

Toimintayksikkö	Yksikön nimi Janakkalan kunta, lastensuojelu	
	Katuosoite Juttulantie 1	
	Postinumero 14200	Postitoimipaikka Turenki
Toimintayksikön vastaava esimies	Nimi Sanna Kortesoja	Puhelinnumero 03 6801 259
	Sähköpostiosoite sanna.kortesoja@janakkala.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Janakkalalaiset lapsiperheet	
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	<p>Lastensuojelun avohuolto tuottaa lapsiperheille sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia palveluja. Tehtäviin kuuluvat lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeen arvioinnit sekä sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukainen palveluiden järjestäminen ja tuottaminen. Lastensuojelun avohuollon tai sosiaalihuollon palveluja ovat muun muassa tehostettu perhetyö, tukihenkilötoiminta, kotipalvelu, nuorten tuettu asuminen sekä tukiperhetoiminta. Lastensuojelun tukitoiminta järjestetään myös kotiin annettavaa perhekuntoutusta, laitosperehokuntoutusta, avohuollon sijoituksia sekä kiireellisiä sijoituksia. Tehtäviin kuuluvat tarpeen mukaan myös huostanotot ja sijaishuollon järjestäminen perhehoitoon, ammatillisiin perhekoteihin tai lastensuojelulaitoksiin. Sijaishuollon päätyttyä asiakkaalle tarjotaan jälkihuollon palveluja Lastensuojelulain mukaisesti. Perhe- ja laitoshoidon palveluita hankitaan myös ostopalveluina.</p> <p>Lastensuojelun sosiaalityön tarkoituksena on turvata erityisesti lasten ja perheiden sosiaalista, psyykkistä ja aineellista hyvinvointia, toimintakykyä ja elämänhallintaa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain edellyttämällä tavalla. Lastensuojelun sosiaalityön keinoin pyritään ehkäisemään syrjäytymistä tai sen uhkaa elämän eri osa-alueilla. Lastensuojelun sosiaalityön erityisenä tarkoituksena on turvata lasten ikätason mukainen kehitys ja huolenpito sekä arvioida ja valvoa lapsen edun toteutumista.</p> <p>Lapsen etu on keskeinen työskentelyä, päätöksiä ja toimenpiteitä ohjaava arvo. Lapsen tilanne ja tuen tarve arvioidaan yksilöllisesti käyttäen apuna jo olemassa olevaa verkostoa ja lapsilähtöisiä menetelmiä. Asiakkaan kohtaaminen ja kunnioittaminen ohjaavat työskentelyä. Kaikkia asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti perhekulttuurista ja taustasta riippumatta. Lasta tavataan henkilökohtaisesti asiakkuuden eri vaiheissa. Lapsi ja hänen läheisensä ovat aktiivisesti osallisina itseään koskevissa asioissa.</p> <p>Henkilöstö on osaavaa ja koulutettua.</p>	

Janakkalan kuntaKunnanvirasto
Juttulantie 1
14200 TurenkiPuh. (03) 68 011 tai (019) 75 801
Fax (03) 680 1209 tai (019) 758 0209
janakkalan.kunta@janakkala.fi

