

Uudenkaupungin sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma

Lastensuojelu

Päivitetty 5.10.2018

Sosiaalityöntekijä, lastensuojelun va.johtava sosiaalityöntekijä Marjo Puustelli

Sisällys

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | Johdanto | 3 |
| 2. | Lainsäädäntö..... | 4 |
| 3. | Omavalvontasuunnitelman laatiminen | 5 |
| 3.1 | Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat johdon edustajat..... | 5 |
| 3.2 | Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta..... | 5 |
| 3.3 | Omavalvontasuunnitelman julkisuus | 5 |
| 4. | Toiminta-ajatus ja arvot | 5 |
| 5. | Riskienhallinta..... | 10 |
| 5.1 | Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen..... | 10 |
| 5.2 | Riskinhallinta ja työturvallisuus | 10 |
| 5.3 | Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet yksiköissä | 11 |
| 6. | Asiakastyön sisällön omavalvonta | 11 |
| 6.1 | Palvelutarpeen arviointi | 11 |
| 6.2 | Asiakassuunnitelma | 12 |
| 6.3 | Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus..... | 12 |
| 6.4 | Asiakkaan osallisuus ja palautteen kerääminen | 14 |
| 6.5 | Asiakkaan oikeusturva | 14 |
| 7. | Palvelun sisällön omavalvonta | 16 |
| 7.1 | Toimitilat..... | 16 |
| 7.2 | Ravitseminen..... | 16 |
| 7.3 | Terveyden- ja sairaanhoito | 16 |
| 8. | Asiakasturvallisuus | 18 |
| 8.1 | Turvallisuuskäytännöt | 18 |
| 8.2 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely | 18 |
| 8.3 | Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien omavalvonta..... | 19 |
| 9. | Omavalvontasuunnitelman seuranta ja kehittäminen..... | 20 |
| 10. | Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen | 20 |

OMAVALVONTASUUNNITELMA PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | |
|--|---|
| Palveluntuottaja Uudenkaupungin sosiaali- ja terveyskeskus Välskärintie 2C, PL 20, 23501 UUSIKAUPUNKI etunimi.sukunimi(@)uusikaupunki.fi Palveluntuottajan Y-tunnus: 0144036-6 | |
| Toimintayksikön nimi Sosiaalipalvelut Lastensuojelu | |
| Palvelumuodot Lastensuojelulain mukaiset palvelut lapsiperheille | |
| Toimintayksikön yhteystiedot Välskärintie 2C | |
| Postinumero 23501 | Postitoimipaikka UUSIKAUPUNKI |
| Toimintayksikön vastaava va. johtava sosiaalityöntekijä Marjo Puustelli | Yhteystiedot 050-566 5822 |
| Henkilöstön tiedot va. johtava sosiaalityöntekijä 2 sosiaalityöntekijää 1 sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja 3 perhetyöntekijää | |

1. Johdanto

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, valvontaohjelmien ja laatusuositusten sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi suunniteltujen menettelyjen kirjallista kuvaamista ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Omavalvontasuunnitelma on laadittava yhteistyössä johdon ja työntekijöiden kanssa. Henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä taitoa elää muutoksessa, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Omavalvontasuunnitelman huolelliseen laadintaan on syytä panostaa ja hyödyntää siinä henkilöstön ammattitaitoa laajasti.

Onnistunut omavalvonta:

- varmistaa toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden
- varmistaa henkilöstön hyvinvoinnin
- vahvistaa organisaation myönteistä julkisuuskuvaa turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoajana.

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Vanhuspalvelulaissa säädettiin julkisille palvelujen tuottajille velvollisuus ottaa käyttöön omavalvonta vuoden 2015 alussa.

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

Valviralle on annettu valtuutus antaa määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä toimintayksikössä julkisesti esillä, ja palvelujen tuottajan on seurattava sen toteutumista. (www.valvira.fi)

2. Lainsäädäntö

Julkinen sosiaalihuolto

- Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan: Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta voidaan säätää tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

Tietojärjestelmien omavalvonta

- Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista vaatimuksista (THL/1305/4.09.00/2014). Määräys koskee sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007) säädettyjä tietojärjestelmien olennaisten vaatimusten sisältöä. Määräys tulee voimaan 1.2.2015.
- Uusi EU:n tietosuoja-asetus on tullut voimaan 25.5.2018

Lastensuojelun toimintaa ohjaavat tärkeimmät lait ja säädökset:

- Lastensuojelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Arkistolaki
- Tietosuoja-asetus
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

3.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat johdon edustajat

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo sosiaali- ja terveyskeskuksen johtoryhmä. Suunnitelman hyväksyy Uudenkaupungin sosiaalilautakunta. Suunnittelutyön käytännön toteutuksesta vastaavat yksikön tiimivastaava ja sosiaalityön johtaja.

