

**Inarin kunnan sosiaalipalveluiden
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

26.5.2017

Sosiaalityön johtaja Kaisa Bragge

päivitys (sisältö) 20.11.2018 sosiaalityön johtaja Mirka Linna

päivitys (yhteystiedot) 22.11.2018 vs. sos- ja terv. johtaja Jaakko Seppänen

päivitys (sisältö) 9.5.2022 vt.sosiaalityön johtaja Tiina Kanniainen

Sisällys

1 JOHDANTO	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMA	4
2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	5
3 SUUNNITELMAN KOHDE	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1 Toiminta-ajatus.....	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4 RISKINHALLINTA	7
4.1 Läheltä piti -ilmoitus	8
4.2 Uhka- ja väkivaltatilanteet.....	8
4.3 Inarin kunnan yhteiset toimintaohjeet	8
4.3.1 Uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla	9
4.3.2 Turvallisuussuunnitelma.....	9
4.4 Sosiaalitoimen riskien hallinta	9
4.4.1 Palveluiden tuottamiseen liittyvät riskit	10
4.4.2 Tiloihin ja laitteisiin liittyvät riskit	10
4.4.4 Asiakkaisiin liittyvät riskit.....	10
4.4.5 Henkilöstöön liittyvät riskit	10
4.4.6 Muutoksista tiedottaminen.....	11
4.5 Tietosuojaja	11
4.5.1 Tietojärjestelmien riskien hallinta	11
4.5.2 Asiakastietojärjestelmä	12
4.5.3 Työasemien turvallisuus	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	13
5.1.1 Vammaispalveluiden palvelusuunnitelma	13
5.2 Asiakkaan kohtelu	14
5.2.1 Asiakkaan osallisuus.....	14
5.3 Asiakkaan oikeusturva	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	16
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	16

6.2 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	17
7.2 Henkilöstö	17
7.2.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	18

1 JOHDANTO

Uuden sosiaalihuoltolain astuttua voimaan 1.4.2015 omavalvontasuunnitelmat ovat tulleet osaksi sosiaalityötä (sosiaalihuoltolaki 47 §). Tätä ennen omavalvontasuunnitelmat ovat koskeneet lähinnä yksityisiä sosiaalipalveluja ja julkista sekä yksityistä terveydenhuoltoa.

Omavalvonta Inarin kunnan sosiaalityössä tarkoittaa omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä sosiaalityön itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonnan lähtökohtana on sosiaalityössä toteutettava riskinhallinta, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten sosiaalityössä varmistetaan palvelujen laadukas ja asiakasturvallinen toteutus. Lisäksi omavalvontasuunnitelma antaa sosiaalipalveluille mahdollisuuden pysähtyä pohtimaan palvelujen laatua ja riskejä sekä asiakasystävällisyyttä.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMA

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö:

Inarin kunnan sosiaalityön johtaja

Piiskuntie 2

99800 Ivalo

Puh. 040 582 6902

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan sosiaalityön johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman tekemiseen on osallistunut aikuissosiaalityön, vammaispalveluiden, lastensuojelun, talous- ja velkaneuvonnan ja perheoikeudellisten palveluiden toteuttamisesta vastaavat sosiaalitoimen työntekijät.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa siltä osin kun toimintaa on muutettu.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaikkien sosiaalitoimen yksiköiden ilmoitustaululla ja kunnan internet-sivuilla.

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja sitä tarkistetaan vuosittain. Omavalvontasuunnitelma toimii sekä ohjaavana suunnitelmana sosiaalitoimen palveluita järjestettäessä, että sosiaalitoimen henkilökuntaa ohjaavana suunnitelmana, jonka vuoksi sen päivittäminen ja seuranta on erityisen tärkeää.

3 SUUNNITELMAN KOHDE

Inarin kunnan sosiaalipalvelut

Osoitteet:

- Piiskuntie 2, 99800 Ivalo (aikuissosiaalityö, lastensuojelu, lastenvalvojan palvelut, vammaispalvelut, päihdepalvelut)
- Petsamontie 9, 99800 Ivalo (Osallisuuskeskus Ainola)

Sähköposti: etunimi.sukunimi @inari.fi

Verkkosivut: <http://www.inari.fi/fi/palvelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut.html>

Y-tunnus: 0190758-7

Tämän omavalvontasuunnitelman piiriin kuuluvat Inarin kunnan sosiaalipalvelut. Sosiaalipalvelut jakautuvat Inarin kunnassa aikuissosiaalityöhön, lastensuojeluun ja perhetyöhön, vammaispalveluihin, päihdehuoltoon, kuntouttavaan työtoimintaan, koulun sosiaaliohjaukseen sekä lastenvalvojan palveluihin. Sosiaalipalveluita toteutetaan kahdessa eri toimipisteessä. Aikuissosiaalityö, lastensuojelu, päihdetyön sekä lastenvalvojan palvelut sijaitsevat Kunnantalolla (Piiskuntie) ja Osallisuuskeskus Ainolassa kuntouttava työtoiminta.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Inarin kunnan sosiaalityössä tuotetaan palveluja tietyille asiakasryhmille tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee sen, kenelle ja mitä palveluita kukin yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin, kuten lastensuojelulakiin, sosiaalihuoltolakiin, päihdehuoltolakiin, toimeentulotukilakiin, ja lakiin lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta.