Riskinhallinta	<p>Riskien tunnistaminen</p> <p>Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun ja henkilöstön turvallisuuden näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Ennakoivaan työotteeseen kiinnitetään erityistä huomiota esimerkiksi asiakastapaamisten ja kotikäyntien osalta. Esimerkiksi neuvottelujen osalta tunnistetaan ennakkoon riskihenkilöt ja tehdään etukäteen tarvittavat toimenpiteet. Riskihenkilöä tavataan yhdessä toisen työntekijän kanssa ja tapaamiseen varattava tila mietitään etukäteen. Kaikissa tilanteissa varmistetaan turvallinen työskentely ja noudatetaan mm. poliisin antamia ohjeita. Fyysisen toimintaympäristön tulee olla esteetön ja turvallinen.</p> <p>Janakkalassa on toimintamalli riskien tunnistamiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi. Työyhteisössä on sovittu, että henkilö joka havaitsee epäkohdan tai toteaa vaaraa tai riskiä aiheuttavan laitteen tai toimintaympäristöön liittyvän riskin tai vian, tiedottaa omalle esimiehelle heti asiasta. Vika on korjattava viipymättä/ tai tehtävä korjausilmoitus heti asian todettua. mahdollisista sisäilmaongelmista ilmoitetaan työterveyshuoltoon.</p> <p>Janakkalassa on laadittu ohjeistus vaara- ja uhkatilanteisiin. Työsuojelu ja työterveyshuolto osallistuvat tarvittaessa riksien kartoitukseen</p> <p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Uhka- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus välittömästi esimiehelle ja otetaan tarvittaessa yhteys työterveyshuoltoon. Tapahtunut käydään läpi ko. työntekijän kanssa sekä myös koko työyhteisön kanssa tarvittaessa.</p> <p>Uhka- ja vaaratilanteista sekä riskeistä voidaan informoida myös työsuojeluvaltuutettua, työsuojelupäällikköä sekä ylempiä esimiehiä.</p> <p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Työtehtäviin ja ohjeistuksiin tehdään tarvittavat muutokset. Tarvittaessa esimies on yhteydessä muihin uhka- ja vaaratilanteessa läsnä olleisiin osapuoliin. Työyhteisössä selvitetään vähintään kolmen vuoden välein työn mahdolliset vaarat ja arviointi sekä keskustellaan mahdollisista lisätoimenpiteistä riskien ennaltaehkäisemiseksi</p> <p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Muutokset pyritään tekemään yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Mikäli tämä ei ole mahdollista, ilmoitetaan tehdyistä muutoksista kaikille työntekijöille tiimipalaverissa tai muissa kokouksissa sekä sähköpostitse kaikille työyhteisön jäsenille. Tiedottamisen tärkeys huomioidaan ja siihen kiinnitetään erityistä huomiota koko työyhteisön tasolla.</p>
Omavalvontasuunnitelman laatiminen	<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat Janakkalan kunnan lastensuojelutiimin työntekijät: 3 sosiaalityöntekijää, 2 palveluohjaajaa ja 4 perhetyöntekijää.</p> <p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavana toimii sosiaalityön johtaja Sanna Kortesoja sanna.kortesoja@janakkala.fi</p> <p>Omavalvontasuunnitelman seuranta</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain sovitusti</p>

	<p>työyhteisön kokouksessa ja päivitetään yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Päivitys tehdään tarvittaessa myös useammin kuin kerran vuodessa, jos toiminta näin vaatii.</p>
	<p>Omaavontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Omaavontasuunnitelma on nähtävillä Janakkalan kunnan internet-sivuilla ja pyydettyäessä sosiaalitoimistossa.</p>
Asiakkaan asema ja oikeudet	<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta (Lastensuojelulaki 26§). Kun asia on tullut vireille arvioidaan välittömästi onko lastensuojelun tarve kiireellinen. Lisäksi tehdään sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan seitsemän arkipäivän aikana ja saatetaan loppuun kolmen kuukauden määräajan kuluessa. Arviointia tehtäessä hyödynnetään palvelusta riippuen erilaisia arviointimenetelmiä ja lomakkeita. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä perheen, palvelutarpeesta ilmoittaneen viranomaisen ja tarvittavan muun verkoston kanssa. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä.</p> <p>Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään strukturoitua arviointimallia ja erilaisia sosiaalityön soveltuvia menetelmiä. Asiakkaalle annetaan kirjallinen palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedo. Palveluissa jo olevien palveluntarvetta arvioidaan jatkuvana prosessina. Arviot ja tavoitteet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja seurantaa dokumentoidaan.</p>
	<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia (Hallintolaki 6 §).</p> <p>Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 §).</p> <p>Työntekijän velvollisuus on tiedottaa asiakasta hänen oikeusturvaansa liittyvistä asioista, esim. muistutusmenettely, jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua ja oikaisuvaatimusmenettely, jos asiakas haluaa muutosta saamaansa päätökseen. Asiakas voi tehdä myös kantelun. Lisäksi asiakasta täytyy tiedottaa sosiaali- ja potilasasiamiehen palveluista.</p> <p>Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 §:n mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Janakkalan sisäisessä intranetissa on ohjeet ja lomakkeet, jotka koskevat ilmoitusvelvollisuutta.</p>
	<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Palautetta voi antaa suoraan työntekijöille kirjallisesti tai suullisesti. Sähköinen asiakaspalautelomake Janakkalan kunnan Internetsivuille on valmisteilla. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kerätään palautelomake.</p>
	<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p>

Palautteet käsitellään lastensuojelutiimissä. Palautteet ja toiveet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon palvelutarpeiden arviointeja tehtäessä sekä palveluiden suunnittelussa.