3.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina muutostarpeen ilmaantuessa. Omavalvonnassa havaitut puutteet toiminnassa korjataan välittömästi. Puutteiden raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla, korjausten toteutumisesta/korjaustarpeen eteenpäin tiedottamisesta vastaa viimekädessä yksikön esimies. Havaitut puutteet ja niiden johdosta toteutetut toimenpiteet raportoidaan kirjallisesti.

3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Uudenkaupungin kaupungin internetsivuilla (Sosiaali- ja terveyspalvelut -> Sosiaalipalvelut -> Omavalvontasuunnitelmat -> Lastensuojelu ja lastensuojelun perhetyö) sekä sosiaalikeskuksen ilmoitustaululla.

4. Toiminta-ajatus ja arvot

Uudenkaupungin arvot

Sosiaali- ja terveyskeskuksessa on sitouduttu seuraaviin arvoihin

- yhteisöllisyys
- tavoitteellisuus
- rohkeus
- luottamus

Arvot tarkoittavat lastensuojelussa:

Yhteisöllisyys: Kunnioitamme toisiamme, asiakkaita ja heidän kulttuuritaustaansa. Perheen osallistaminen työskentelyyn ja osallisuuden huomioiminen jatkuvasti työskentelyssä.

Tavoitteellisuus: Työskentely on jatkuvasti tavoitteellista ja suunnitelmallista. Työskentelyä toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti ja tavoitteet arvioidaan tilannekohtaisesti.

Rohkeus: Asioita otetaan rohkeasti puheeksi. Tehdään rohkeita ratkaisuja asiakastyössä ja ollaan rohkeita uusia toimintatapoja kohtaan.

Luottamus: Luotamme toisiimme ja toistemme työskentelyyn. Luottamuksen rakentamista pidetään keskeisenä työskentelyssä asiakkaiden kanssa.

Lastensuojelun ja lastensuojelun perhetyön toiminta-ajatus ja -periaatteet

Lastensuojelulla on kolme perustehtävää: lasten yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä ja varsinainen lasten suojelutehtävä.

Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, jota toteutetaan silloin kun lapsi ja perhe ovat lastensuojelun asiakkaina. Asiakassuunnitelman laatiminen, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto sekä sijaishuollon järjestäminen ja jälkihuolto ovat lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. Kyse on lastensuojelutyöstä, jota tehdään lastensuojelun sosiaalityössä, kun on päätetty, että lapsi tai nuori on lastensuojelun asiakas.

Lastensuojelun laatusuosituksissa lapsi on keskiössä. Laatusuosituksen viisi läpäisevä eettistä periaatetta ovat:

- asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet
- lapset etu
- vuorovaikutus
- ammattihenkilöstön työn laatu sekä
- vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri

Suosituksia on kymmeniä, ja ne jakautuvat neljään sisällölliseen alueeseen:

- Osallisuus lastensuojeluasiassa ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen palveluita kehitettäessä
- Lapsilähtöinen yhteinen palvelujärjestelmä ja eri toimijoiden välinen yhteistyö
- Osaavat ammattilaiset, tehtävänjako ja työn tuki
- Moniulotteinen arviointi

Lastensuojelun palveluja määrittävät lastensuojelulaki (417/2007) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Kaikissa sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lapsen etu tulee ottaa huomioon paitsi lastensuojelussa ja perhepalveluissa myös muissa tilanteissa, joissa sosiaalihuollon toteuttaminen tosiasiallisesti vaikuttaa lapsen tilanteeseen. Lapsen edun toteuttaminen edellyttää työntekijöiltä osaamista lapsen kohtaamisessa ja tarpeen mukaan eri ammattiryhmien osaamisen hyödyntämistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä siihen, että lapsen mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan on mahdollista.

Velvoite lasten ja nuorten hyvinvoinnin seuraamiseen ja edistämiseen on kunnallisilla viranomaisilla. Lastensuojelun on välitettävä oltava yhteistyössä ja välitettävä tietoa ja annettava asiantuntija-apua muille tahoille, jotta lasten kasvuolosten epäkohtia poistetaan ja ehkäistään sellaisten syntymistä.

Lastensuojelulla on tarkoitus turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Ehkäisevä lastensuojelu ja varhainen tuki ovat ensisijaisen tärkeitä.

Lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseen liittyvillä toimilla ehkäistään varsinaisen lastensuojelun tarvetta. Ehkäisevällä lastensuojelulla tarjotaan apua ja tukea riittävän varhain, jolloin ehkäistään ongelmien syntymistä tai pahenemista. Tärkeä tehtävä ehkäisevän työn toteuttamisessa on neuvolalla, päivähoidolla ja koululla.