Toiminnan keskeisenä sisältönä on Inarin kuntalaisten sosiaalisen ja viimesijaisen taloudellisen turvallisuuden edistäminen sosiaalityön menetelmillä ja palveluilla. Näihin palveluihin kuuluvat aikuis-sosiaalityö, lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, vammaispalvelut, päihdehuolto, lastenvalvojan palvelut ja kuntouttava työtoiminta.

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden ja yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon palveluilla pyritään auttamaan kuntalaisia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän ongelmatilanteissa, kuten arjen selviytymiseen liittyvissä tai taloudellisissa vaikeuksissa, lasten huolto- ja tapaamisasioissa, lastensuojelukysymyksissä ja muissa perheiden arkeen liittyvissä asioissa.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalityön ammattieettisiin periaatteisiin liittyy läheisesti arvot, jotka ohjaavat työntekijöiden valintoja myös silloin, kun laki ei anna käytännön työssä esiintyviin kysymyksiin tarkkoja vastauksia. Työyhteisön tapa tehdä töitä perustuu yksikön arvoihin. Sosiaalityötä ohjaa omien ammattiarvojen ja eettisten periaatteiden lisäksi työntekijän omat arvot, asiakkaan arvot ja työyhteisön arvot. Laajemmasta näkökulmasta tarkasteltuna on huomattava, että konkreettista sosiaalityötä ohjaa myös kunnan, valtion ja yhteiskunnan julkilausut arvot. Inarin kunta on määritellyt omiksi arvoikseen:

1. asiakas- ja palvelulähtöisyys
2. vastuullinen työyhteisö
3. taloudellisuus (voimavarojen tarkoituksenmukainen käyttö)
4. osaaminen ja uudistuminen
5. inhimillisuus ja ihmisarvon kunnioittaminen
6. palvelujen laatu

Käytännön sosiaalityön tavoitteena on edistää asiakkaiden elämänhallintaa ja itsenäistymistä. Sosiaalityö perustuu ihmisoikeuksien ja ihmisarvon kunnioittamiseen, itsemääräämis- ja osallistumisoikeuden korostamiseen sekä oikeuteen tulla kuulluksi ja kohdatuksi kokonaisvaltaisesti. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta sosiaalityössä pyritään edistämään yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta, muutosta ja kehitystä sekä sosiaalista yhteenkuuluvuutta. Sosiaalityö on ruohonjuuritasolla asettautumista niiden ihmisten puolelle, jotka eivät itse kykene saamaan ääntään kuuluviin.

Sosiaalipalveluiden toimintaperiaatteet kuvaavat sosiaalityön päivittäisiä toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Sosiaalipalveluiden toimintaperiaatteita ohjaa myös Inarin kunnan toiminta-ajatus: ”Järjestämme kunnan asukkaille ja asiakkaille sosiaali- ja terveydenhuollon sekä ympäristöterveydenhuollon palvelut ja huolehdimme niiden laadusta, vaikuttavuudesta ja kustannustehokkuudesta.”

Sosiaalipalveluissa pyritään siihen, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin kuntalaisten palvelutarpeita, ovat asiakaslähtöisiä ja vaikuttavia. Sosiaalipalvelujen toimintaperiaatteita ovat matalan kynnyksen palvelujen tuottaminen, varhainen puuttuminen ja oikea-aikaisten toimenpiteiden ja palveluiden tarjoaminen. Lisäksi sosiaalipalveluissa korostetaan ongelmien ennaltaehkäisyä, alueellista tasa-arvoa, vanhemmuuden tukemista, monikulttuurisuutta ja lapsen edun korostamista sekä lasten tulevaisuuteen panostamista. Sosiaalipalveluiden työntekijät panostavat moniammatilliseen yhteistyöhön ja oman osaamisen kehittämiseen sekä ylläpitämiseen.

4 RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Inarin kunnassa tehdään määrääjain koko henkilökunnan keskuudessa riskienkartoitus- ja työhyvinvointikyselyt. Viimeisin työhyvinvointikysely on toteutettu vuonna 2021 ja sen tulokset on käyty läpi henkilöstön kanssa. Työhyvinvointiin liittyvistä epäkohdista keskustellaan työyhteisötasolla ja mahdollisesti kahden kesken esimiehen kanssa, jonka jälkeen selvitetään mihin toimiin ryhdytään kyseisen epäkohdan poistamiseksi.

Riskienkartoitus on tehty ryhmässä keskustellen syksyn 2021 aikana. Riskien kartoituksessa käydään läpi yhdessä seuraavat osa-alueet: hallintajärjestelmät ja toimintatavat, fysikaaliset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen ja kemialliset ja biologiset vaaratekijät. Psykososiaalista kuormittumista henkilöstö on arvioinut itsekseen, ilman ryhmätyöskentelyä tai keskustelua asiasta. Riskien kartoituksesta on sosiaalipalveluissa tehty yhteenveto sosiaali- ja terveysjohtajalle, joka välittää tietoa eteenpäin kunnassa. Lisäksi kunnan suunnitelmallista riskienhallintaa on toteutettu laatimalla koko henkilöstölle toimintaohjeet sekä henkisen väkivallan, kiusaamisen ja syrjinnän estämiseksi, että uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Sosiaalipalveluissa korostuvat erityisesti uhka- ja väkivaltatilanteet ja niiden hoito.