Asiakkaan oikeusturva

Lastensuojeluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §). Lastensuojelussa muistutuksen vastaanottaja on sosiaalityön johtaja. Muistutukset käsitellään viipymättä. Muistutukseen annetaan asiakkaalle aina kirjallinen sosiaalityön johtajan laatima vastaus. Muistutuksista saatua tietoa hyödynnetään tarvittaessa omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

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

Muistutuksen ja oikaisuvaatimuksen vastaanottaja:

Janakkalan kunta
Sosiaalitoimisto
Juttilantie 1, 14200 Turenki

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

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

Käytettävissä ovat myös muut viralliset muutoksenhakutahot. Päätöksiin liitetään muutoksenhakuohjeet.

Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliasiamies Satu Loippo
Åkerlundinkatu 2 A, 33100 Tampere
Puh. 050 599 6413, soittoajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12

- neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Kuluttajaneuvojan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu. Yhteydenotot numeroon 029 553 6901.

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa sosiaalihuollon palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä tai sitä varten tarkoitettulla lomakkeella. Lomake löytyy Janakkalan internet-sivuilla. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on kuukausi.

	<p>Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutukset, kantelut ym. käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä keskustelemalla ja neuvottelemalla asianosaisten kanssa. Tarvittaessa käydään keskustelua työyhteisön kanssa toimintatapojen muuttamiseksi.</p> <p>Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti käsitellään kerran vuodessa henkilöstön ja perusturvan johtoryhmässä.</p>
Palvelun sisällön omavalvonta	<p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Työntekijän antavat ohjausta ja neuvontaa asiakkaille virka-ajan puitteissa. Asiakstapaamisia on ajanvarauksella pääsääntöisesti virka-aikana. Toiminnassa huolehditaan siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja hänet ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin. Erityisesti kiinnitetään huomiota siihen, että vastataan asiakkaan sekä erityisiin että akuutteihin tarpeisiin sekä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.</p> <p>Työntekijät toteuttavat tehtyjä asiakassuunnitelmia (kirjallisia ja suullisia) ja niitä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa päivittäisessä työssä sekä yhteisissä neuvotteluissa.</p> <p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Asiakaskohtaiset tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja muun monialaisen tiimin kanssa sekä muiden asiakkaan verkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Palveluntuottajalle annetaan riittävä tieto asiakkaan tilanteesta palvelun toteuttamiseksi. Palveluntuottaja veloitetaan raportoimaan palvelun tilaajalle säännöllisesti. Palvelua arvioidaan yhteisissä asiakaspalaverissa.</p> <p>Alihankintana tuotetut palvelut</p> <p>Palveluja hankittaessa noudatetaan hankintalain säännöksiä. Palvelujen hankkimisesta yksityisiltä palveluntuottajilta tehdään sopimus, jossa sovitaan palvelujen sisällöstä ja hinnasta. Palveluntuottajalla on omavalvontavelvollisuus ja palvelun ostajalla on velvollisuus valvoa, että palveluntuottaja toimii sosiaalihuollon palveluntuottajille asetettujen vaatimusten mukaisesti. Sopimusten toteutumista seurataan säännöllisillä seurantalapalaverilla.</p>
Asiakasturvallisuus	<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Asiakasturvallisuusjärjestelmän toiminnasta vastaa organisaation johto ja lähiesimiehet omilla vastuualueillaan. Jokainen työntekijä vastaa oman toimintansa turvallisuudesta, huolehtii osaltaan asiakkaiden ja potilaiden hyvästä kohtelusta sekä tietosuojasta asiakas/potilasasioiden käsittelyssä.</p> <p>Lastensuojelun palveluissa sosiaalitoimistossa tai asiakkaiden kotona työskentelee pääsääntöisesti virka-aikana kolme sosiaalityöntekijää, kaksi palveluohjaajaa ja neljä perhetyöntekijää.</p> <p>Lastensuojelussa noudatetaan lakia sosiaalialan ammattihenkilöistä (817/2015), jossa määritetään kelpoisuusehdot mm. sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien osalta. Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämiseen on laadittu erillinen suunnitelma. Työnantaja mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutuksen sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti.</p> <p>Uusilta työntekijöiltä vaaditaan rikostaustaote rekrytointivaiheessa lain edellyttämällä tavalla (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä). Tukiperheiden ja -henkilöiden rikosrekisteriotteet tarkistetaan ennen toiminnan aloittamista.</p>