Avohuollon tukitoimet

Jos kasvuolot tai lapsi itse vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä, on aloitettava viipymättä avohuollon tukitoimet, joita ovat:

- tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen,
- lapsen taloudellinen ja muu tukeminen
 - koulunkäynnissä,
 - ammatin ja asunnon hankinnassa,
 - työhön sijoittumisessa,
 - harrastuksissa,
 - läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä
 - muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä;
- lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja
- tehostettua perhetyötä;
- perhekuntoutusta; sekä
- muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia

Luettelo ei ole tyhjentävä, eikä sen tarkoituksena ole rajata mahdollisia tukitoimia. Lapsen ja perheen tilanteeseen sopivia tukimuotoja tulee järjestää lapsen tarpeita vastaavasti ja yksilökohtainen tilanne huomioiden. Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle ja perheelle voidaan edelleen järjestää tukitoimia, joista oli aiemmin säädetty lastensuojelulaissa, mutta 1.4.15 alkaen sosiaalihoitolaisissa (tukihenkilö ja -perhe, perhetyö, vertaisryhmätoiminta sekä loma- ja virkistystoiminta).

Avohuollon tukena voidaan siis järjestää esim. terapiaa, tukihenkilö, perhetyötä, vertaisryhmätoimintaa tai virkistystoimintaa.

Lastensuojelutyössä tulee olla käytössä monipuolinen valikoima erilaisia tukitoimia, jotta kullekin lapselle ja perheelle voidaan räätälöidä tarkoituksenmukainen tukitoimien kokonaisuus. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että yhden perheen kohdalla pitäisi käyttää kaikkia tarjolla olevia tukitoimia.

Lisäksi lastensuojelulaki säättää, että lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalihuollon palvelut ja lasten päivähoito on järjestettävä sen mukaisesti kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on arvioinut niiden tarpeen lapsen tai vanhemman asiakassuunnitelmassa. Kun tarvittavat palvelut on kirjattu asiakassuunnitelmaan, syntyy kunnalle velvoite niiden järjestämiseen.

Lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömiä sosiaalihuollon palveluita voivat olla myös vanhemman asiakassuunnitelmaan kirjattavat palvelut. Vanhemman asiakassuunnitelma voi olla laadittu lastensuojelussa (lastensuojelulain 30 § 3 momentin mukainen suunnitelma huostaanotetun lapsen vanhemmalle), sosiaalihoitolain mukaisissa palveluissa tai esimerkiksi aikuissosiaalityössä. Näihin kirjattavat palvelut voivat olla lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömiä, jolloin ne tulee järjestää (esim. päihdehuollon palvelut).

Jos lapsi lastensuojelulain 40 §:ssä mainitusta syystä tarvitsee kiireellisesti apua, voidaan avohuollon tukitoimia järjestää kiireellisesti edellyttäen, että tukitoimet ovat lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia, mahdollisia ja riittäviä.

Kiireellinen sijoitus

Kiireellinen sijoitus on vakava puuttuminen ihmisten elämään ja yksityisyyteen, joten se on viimesijainen toimenpide, kun ei ole muita mahdollisuuksia turvata lapsen tilannetta. Kiireellisen sijoituksen tarve voi syntyä esimerkiksi silloin, kun kodin olosuhteet tai puutteet lapsen huolenpidossa välittömästi vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä tai silloin, kun lapsen huoltajat ovat väliaikaisesti kykenemättömiä hoitamaan lastaan ja tämä välittömästi vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä.

Lapsen vanhemmat voivat olla päihteiden vaikutuksen alaisina tai eivät akuutin mielenterveysongelman syntymisen takia kykene huolehtimaan lapsesta. Kyse voi olla myös vanhempien onnettomuudesta tai sairastumisesta, jos tästä aiheutuu lapselle välitön vaara.

Joissakin tapauksissa kiireellisen sijoituksen taustalla on sellaisesta lapsen heitteillejättöä tai kaltoinkohtelua, että lapsen henki tai hyvinvointi on välittömässä vaarassa. Lapsi tai nuori voi myös itse käyttäytymisellään aiheuttaa kiireellisen sijoituksen tarpeen, esimerkiksi käyttäytymällä itsetuhoisesti, käyttämällä päihteitä tai tekemällä rikoksia.

Lapsen kiireellistä sijoitusta ei saa käyttää vanhempien välisen huoltoriidan ratkaisukeinona tai tapaamisoikeutta koskevan riidan täytäntöönpanokeinona.

Huostaanotto

Tilanteet, joissa lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto (Lastensuojelulaki 40§):

- jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai
- jos lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään vaarantaa kehitystään ja terveyttään

Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan kuitenkin ryhtyä vain

- jos avohuollon tukitoimet eivät ole lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja
- jos sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista.

Huostaanotto on lastensuojelutyön viimesijaisin keino turvata lapsen kasvu ja kehitys. Se on toimenpide, jossa puututaan voimakkaasti lapsen perustuslaissa säädettyihin oikeuksiin sekä toisaalta Euroopan ihmisoikeussopimuksen takaamaan perhe-elämän suojaan.