Sosiaalipalveluiden sisällä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan tarvittaessa henkilöstöä välittömästi sähköpostitse. Yleisesti työyksikön sisällä tapahtuvista muutoksista keskustellaan sosiaalipalveluiden viikkopalaverien yhteydessä.

4.1 Läheltä piti -ilmoitus

Läheltä piti -ilmoitukset käsitellään aina esimiehen ja tarvittaessa myös työyhteisön kanssa. Tilanne arvioidaan ja pohditaan sitä, miten jatkossa vältytään vastaavanlaiselta tilanteelta. Kaikki väkivalta-tilanteet käsitellään rikostapauksina ja niistä tehdään rikosilmoitus. Rikosilmoituksen tekee yksikön esimies. Väkivaltilanteesta tehdään lisäksi ilmoitus esimiehelle ja mikäli tilanne on vaatinut lääkärikäynnin, ilmoitus lähetetään myös työterveyshuoltoon ja työsuojelupäällikölle. Esimies yhdessä työntekijöiden kanssa päivittää toimintaohjeita riskien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien välttämiseksi. Korjaavat toimenpiteet suoritetaan välittömästi ja niistä tiedotetaan sosiaalitoimiston henkilöstölle ja tarvittaessa eri osastoille. Inarin kunnan sosiaalipalveluiden työyhteisön jäsenet ovat kokeneet yhteisön ilmapiirin olevan sellainen, että läheltä piti- ja vaaratilanteista on helppo keskustella koko työyhteisön kanssa.

4.2 Uhka- ja väkivaltilanteet

Työaikana tapahtuvista uhkatilanteista ja työtapaturmista työntekijät ilmoittavat aina ensin esimiehelle. Lisäksi työntekijät tekevät esimiehelle uhkatilanteesta riippuen tarvittavan ilmoituksen, joko läheltä piti -ilmoituksen, tapaturmailmoituksen tai uhka- ja väkivaltilanteiden ilmoituksen Inarin kunnan ohjeistuksen mukaisesti. Tapaturmailmoitus löytyy sosiaalitoimen kansliasta. Uhka- ja väkivaltilanteiden ilmoitus löytyy kansliasta ja sosiaalityön johtajan huoneesta. Työntekijät voivat kopioida näitä myös omaan huoneeseensa valmiiksi. Nämä kaikki ovat lomakemuodossa ja työntekijöiden saatavilla. Sosiaalipalveluissa olevista epäkohdista ilmoitetaan aina ensin esimiehelle ja tämän jälkeen tehdään esimerkiksi korjaustarvepyyntö. Tarvittaessa tilanteista ja epäkohdista keskustellaan työyhteisön palaverissa, jolloin pohditaan vaatiiko vastaavanlaisten uhka- tai riskitilanteiden ennaltaehkäisy muutoksia yksikön sisäisessä toiminnassa.

4.3 Inarin kunnan yhteiset toimintaohjeet

Inarin kunnan henkilöstölle on laadittu yhteiset toimintaohjeet uhka- ja väkivaltilanteiden varalle. Nämä toimintaohjeet kuuluvat osana uusien työntekijöiden perehdytysmateriaaliin. Lisäksi kunnalla on paikallinen turvallisuussuunnitelma.

4.3.1 Uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla

Inarin kunnan yhteisissä toimintaohjeissa pyritään ennaltaehkäisemään ja samalla opitaan tunnistamaan uhka- ja väkivaltatilanteisiin vaikuttavia syitä. Riskien ja turvallisuusjärjestelyiden kartoittamisella pyritään tunnistamaan työpaikoilla olevia uhkatekijöitä ja ongelmia sekä korjata ilmeneviä puutteita. Inarin kunnassa uhka- ja väkivaltatilanteita pyritään ennaltaehkäisemään tekemällä niitä koskevia ja turvallisuusjärjestelyihin liittyviä kartoituksia henkilöstölle. Lisäksi kunnassa tehdään toimintasuunnitelma ja panostetaan työntekijöiden perehdyttämiseen ja koulutukseen uhka- ja väkivaltatilanteissa. Inarin kunnan toimintaohjeissa on määritelty toimintatavat uhka- ja väkivaltatilanteiden sattuessa ja niiden jälkeen. Lisäksi ohjeistusta on annettu tilanteiden kirjaamiseen ja jälkihoitoon.