<p>Lastensuojelun asiakasmäärät työntekijöittäin vaihtelevat sen mukaan, onko kaikki vakanssit saatu täytettyä. Vaihtuvuus ja pätevien sosiaalityöntekijöiden vaikea saatavuus kasvattavat ajoittain työtaakkaa määrällisesti mikä vaikuttaa myös asiakastyön laatuun. Sijaisten saaminen lyhyisiin sijaisuuksiin on erityisen vaikeaa.</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>3 Sosiaalityöntekijää 2 Lastensuojelun palveluohjaajaa 4 perhetyöntekijää</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstöllä tulee olla tehtävänkuvassa määritelty koulutus. Kaikilla sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa säädetty kelpoisuus ja laillistus. Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Alaikäisten asiakkaiden kanssa työskentelevien työntekijöiden tulee esittää rikostaustaote.</p> <p>Henkilöstöstrategia ja hallintosääntö ohjaavat rekrytointia</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta</p> <p>Esimies vastaa perehdyttämisestä. Perehdyttämiseen osallistuvat esimies ja työyhteisön työntekijät.</p> <p>Työnantajalla on velvollisuus järjestää täydenniskoulutusta työntekijöille.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä ja palveluohjaajilla on sosiaalitoimiston tiloissa omat työhuoneet, joissa he voivat ottaa myös asiakkaita vastaan. Kunnantalolta on mahdollisuus varata useita suurempia kokoustiloja asiakastapaamisia ja neuvotteluja varten. Perhetyöntekijät työskentelevät pääosin perheiden kotona. Kunnatalolla he jakavat suurehkon yhteisen tilan, jossa heillä on jokaisella oma työpisteensä kirjaustöitä varten. Tilat sopivat myös asiakkaiden vastaanottamiseen. Tiloja voidaan erottaa toisistaan ovia sulkemalla.</p>
<p>Yksikön siivous</p> <p>Kunnantalon siivouksesta vastaa kunnoan oma siivouspalvelu.</p>
<p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuus</p> <p>Huolta aiheuttavat asiakastilanteet ennakoidaan niin, että paikalla on tarvittaessa useampi henkilökuntaan kuuluva työntekijä ja tarvittaessa myös vartija. Asiakkaita huoneissaan vastaanottavilla on huoneissaan kaksi ovea ja hälytyspainike.</p> <p>Kokoustiloista on mahdollisuus valita tila, jossa on kaksi poistumistietä.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Työntekijät perehdytetään tietosuojasiioihin niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Työntekijöille myönnetään asiakastietojärjestelmien käyttöoikeuksia työtehtävien perusteella. Esimies hakee työntekijöille käyttöoikeudet muihin järjestelmiin.</p> <p>Asiakastiedot kirjataan Pro Consona-tietojärjestelmään. Osalla työntekijöistä on käytössään myös kelan etuustietojärjestelmä (KELMU) sekä väestötietojärjestelmä (VTJ), joihin heillä on tunnukset. Työntekijä perehdytetään järjestelmien käyttöön ja tietoturvakäytäntöihin.</p>

	Tietoturva-asioita käsitellään työntekijöiden kanssa ajoittain ja tarvittaessa. Lokitiedot näkyvät ohjelmissa. Asiakkaita informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa asiakaskäynneillä.
Palautteet ja kehittämistarpeet	
Omavalvonta-suunnitelman hyväksyminen	Paikka ja päiväys Janakkalassa 14.10.2019
	Allekirjoitus Sanna Kortesoja Sosiaalityön johtaja