Huostaanottoon ja sijaishuoltoon turvaututaan vain, jos kodin olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen uhkaavat vaarantaa vakavasti lapsen terveyttä tai kehitystä. Lisäksi huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan ryhtyä vain, jos avohuollon tukitoimet eivät ole olleet mahdollisia, sopivia tai ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi. On myös arvioitava, että sijaishuolto on lapsen edun mukaista.

Huostaanottotilanteissa asiasta neuvotellaan tiiviisti lapsen, hänen vanhempiansa ja huoltajiensa kanssa. Kuten kaikessa lastensuojelutyössä, myös huostaanottovaiheessa pyritään hyvään yhteistyöhön perheen kanssa.

Huostaanottotarpeen arvioimiseksi voidaan pyytää lausuntoja lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntijoilta, kuten päivähoidosta, koulusta, perheneuvolasta tai terveydenhuollosta. Sosiaalityöntekijällä on oikeus saada asiantuntija-apua muilta viranomaisilta ja asiantuntijoilta.

Jälkihuolto

Yleiset edellytykset jälkihuollon järjestämiselle:

- Sijaishuollon päättymisen jälkeen
- Avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin
- Nuorelle voidaan järjestää jälkihuoltoa, vaikka häntä ei olisi aiemmin sijoitettu kodin ulkopuolelle tai sijoitus olisi kestänyt alle puoli vuotta. Näin voidaan tukea nuorta itsenäistymisessä, vaikka ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei olisikaan.

Jälkihuolto toteutetaan tukemalla sijaishuollossa ollutta lasta tai nuorta, hänen vanhempiaan ja huoltajiaan sekä henkilöä, jonka hoidossa ja kasvatuksessa lapsi tai nuori on. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on huolehdittava, että lapselle laaditaan jälkihuoltosuunnitelma.

Jälkihuollon palvelut rakennetaan aina lapsen tai nuoren yksilöllisen tarpeen mukaan ja suunnitelmallisesti yhteistyössä viranomaisten kanssa. Riittävän toimeentulo ja asumisen järjestäminen ovat selviytymisen perusedellytyksiä. Ne onkin järjestettävä aina, kun nuoren kuntoutuminen sitä vaatii.

Jälkihuollon palveluja ovat esimerkiksi

- Nuoren tulevaisuuden toiveita ja tarpeita mietitään yhdessä
- Psykososiaalisen tuen antaminen; henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa, esim. arjessa selviytymisen ja itsenäisen elämän taitoihin, yhteiskunnan palveluihin ohjaamista
- Apua omien voimavarojen löytämiseksi ja tulevaisuuden suunnitteluun
- Apua asunnon hankkimiseksi
- Tukea koulunkäynnin ja opintojen aloittamiseen ja niissä suoriutumiseen
- Tukea työllistymiseen ja harjoitteluun
- Tukea harrastuksiin
- Loma- ja virkistysmahdollisuuksien tarjoaminen
- Mahdollisuus osallistua vertaistukiryhmään
- Taloudellista tukea nuoren asumiseen, koulutukseen ja muihin itsenäistymiseen liittyviin menoihin, sekä ohjausta suunnitelmalliseen rahankäyttöön
- Mahdollista saada aikuisen säännöllistä tukea sijoituksen jälkeen

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävänä on yhdessä lapsen tai nuoren sekä hänen verkostonsa kanssa rakentaa nuoren tarpeita vastaava ja parhaalla mahdollisella tavalla tukeva palvelukokonaisuus, joka kirjataan jälkihuoltosuunnitelmaksi.

Jälkihuoltosuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet. Lapselle tai nuorelle on aiemmin tehty asiakassuunnitelma, joka on sijaishuollon ajan toiminut suunnittelun ja arvioinnin välineenä. Jälkihuoltoa toteutetaan samalla tavalla. On tärkeä erikseen keskustella lapsen ja etenkin nuoren omista tarpeista ja vastaavasti neuvotella vanhempien tai muiden lasta hoitaneiden kanssa heidän tuen tarpeestaan. Varsinkin nuoret kaipaavat turvallista aikuista, joka pitkäkestoisesti voi olla nuoren kanssakulkija kohti aikuisuutta.

5. Riskienhallinta

5.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskienhallinnalla organisaatio oppii mm.

- tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia
- ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää
- miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Toimivan omavalvonnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Sosiaalipalveluissa laaditaan säännöllisesti riskienarviointilomakkeet. Riskien tunnistamisessa, kuvaamisessa ja raportoinnissa ollaan siirtymässä uuteen Riskiarvi-ohjelmaan. Ohjelman käyttöä on perehdytetty esimiehille helmikuussa 2016. Riskienhallinnasta vastaa kaupungin työsuojelupäällikkö Anu Isotupa.