4.3.2 Turvallisuussuunnitelma

Inarin kunnan turvallisuussuunnitelma perustuu laaja-alaiseen turvallisuuden käsitteeseen, missä arjen rikoksia ja häiriöitä pyritään ennaltaehkäisemään Inarin kunnassa yhteistyössä paikallisyhteisön kanssa. Turvallisuussuunnittelussa on otettu huomioon Inarin kunnan erityispiirteet, kuten haja-asutus, pitkät etäisyydet, luonnonolot ja laajat vesistöt sekä väestön ikääntyminen. Turvallisuussuunnitelmassa kuvataan monesta eri riskinäkökulmasta (esimerkiksi syrjäytyminen ja sosiaalinen turvallisuus, rikostorjunta, onnettomuusturvallisuus) nykytilaa ja arvioidaan Inarin kunnan vahvuuksia sekä uhkakuvia. Lisäksi turvallisuussuunnitelmassa kuvataan toimenpide-ehdotuksia kaikille esitellyille näkökulmille.

4.4 Sosiaalitoimen riskien hallinta

Sosiaalipalveluissa pyritään riskinhallinnan toimenpiteiden avulla ennakoimaan, tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään toiminnan laatua heikentäviä tekijöitä. Riskitilanteiden kartoitusta tehdään keskustelemalla riskitilanteista, seuraamalla toiminnassa tapahtuvia haittatapahtumia ja läheltä piti -tilanteita. Lisäksi henkilökunta arvioi säännöllisesti oman toimintayksikkönsä vaaroja ja haittoja riskienkartoituksen avulla.

Sosiaalipalveluiden toiminnan eri vaiheisiin liittyy erilaisia riskitekijöitä, jotka voidaan jaotella:

- 1) Palvelun tuottamiseen liittyvät riskit
- 2) Tiloihin ja laitteisiin liittyvät riskit
- 3) Tietosuojaan liittyvät riskit
- 4) Asiakkaista johtuvat riskit
- 5) Henkilöstöön liittyvät riskit

4.4.1 Palveluiden tuottamiseen liittyvät riskit

Palvelujen tuottamiseen liittyvät riskit ovat palvelujen heikentyminen, asiakkaiden huono kohtelu ja itsemääräämisoikeuden loukkaaminen. Näiden riskien ennaltaehkäisyä varten kunnassa kerätään järjestelmällisesti asiakaspalautetta sosiaali- ja terveystalouksista. Sosiaalipalveluissa kerätään myös yksikkökohtaista asiakaspalautetta palvelujen laadun takaamiseksi ja kehittämiseksi.

4.4.2 Tiloihin ja laitteisiin liittyvät riskit

Tiloihin ja laitteisiin liittyviä riskejä kartoitetaan riskienkartoituksessa fyysikaalisten riskitekijöiden arvioinnissa. Tilojen turvallisuutta mietitään esimerkiksi poistumisteiden ja kulkuteiden osalta. Lisäksi sosiaalitoimen tiloja on arvioitu esimerkiksi äänieristyksen kautta, joka vaikuttaa myös asiakkaiden yksityisyydensuojaan. Työpisteen turvallisuuden osalta pohditaan esimerkiksi sitä, onko asiakkaiden salassa pidettävät paperit lukituissa kaapeissa tai onko pöydällä sellaisia esineitä, joilla asiakkaan olisi mahdollista satuttaa työntekijää uhkatilanteessa. Työpisteiden turvallisuutta pohditaan myös yhdessä työterveyshuollon kanssa.

4.4.4 Asiakkaisiin liittyvät riskit

Asiakkaisiin liittyviä riskejä arvioidaan ja kartoitetaan myös kunnassa tehtävällä riskienarvioinnilla kohdassa ”tapaturman vaarat”. Asiakkaisiin liittyviä riskejä on tunnistettu sosiaalipalveluissa olevan päihtyneiden asiakkaiden asiointien osalta. Muilta osin asiakkaat aiheuttavat hyvin harvoin poikkeavia tilanteita tai häiriötä. Päihtyneiden asiakkaiden asiointiin liittyviä riskejä on ennaltaehkäisty kiinnittämällä erityistä huomioita asiakkaan asiointikuntoon ennen asiakastapaamisia. Sosiaalitoimessa on linjattu, että vähänkään päihtyneitä asiakkaita ei oteta asiakastapaamisille. Poikkeavat ja uhkaavat tilanteet käydään esimiehen kanssa läpi ja tarvittaessa ne käsitellään myös laajemmin työyhteisössä, jotta yhteisellä pohdinnalla voidaan selvittää, miten jatkossa voitaisiin välttää vastaavanlaiset tilanteet.

4.4.5 Henkilöstöön liittyvät riskit

Henkilöstön hyvinvointiin liittyviä riskejä on tunnistettu olevan työn tauotuksessa ja työtahdissa sekä jatkuvassa istumisessa. Näihin liittyen työntekijöitä on ohjeistettu oman viikkotyön suunnittelussa. Lisäksi työntekijöitä ohjataan keskustelemaan työn kuormittavuudesta sekä esimiehen kanssa työterveyden henkilöstön kanssa. Kunnassa on myös varhaisen välittämisen ja uudelleensijoittamisen toimintamalli (kh. 7.8.2013), jossa ohjeistetaan heikentyneeseen työkykyyn puuttumista. Työssäjaksamiseen on olennaisesti nähty vaikuttavan henkilöstön koulutus ja sosiaalitoimen työntekijöiden amma-

tillisuutta ja hyvinvointia pyritään mahdollisimman laaja-alaisesti tukemaan lisä- ja täydennyskoulutuksella. Lisäksi koulutus- ja ohjaustarvetta tulee uusien toimintamallien ja -tapojen valmistelussa ja käyttöönotossa.

