nokian kaupungin internetsivuilla.

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