Henkilökunta tuo mahdolliset korjaavat toimenpiteet esimiehen tietoon ja yhdessä henkilökunnan kanssa kehitetään toimintaa. Muutoksista tiedotetaan kokouksissa (työpaikka- ja johtoryhmän kokouksissa). Yhteistyötahoja tiedotetaan tapaamisissa tai välittömästi, jos se on tarpeellista.

Oman riskin aiheuttaa sosiaalipalveluissa myös työvoiman saatavuuden varmistaminen. Henkilöstön hyvinvoinnista pidetään huolta mm. työnohjauksella ja esimiehen tuella sekä satsaamalla onnistuneeseen rekrytointiin ja perehdyttämiseen.

5.2 Riskienhallinta ja työturvallisuus

1.1.2003 voimaan tullut työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan selvittämään ja arvioimaan työn vaarat eli toteuttamaan työpaikoillaan riskien arvioinnin. Vaarojen tunnistaminen on riskien arvioinnin tärkein vaihe. Tavoitteena on tunnistaa kaikki merkittävät turvallisuuspuutteet, jotka saattavat aiheuttaa haittaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle.

Uudenkaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksessa on laadittu vuonna 2014 *Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma*.

Työssä esiintyvät vaara- ja haittatekijät on tunnistettava ja arvioitava kaikilla työpaikoilla kiinnittäen erityisesti huomiota työturvallisuuslain 5. luvussa esitettyihin työssä mahdollisesti esiintyviin vaaratekijöihin, joita ovat fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, ergonomia, kemialliset ja biologiset vaara-tekijät ja henkinen kuormittaminen. Vaarojen selvittäminen on suunnitelmallista ja säännöllistä toimintaa ja se toteutetaan vuosittain.

5.3 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet yksiköissä

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Poikkeamat kirjataan Riskiarvi-järjestelmään ja ne käydään asianmukaisesti läpi.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Muistutusten ja kanteluiden käsittelyssä noudatetaan palvelukeskuksen ohjeita.

6. Asiakastyön sisällön omavalvonta

6.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Lastensuojelun asian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä arvioi ensi tilassa kiireellisen lastensuojelun tarpeen ja järjestää tarvittavat kiireelliset tukitoimet. Lisäksi sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin (sosiaalihuoltolaki 36 §), jollei se ole ilmeisen tarpeeton. Sosiaalityöntekijä arvioi, tarvitseeko palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvittää lastensuojelun tarve. Lapsi ei ole asiakas vielä arvioinnin aikana.

Arvion lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeesta tekee sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta. Uudenkaupungin lastensuojelun tiimissä olevat neljä sosiaalityöntekijää vastaavat asiakkaiden palvelun- ja lastensuojelutarpeen arvioinneista viikkopalaverissa sovitun työnjaon mukaisesti. Arvioinnit tehdään tarpeen mukaan työparina. Selvitys tehdään siinä laajuudessa kuin tilanne vaatii. Lisäksi myös lastensuojelun asiakkaita koskee sosiaalihuoltolain 45 §:n mukainen velvoite panna päätös toimeen lähtökohtaisesti viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta.

Arvioinnissa sosiaalityöntekijä selvittää ja arvioi lastensuojelulain sekä sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarvetta. Hän myös arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta.

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä tulee noudattaa, mitä sosiaalihuoltolaissa säädetään palvelutarpeen arvioinnista (sosiaalihuoltolaki 36 §). Tämä tarkoittaa esimerkiksi, että asiakkaalle selvitetään ymmärrettävästi:

- hänen oikeutensa ja velvollisuutensa,
- erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa,
- eri vaihtoehtojen vaikutukset ja

- muut seikat, joilla on merkitystä asiakkaan asiassa sekä
- kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja
- otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa.

Selvitys tehdään yhteistyössä lapsen ja huoltajan sekä tarvittaessa muiden lapselle läheisten ihmisten kanssa. Arviointi ei ole tekninen toimenpide, vaan luottamuksellisen asiakassuhteen luomista ja oleellinen osa työskentelyä. Se on asiakkaiden kuuntelemista ja heidän osallistamistaan arviointiin.

Selvitystä tehtäessä voidaan olla yhteydessä lapselle tai nuorelle läheisiin henkilöihin sekä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin siten kuin sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään. Kyseinen sosiaalihuoltolain säännös koskee monialaista yhteistyötä. Tietojen antamiseen monialaisessa yhteistyössä sovelletaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

6.2 Asiakassuunnitelma

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Suunnitelma on laadittava ja tarkistettava yhdessä lapsen, hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajan kanssa, ellei tälle ole ilmeistä estettä. Tarvittaessa suunnitelma laaditaan ja tarkistetaan yhteistyössä vanhemman, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan tai lapselle läheisen henkilön sekä lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa.