Henkilöstöön laajemmin liittyviä riskejä on uusien työntekijöiden rekrytoinnissa ja perehdyttämisessä. Sosiaali- ja terveystieteillä on oma perehdyttämiskansio, joka annetaan uudelle työntekijälle tutustuttavaksi. Uudelle työntekijälle pyritään määrittämään joko yksi tai kaksi perehdyttäjää sosiaalitoimen henkilöstöstä, joilta voi kysyä apua ongelmatilanteissa.

4.4.6 Muutoksista tiedottaminen

Mikäli sosiaalitoimen läheltä piti -ilmoituksista, uhka- ja väkivaltatilanteista tai riskien arvioinnin kautta esiin tulleista riskeistä aiheutuu korjaavia toimenpiteitä, niistä tiedotetaan henkilökuntaa toimenpiteestä riippuen joko välittömästi sähköpostitse tai viikoittaisessa tiedotuspalaverissa ja niistä tehtävissä muistioissa. Korjaavista toimenpiteistä voidaan tehdä myös tarvittaessa erillistä kirjallista tiedottamista. Mikäli uudet toimenpiteet vaativat uudenslaisia toimintatapoja, niistä järjestetään perehdytystä ja koulutusta.

4.5 Tietosuojat

Inarin kunnan tietosuojavastaava on 1.1.2017 alkaen Anne Hepola.

Sosiaalitoimen henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn liittyvää koulutusta. Lisäksi koulutusta on järjestetty asiakastietojen kirjaamiseen liittyen. Sosiaalihuollon kirjausten siirtyminen vuoden 2020 alusta alkaen Kanta -palveluihin ja siirtoon liittyvä Kansa koulu -hanke ovat vaikuttaneet siihen, että kirjaamiseen tullaan jatkossa kiinnittämään enemmän huomioita ja työntekijöitä koulutetaan säännöllisesti kohti valtakunnallista määrämuotoista kirjaamista.

4.5.1 Tietojärjestelmien riskien hallinta

Tietosuojaan liittyen sosiaalitoimessa noudatetaan sekä Inarin kunnan tietoturvapoliittikkaa että sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakäsikirjaa (sotelk. 24.4.2012 § 16). Tietoturvapoliittikkaa noudatetaan kaikissa viranomais- ja palvelutoiminnassa ja se koskee kaikkia kunnan palveluksessa olevia henkilöitä. Asiakkaiden palveluihin liittyvät asiakastiedot ovat tallennettu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään ja niitä käsitellään salassapitosäynnösten ja ohjeistuksen mukaisesti. Salassa pidettä-

vää tietoa sisältäviä materiaaleja hävitetään sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakäsikirjan ohjeistuksen mukaisesti. Tietosuojaan liittyvissä asioissa ja niihin liittyvien riskien ehkäisemiseksi henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti koulutusta.

4.5.2 Asiakastietojärjestelmä

Inarin kunnan sosiaalitoimessa on käytössä asiakastietojärjestelmänä Effica. Effica -asiakastietojärjestelmää käyttää sosiaalitoimen henkilökunnasta kaikki, mutta järjestelmään määritelty pääkäyttäjien toimesta eri työntekijöille erilaiset käyttö- ja katseluoikeudet, riippuen heidän työnkuvastaan ja roolistaan. Asiakastietojärjestelmästä on mahdollista saada lokitiedot asiakastietojen tarkistelusta ja sosiaalitoimen työntekijät käyvät katselemassa vain omien asiakkaidensa tietoja. Sosiaalityöntekijöiden asiakastietojärjestelmien käyttöoikeuksia on laajennettu koskemaan toimeentulotuen, sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluita 16.1.2017 alkaneen virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen vuoksi.

Effica -asiakastietojärjestelmää päivitetään tarpeen mukaan. Vuonna 2021 ohjelma uusittiin kokonaan vastaamaan Kanta-yhteensopivuutta. Tällöin asiakastietoihin otettiin laajalti käyttöön valtakunnallisia THL:n suosittamia lomakkeita.

4.5.3 Työasemien turvallisuus

Sosiaalitoimen työntekijöillä on lastensuojelun perhetyöntekijöitä lukuun ottamatta kaikilla omat työhuoneet, joissa työntekijän työasema sijaitsee. Kaikilla on käytössään ajantasaiset, kannettavat tietokoneet. Työasemat lukittuvat käyttämättöminä alle 20 minuutissa ja niiden aukaiseminen vaatii henkilökohtaisen tunnuksen ja salasanan. Salassa pidettävät paperit säilytetään kunkin työntekijän huoneessa lukitussa kaapissa tai vaihtoehtoisesti sosiaalitoimen kansliassa sijaitsevissa lukituissa aktikaapeissa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan asema ja oikeudet on huomioitu Inarin kunnan sosiaalipalveluissa hyvin. Inarissa asiakkaan asema tasavertaisena kansalaisena sekä palveluiden käyttäjänä näkyy siinä, että asiakkaat pääsevät asioimaan vapaasti sosiaalitoimen henkilökunnan kanssa. Kunnantalon sosiaalitoimiston ovet ovat avoinna ja kanslia palvelee asiakkaita joka arkipäivä klo 9.00–15.00. Osallisuuskeskus Ainola on avoinna arkisin 9-14, tällöin kuntalaisilla on mahdollista käydä piipahtamassa, asioida Virtupisteellä tai hyödyntää koulujen toiminta-aikana järjestettävää hävikkiruokajakelua.