Asiakassuunnitelman lähtökohtana on yhteistyö asiakkaan kanssa, mutta se on laadittava viime kädessä myös silloin, kun asianosaiset eivät halua osallistua sen laatimiseen tai jopa vastustavat sen tekemistä. Jos suunnitelma laaditaan yhteistyössä, mutta kaikista asioista ei päästä yhteisymmärrykseen, tulee suunnitelmaan kirjata myös eriävät näkemykset.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja perheen tuen tarve sekä palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Lisäksi tulee kirjata asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä.

Lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän tulee tavata lapsi asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti. Sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on siis kirjattava lapsen asiakassuunnitelmaan, kuinka usein hän tai muu lapsen olosuhteita hyvin tunteva lastensuojelun työntekijä ja lapsi tapaavat henkilökohtaisesti. Muu lastensuojelun työntekijä voi olla esimerkiksi perhetyöntekijä ja sosiaaliohjaaja.

Lastensuojelun perhetyön asiakkaalle tehdään oma perhetyönsuunnitelma, jossa tarkennetaan perhetyön tavoitteet ja keinot.

Lastensuojelun palveluihin liittyvät asiakassuunnitelmat tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Paperiversio tulostetaan asiakkaan aktiin sekä toimitetaan asiakassuunnitelman osapuolille.

6.3 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus

Asiakkaan asioiden hoitaminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakas- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa

elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa. Tahdonvastaisia toimenpiteitä tehtäessä on aina selvitettävä ja kirjattava asianmukaisesti päätöksiin asianosaisten mielipiteet. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta.

Lastensuojelun kaikissa toimissa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lasten kohdalla kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin;
- 2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä sekä iän ja kehitystason mukaisen huolenpidon;
- 3) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden;
- 4) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen.

Lapsen edun arvioinnissa on huomioitava muun muassa lapsen näkemykset, ikä, kehitysvaihe, ihmissuhteet ja turvallisuus sekä lapsen oikeus terveyteen ja koulutukseen. Lisäksi on otettava huomioon hänen huoltoonsa, lähiympäristönsä, arjen kokonaisuuteen ja mahdolliseen haavoittuvaan asemaansa liittyvät seikat. Lapsen edun katsotaan toteutuvan, jos lapsi ja hänen perheensä saavat tarpeidensa mukaiset palvelut. Lapsen edun toteutumista edistävät säännösten mukaiset asiakassuunnitelmat sekä palveluiden riittävä resursointi ja valvonta. Lapsen edun toteuttaminen lain edellyttämällä tavalla edellyttää työntekijöiltä osaamista lapsen kohtaamisessa ja tarpeen mukaan eri ammattiryhmien osaamisen hyödyntämistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä siihen, että lapsen mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan on mahdollista.

Rajoitustoimenpiteet sijaishuollossa

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen

Rajoitustoimenpiteiden käyttämisen yleiset edellytykset

- Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen rangaistuksena on kiellettyä.
- Toimenpiteitä voidaan käyttää vain siinä määrin kuin lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen välttämättä vaatii.
- On valittava aina lievin mahdollinen toimenpide.
- Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on lopetettava heti, kun sen käytölle ei enää ole lain mukaisia perusteita. Toimenpidettä on myös heti lievennettävä, jos se on mahdollista.
- Lapsen tilannetta on seurattava jatkuvasti ja on tehtävä päätös toimenpiteen lopettamisesta, jos perusteita jatkamiselle ei enää ole.

- Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen.
- Rajoitustoimenpiteitä saa käyttää vain siihen tarkoitukseen kuin kussakin säännöksessä on erikseen määritelty

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa ainoastaan

- kiireellisesti sijoitettuun
- huostaanotettuun tai
- hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuun lapseen
- Toimenpiteitä ei saa käyttää, jos lapsi on sijoitettuna avohuollon tukitoimena.

Rajoitustoimenpiteitä ovat:

- yhteydenpidon rajoittaminen
- aineiden ja esineiden haltuunotto
- henkilöntarkastus
- henkilönkatsastus
- omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen
- omaisuuden ja lähetysten luovuttamatta jättäminen
- kiinnittäminen
- liikkumisvapauden rajoittaminen
- eristäminen ja
- erityinen huolenpito.

Yhteydenpidon rajoittamista lukuun ottamatta rajoitustoimenpiteitä saa käyttää ainoastaan sijaishuollon laitoshoidossa. Lastensuojelulaissa tarkoitettuja laitoksia ovat lastenkodit, nuorisokodit ja koulukodit sekä muut niihin rinnastettavat lastensuojelulaitokset (perhekotiyhdistykset, perhetuki- ja perhekuntoutusyksiköt sekä perheryhmäkodit).

6.4 Asiakkaan osallisuus ja palautteen kerääminen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Perheet osallistuvat omavalvonnan ja laadun kehittämiseen palautteen avulla. Työlle asetettujen tavoitteiden toteutumista ja palvelun laatua arvioidaan asiakassuunnitelmanneuvotteluissa yhdessä perheen kanssa. Palautteen tiimoilta pyritään kehittämään toimintaa jatkuvasti paremmaksi.

Jatkuvaa arviointia tehdään kaikkien asiakasprosessien eri työvaiheissa sekä mm. työryhmäkokouksissa, neuvotteluissa, verkostopalavereissa ja SHQS-laaturjärjestelmän vuosittaisissa itsearvioinneissa. Palautteen ja itsearviointien pohjalta arvioidaan työn laatua ja pohditaan kehittämiskohteita.

6.5 Asiakkaan oikeusturva

Seuraavat lait sisältävät määräyksiä asiakkaan oikeuksista:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) mukaiset oikeudet.

Oikeuksia ovat esimerkiksi asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito, palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI). Muistutukset ja kantelut käsitellään viivytyksettä Uudenkaupungin sosiaalilautakunnan kokouksessa.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti.

Kunnan nimeämä sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

Sosiaalipalveluissa asiakkaiden oikeuksista huolehtii sosiaaliasiamies:

Sosiaaliasiamies Kati Lammi

Puh. 050 559 0765, asiakaspuhelinaika ma klo 12-14 ja ti-to klo 9-11, pe ei puhelinaikaa. Ei yhteydenottoja tekstiviesti- tai muita pikaviestejä käyttäen.

Postiosoite: Oy Vasso Ab/sosiaaliasiamies, Läntinen Pitkätie 21-23 E, 20100 Turku.

Tapaamisista sovitaan erikseen. Tapaamiset voidaan järjestää asiakkaan kotikunnassa.

Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä myös Asiointitilin kautta. Asiointitilin kautta voi lähettää viestejä ja asiakirjaoja turvallisesti sähköisesti. Sivusto, josta pääsee rekisteröitymään ja kirjautumaan Asiointitilille: <https://asiointitili.suomi.fi/>. Huom! Sähköpostiin etunimi.sukunimi@vasso.fi tullessiin asiakkaan yhteydenottoviesteihin ei ole mahdollista tietoturvasyistä vastata sähköpostitse.

Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

7. Palvelun sisällön omavalvonta

Lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki sekä prosessikuvaukset määrittävät asiakastyön sisältöä.

Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lapsen edun toteuttaminen edellyttää työntekijöiltä osaamista lapsen kohtaamisessa, lapsen kasvun ja kehitysvaiheiden tuntemista ja tarpeen mukaan eri ammattiryhmien osaamisen hyödyntämistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä siihen, että lapsen mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan on mahdollista lapsen ikä huomioiden.

Velvoite lasten ja nuorten hyvinvoinnin seuraamiseen ja edistämiseen on kunnallisilla viranomaisilla. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden on oltava yhteistyössä ja välitettävä tietoa ja annettava asiantuntija-apua muille tahoille, jotta lasten kasvuolojen epäkohtia poistetaan ja ehkäistään sellaisten syntymistä.

7.1 Toimitilat

Uudenkaupungin sosiaalikeskus on kaupungin virastotalon toisessa kerroksessa.

7.2 Ravitsemus

Lastensuojelun työntekijät osallistuvat tarvittaessa perheen kotona tapahtuvaan ruoanvalmistukseen, lasten syöttämiseen ja ruokailun valvontaan. Työntekijöiltä ei vaadita hygieniapassia (asia tarkastettu ympäristöterveydenhuollon terveystarkastajalta 21.2.2017).

7.3 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakasperheillä on käytettävissä Uudenkaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen terveyspalvelut. Henkilöstön ensiapuvalmiutta ylläpidetään säännöllisillä ensiapukoulutuksilla. Henkilöstön käytettävissä on Uudenkaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen työterveyshuolto.

7.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyön tärkein muoto on arjen asiakastyössä tehtävä asiakas eli lapsi- ja perhekohtainen yhteistyö. Lastensuojelutyössä tehdään laajasti yhteistyötä eri tahojen kanssa.

Keskeisimpiä yhteistyötahoja ovat muiden kuntien lastensuojelun työntekijät, sosiaalipäivystys, perhekeskus, varhaiskasvatus, perusopetus, oppilashuolto, kouluterveydenhuolto, aikuissosiaalityö, vammaispalvelut, päihde- ja mielenterveyshuolto, psykiatrian poliklinikat ja osastot, äitiys- ja lastenneuvola, poliisi, sijaishuoltoyksikkö Tammi ja terveyskeskus.