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalityön asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan asiakastapaamisella yhdessä asiakkaan kanssa. Laaja-alainen palvelutarpeen arviointi aloitetaan seitsemän arkipäivän aikana ja saatetaan loppuun kolmen kuukauden määräajan kuluessa. Sosiaalihuoltolain mukaan laaja-alainen palvelutarpeen arviointi on tehtävä, kun kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi tai aikuinen, tai yli 75 -vuotias henkilö. Laaja-alainen palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä perheen palvelutarpeesta ilmoittaneen viranomaisen ja sosiaaliviranomaisten kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelmassa on tunnistettu se riski, että sitä tehdään vain yhtenä osana asiakasprosessia. Lisäksi on huomioitu myös se riski, että suunnitelmasta muodostuu enemmän työntekijän oman työn suunnitelma kuin asiakkaan palveluiden suunnitelma, mikäli asiakas ei osaa tai halua tuoda esiin omaa tilannettaan tai tavoitteitaan. Asiakkaan osallisuutta palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman teon eri vaiheissa on työyhteisössä korostettu ja siihen tullaan jatkossakin kiinnittämään enemmän huomiota. Palvelutarpeen arviointilomaketta voi myös asiakas käyttää omana tiedonsiirtovälineenä eri toimijoiden välillä.

Asiakassuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisillä tapaamisilla asiakkaan kanssa. Asiakas on itse mukana arvioimassa suunnitelman toteutumista ja on vastuullinen toimija. Asiakassuunnitelman toteutumista seurataan asiakastapaamisilla ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mikäli esimerkiksi asiakkaan tavoitteissa tapahtuu muutoksia. Asiakassuunnitelma, hyvin toteutuessaan, pääsääntöisesti päättää asiakkaan palvelutarpeen ja asiakkuuden sosiaalipalveluissa.

5.1.1 Vammaispalveluiden palvelusuunnitelma

Vammaistyön palvelutarpeen arviointi laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä, sekä muiden viranomaisten kanssa. Arvioinnin laatimiseksi asiakasta tavataan useimmiten tämän kotona. Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta laaditaan asiakkaalle vammaistyön asiakassuunnitelma asiakastietojärjestelmään ja suunnitelmasta toimitetaan oma kappale asiakkaalle hyväksyttäväksi. Suunnitelman laaditaan aina, kun yksittäinen tukitoimi tai palvelu ei ole asiakkaalle riittävää. Asiakassuunnitelman avulla saadaan käsitys asiakkaan ja hänen mahdollisen perheensä elämäntilanteesta, tarpeista ja mielipiteistä sekä saadaan kokonaiskäsitys eri tahojen palveluista ja palvelumahdollisuuksista. Kotikäynnin aikana selviävät usein muut asiakkaan tukemisessa vaikuttavat palvelut ja jos on tarvetta tarkentaa asiakkaan kertomaa, niin otetaan yhteyttä esimerkiksi kotipalveluun ja selvitetään tilannetta. Läheis-

ten ja omaisten mukanaolo suunnitelman teossa on suotavaa, mutta ei pakollista. Heidän näkemyksensä kirjataan erikseen näkyviin suunnitelmaan, jos mahdollista. Lisäksi suunnitelman teossa hyödynnetään muiden asiakkaan tilanteesta tietävien mukana oloa (terveydenhoitajat /kotipalvelu).

5.2 Asiakkaan kohtelu

Inarin kunnassa sosiaalipalveluiden kanslia on auki päivittäin klo 9.00–15.00. Tänä aikana asiakkaat saavat henkilökohtaista neuvontaa ja apua. Kanslia palvelee asiakkaita myös puhelimitse aukioloaikana. Sosiaalipalveluiden kansliasta asiakkaat saavat neuvontaa ilman aikavarausta ja tätä palvelua on pidetty asiakkaiden näkökulmasta tärkeänä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ottamalla asiakastyössä ensisijaisesti huomioon asiakkaan omat toivomukset, näkemykset ja mielipide. Työskentelyssä painotetaan asiakkaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palvelusuunnitelmaansa ja sen toteuttamiseen. Sosiaalipalveluissa on korostettu sitä, että asiakkaan on paljon helpompi sitoutua hänelle asetettuihin tavoitteisiin ja suunnitelmiin silloin, kun hän on itse ollut määrittämässä niitä. Tätä ajatusta pyrimme jatkuvasti tuomaan esiin sosiaalipalveluissa. Asiakkaan etu on sosiaalipalveluissa aina työskentelyn lähtökohdana, etenkin silloin kun puhutaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta.

5.2.1 Asiakkaan osallisuus

Inarin kunnan sosiaalipalveluissa asiakkaille on toteutettu useana vuonna asiakaspalautekysely, jonka avulla asiakkailta on saatu laajasti tietoa heidän kokemuksistaan sosiaalipalveluissa. Tällä tavalla pyritään luomaan jatkossa palveluita, jotka olisivat rakennettu asiakkaiden lähtökohdista ja jotka todella vastaisivat asiakkaiden tarpeisiin.

Asiakaspalautekyselyjen tarkoituksena on nimenomaan se, että jatkossa palveluita järjestettäisiin mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Asiakaspalautte jo voimassa olevien palveluiden ja prosessien toimivuudesta käsitellään koko sosiaalipalveluiden henkilöstön kanssa. Henkilökohtaiseen työskentelyyn liittyvä palaute käsitellään aina kyseisen henkilön kanssa ja sovittaessa myös työyhteisön kanssa, jotta tietoa mahdollisista huonoista tai asiakkaille epäystävällisistä käytännöistä saataisiin tiedotettua mahdollisimman laajasti koko henkilöstölle.

Inarin kunnan sosiaali- ja terveystalouksissa on tunnustettu asiakkaiden osallisuuden tärkeys sosiaalipalvelujen tuottamisessa. Sosiaali- ja terveystalouksista pyydetään asiakkailta kohdennettua palautetta käyttämänsä palvelun osalta neljä kertaa vuodessa. Palautelomake on tuolloin avoinna aina kahden viikon ajan ja asiakkaalla on mahdollisuus antaa joko kirjallisesti tai internetin välityksellä

palautetta käyttämästään palvelusta. Saadut palautteet käsitellään työntekijöiden kanssa. Osallisuuden tärkeyden tunnistaminen näkyy myös siinä, että Inarin sosiaalitoimi on lähtenyt mukaan VOITTO - Voimavaroja, toimintakykyä ja osallisuutta Lappiin -hankkeeseen, joka on toteutettu vuosina 2017–2019.

5.3 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia määrittävän lain (22.9.2000/812) mukaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin kuuluvat laadullisesti hyvä sosiaalihuolto ja kohtelu. Lain 4 §:n mukaan asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä on kunnioitettava. Nämä asiakkaan oikeudet ovat sosiaalityön perusta. Sosiaalipalveluissa asiakkaalla on myös oikeus ottaa mukaansa tapaamiselle tukihenkilö tai avustaja.

Asiakasta neuvotaan olemaan suoraan yhteydessä joko työntekijään tai sosiaalityön johtajaan niissä tilanteissa, joissa kokee tyytymättömyyttä palveluun tai kohteluunsa. Mikäli tilanne ei selviä keskustelulla tai se ei ole tarkoituksenmukaista, voi asiakas tuoda asiansa esiin asiakaslain mukaisella muistutuksella. Muistutus tehdään kirjallisesti ja se osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai ko. toiminnan johtavalle viranhaltijalle. Inarin kunnassa muistutus tulee osoittaa sosiaali- ja terveysjohtajalle ja se käsitellään kahden viikon kuluessa sen saapumisesta.

Asiakkaan oikeusturvaa ja laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa toteutetaan myös lakisääteisiä määräaikoja noudattamalla. Määräaikojen seuranta toteutetaan sosiaalityön palaverissa esimiehen toimesta.

5.3.1 Muistutus

Asiakkaalla on oikeus hakea muutosta sosiaalihuoltoon koskeviin viranomaisen päätöksiin (esimerkiksi toimeentulotukipäätös, vammaispalvelupäätös, lastensuojelupäätös) sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä (sosiaali- ja terveyslautakunta/sosiaali- ja terveysjaosto/perusturvalautakunta). Jokaisen viranhaltijapäätöksen mukana tulee asiakkaalle ohjeet oikaisuvaatimuksen tekemiseksi. Oikaisuvaatimus tulee tehdä 14 päivän kuluessa siitä, kun asiakas sai tiedon päätöksestä. Tieto päätöksestä voidaan toimittaa asiakkaalle postitse, jolloin tiedoksisaannin katsotaan tapahtuneen seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös on annettu postin kuljetettavaksi. Oikaisuvaatimus tehdään kirjallisesti sille toimielimelle, jonka alainen viranhaltija on tehnyt päätöksen. Oikaisuvaatimuksen perusteena voi vedota päätöksen tarkoituksenmukaisuuteen tai laillisuuteen.

Mikäli asiakas on edelleen tyytymätön oikaisuvaatimuksen perusteella tehtyyn toimituksen päätökseen, on hänellä oikeus valittaa asiasta hallinto-oikeuteen. Tällöin valitus tulee tehdä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi saamisesta. Sosiaalihuoltoa koskevissa asioissa jatkovalitus hallinto-oikeuden päätöksistä korkeimpaan oikeuteen voidaan tehdä vain poikkeuksellisesti.

5.3.2 Sosiaaliamies

Asiakkaiden tukena ja apuna oikeusturvaan liittyvissä kysymyksissä ja tilanteissa on sosiaaliamies. Sosiaaliamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan edunvalvojana sosiaalihuollon palveluita koskevissa kysymyksissä. Lisäksi hän ohjaa ja neuvoo julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa antava, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Inarin kunnan sosiaaliamiehen palvelut ostetaan Merikratokselta ja sosiaaliamiehen tavoittaa tiistaista torstaihin klo 10.00–13.00 numerosta 050 502 0488.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoimintaa tuetaan vähävaraisille perheille taloudellista tukea antamalla sekä aikuissosiaalityössä että lastensuojelussa.

6.2 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalipalveluissa tehdään laajaa yhteistyötä muiden viranomaisien kanssa ja sitä tehdään jokaisella sosiaalipalveluiden tehtäväalueella. Yhteistyötä terveydenhuollon kanssa tehdään pääsääntöisesti

aina asiakkaan luvalla ja tarvittaessa terveydenhuollon kanssa järjestetään asiakkaiden tilanteista verkostoneuvotteluita. Sosiaalipalveluissa yhteistyössä huomioidaan salassapitovelvollisuus ja asiakkaan asioita käsitellään aina erityistä harkintaa käyttäen. Lisäksi yhteistyötä tehdään aina tarvittaessa esimerkiksi varhaiskasvatuksen ja koulun kanssa, mielenterveystoimiston, kuntoutusohjaajien ja poliisin kanssa.

Sosiaali- ja terveydenhuollolla on käytössään eri asiakastietojärjestelmät, joten asiakastietoa ei vaihdeta järjestelmien välillä. Asiakkaan tilanteesta vaihdetaan tietoa eri viranomaisten välillä, lastensuojelun erityistilanteita lukuun ottamatta, aina asiakkaan luvalla.

Vaikka yhteistyölle on pienen henkilöstömäärän vuoksi hyvät perustat, on yhteistyössä vielä paljon kehitettävää ja eri toimijoiden on tultava tutummiksi toisilleen. Myös henkilöstön vaihtuvuus asettaa tähän oman haasteensa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalitoimen työntekijöitä koskevat sekä kunnan yleisellä tasolla tehdyt turvallisuussuunnitelmat, että henkilöturvallisuuteen liittyvät asiat. Kunnan turvallisuussuunnitelman sisältöä on avattu kappaleessa 5.3.2. Henkilöturvallisuuteen liittyvät asiat pitävät sisällään turvahälyttimien käyttöä, harjoittelua ja testausta. Lisäksi henkilöturvallisuuteen kuuluvat vartiointipalveluiden käyttö ja esimerkiksi informointi kotikäyntien kohteesta. Turvahälyttimien ja vartiointifirman käyttöön on olemassa ohjeistus sosiaalitoimessa. Sosiaalipäivystyksessä tehdään lisäksi turvallisuusasioissa yhteistyötä poliisin kanssa.

Paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta ja harjoituksia järjestetään säännöllisesti kunnan henkilökunnalle. Lisäksi kunnan yksiköissä järjestetään poistumisharjoituksia.

7.2 Henkilöstö

Sosiaalitoimen henkilöstö määrittyy pitkälti lain sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä (817/2015) mukaan. Lain tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta ja asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Sosiaalitoimen henkilöstösuunnittelussa otetaan lisäksi huomioon toimintaan sovellettavat muut lait, kuten lastensuojelulaki.

Inarin kunnan sosiaalipalveluissa työskentelee arkisin virka-aikana yhteensä 14 henkilöä. Toimistotyöntekijä työskentelee asiakaspalveluissa kansliassa, hoitaa laskutuksen ja muut toimiston tehtävät. Osallisuuskeskus Ainolassa on kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan (sosionomiAMK) toimipiste. Hän vastaa kuntouttavan työtoiminnan ryhmän työskentelystä. Sosiaalipalveluissa työskentelee lisäksi viisi sosionomi -koulutuksen saanutta työntekijää; kolme lastensuojelun perhetyössä, yksi koulujen sosiaaliohjauksessa ja yksi päihdepalveluissa. Lisäksi sosiaalitoimessa työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää, joilla viidellä on lain sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä 7 §:n mukainen pätevyys. Sosiaalityön johtajana toimii myös pätevyyden omaava sosiaalityöntekijä. Sosiaalipalveluissa työskentelee kolme sosiaalityöntekijää ja yksi vs. sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijät hoitavat aikuis-sosiaalityön, lastensuojelun, lastenvalvojan ja vammaispalveluiden työtehtävät.

7.2.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Inarin kunnan sosiaalitoimen rekrytointi on haasteellista. Uusi sosiaalihuollon ammattihenkilölaki ja tiukentuneet vaatimukset sosiaalityöntekijän pätevyydelle ovat luoneet uusia haasteita pätevien sosiaalityöntekijöiden rekrytointiin. Inarin kunta kuitenkin tunnetaan vetovoimaisena kuntana, jossa luonto on vahvasti läsnä. Lisääntyvä matkailu ja turismi ovat tehneet kunnasta kasvavan ja vetovoimaisen myös työvoimalle. Rekrytoinnissa pyritään aina huomioimaan haettavan tehtävän erityisluonteet ja kiinnittämään huomiota erityisesti lasten kanssa työskentelevien kohdalla henkilön luotettavuuteen ja soveltavuuteen.