Yhteisiä toimintamalleja eri yhteistyökumppanien kanssa on sovittu useita:

- yhteistyöpalaverit koulukuraattorien kanssa
- päivähoiton ja lastensuojelun yhteistyö
- päivähoito kutsuu yhteisölliseen oppilashuoltopalaveriin tarvittaessa

- VARPU- varhaisen puuttumisen toimintamalli
- yhteistyömenettely päihdehoitoon ohjauksessa
- VALPAS -työryhmä, jossa perhekeskuksen, lastensuojelun, vammaispalvelun ja tarvittaessa aikuissosiaalityön sekä mielenterveysyksikön edustus
- LASTA –Moniammatillinen toimintamalli epäillyn väkivalta -ja/tai seksuaalirikoksen kohteeksi joutuneen lapsen tutkinnan ja auttamisen koordinoinniksi
- säännölliset yhteistyöpalaverit perhekeskuksen kanssa

Yhteistyökumppanien kanssa tavataan tarpeen mukaan, jotta voidaan päivittää yhteistyökäytäntöjä ja pysytään yllä eri palvelutahojen tilanteesta ja resursseista.

8. Asiakasturvallisuus

8.1 Turvallisuuskäytännöt

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille. Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Uudenkaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksessa noudatetaan organisaation *Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa*.

Pelastussuunnitelma on laadittu ja se päivitetään tarvittaessa.

Uudenkaupungin sosiaali- ja terveyskeskus ostaa turvallisuuspalvelut Securitas Oy:lta.

Palo- ja pelastusharjoituksia toteutetaan yhteistyössä kiinteistöhuollon ja pelastuslaitoksen kanssa. Kiinteistöhuolto tekee myös joka kuukausi palohälytyslaitteiden tarkastuksen.

8.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että tietojen käsittely on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Tietosuojatyöryhmä on laatinut henkilöstön tietoturvaohjeen, jota päivitetään tarvittaessa. Ohje on luettavissa kaupungin Intranetistä ja se tulee käydä läpi uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä. Sosiaali- ja terveyskeskuksen työntekijät allekirjoittavat käyttäjä/salassapitositoumuksen työ-/ virkasuhteen alkaessa. Uuden työntekijän perehdytyksessä käsitellään myös tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimiehet vastaavat siitä, että ohjeistoon tutustutaan ja yllä mainitut sitoumukset allekirjoitetaan ja vastaavat niiden säilytyksestä.

Yksikkö käsittelee asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Kirjalliset asiakastiedot säilytetään yksikön lukollisessa kaapissa asiakaskohtaisissa kansioissa. Päättyneiden asiakassuhteiden asiakaskansiot tulee siirtää päätearkistoon

määräajoin. Asiakastietoja kirjataan Pro Consona käyttöjärjestelmään, johon kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää, että Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön vastaavan johtajan tulee antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehtia henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelystä. Tämän ohjeen tarkoituksena on varmistaa, että Uudenkaupungin kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen asiakastietoja käsittelevällä henkilöstöllä on asianmukaiset tiedot vaatimuksista, joita lainsäädäntö sekä hyvä tietojenkäsittely- ja tiedonhallintatapa edellyttävät. Ohjeiden tarkoituksena on samalla varmistaa henkilökunnan oikeusturvan toteutuminen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että tietojen käsittely on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekeriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Tietosuojatyöryhmä on laatinut tietoturvaohjeiston.

Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Lähiesimies valvoo, että ohjeistusta noudatetaan ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin.

8.3 Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien omavalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien omavalvonnasta on annettu erikseen määräys (THL/1305/4.09.00/2014).

Uudenkaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojan ja tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on päivitetty 08/2018 ja on tallennettu kaupungin intranettiin. Organisaation tietosuojavastaavat on määritelty omavalvontasuunnitelmassa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelman sisältö:

- Johdanto
- Suunnitelman kohde
- Yleiset tietoturvakäytännöt
- Käyttöympäristön ja useiden järjestelmien yhteiset tietoturvakäytännöt
- Käyttövaltuuksien, pääsynhallinnan ja käytön seurannan yleiset käytännöt
- Kanta-palveluihin liittymisen tietoturvakäytännöt
- Tietojärjestelmät
- Tietojärjestelmäkohtaiset ohjeet ja suunnitelmat

9. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja kehittäminen

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jossa kuvataan miten perusturvan eri työyksiköiden asiakaslähtöinen hoito/palvelu toteutetaan lainsäädäntöön, Uudenkaupungin kaupungin yleisiin ohjeisiin sekä sosiaali- ja terveyskeskuksen yleisiin ja palvelukohtaisiin ohjeisiin perustuen. Omavalvontasuunnitelman seurannasta ja kehittämisestä vastaa yksikön esimies, joka on velvollinen raportoimaan havaituista epäkohdista omalle esimiehelleen ja perusturvakeskuksen johdolle. Jokainen yksikön työntekijä on velvollinen raportoimaan esimiehelleen havaitsemistaan puutteista ja epäkohdista sekä kehittämistarpeista.

10. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sosiaali- ja terveyskeskuksen johtoryhmässä sekä saatettu tiedoksi kaupungin johtoryhmälle.

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty lautakunnassa: