

Toimintayksikkö	Yksikön nimi Aikuissosiaalityö	
	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	18 vuotta täyttäneet kuntalaiset	
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	<p>Aikuissosiaalityö on monipuolista ja pitkäjänteistä asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti vaikuttamaan pyrkivää muutostyötä. Palvelulla on tarkoitus turvata ihmisarvoinen elämä, vahvistaa elämänhallintaa ja tarjota palveluja, jotka ehkäisevät syrjäytymistä. Aikuissosiaalityön tavoitteena on vahvistaa henkilön toimintakykyä, ehkäistä ja lievittää sosiaalisia ongelmia ja kartoittaa asiakkaan elämäntilannetta, vahvuuksia ja voimavaroja.</p> <p>Aikuissosiaalityöhön kuuluvat palvelutarpeen arvioinnit, asiakassuunnitelmat, suunnitelmallinen asiakastyö yhdessä asiakkaan ja verkostojen kanssa sekä taloudellinen sosiaalityö (täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki ja välitystilityöskentely).</p> <p>Aikuissosiaalityötä ohjaavat kunnallista toimintaa ohjaavat yleislait sekä sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lisäksi aikuissosiaalityössä sovelletaan mm. lakia toimeentulotuesta, lakia kuntouttavasta työtoiminnasta ja päihdehuoltolakia. Aikuissosiaalityössä noudatetaan hyvän hallinnon periaatteita.</p> <p>Aikuissosiaalityön arvoihin kuuluu asiakkaan kunnioittaminen, osallisuuden edistäminen ja omatoimisuuden tukeminen. Työntekijöillä on kunnioittava, kuunteleva ja asiakkaan voimavaroja tukeva työote sekä vaitiolovelvollisuus.</p>	
Riskinhallinta	<p>Omavalvontasuunnitelman tarkoitus on sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden tarkistaminen. 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.</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

	<p>Fyysisen toimintaympäristön tulee olla esteetön ja turvallinen. 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. Janakkalassa on laadittu ohjeistus vaara- ja uhkatilanteisiin. Työsuojelu ja työterveyshuolto osallistuvat tarvittaessa riskien kartoitukseen.</p>
	<p>Riskien käsitteleminen Uhka- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus välittömästi esimiehelle ja otetaan tarvittaessa yhteys työterveyshuoltoon. Tapahtunut käydään läpi ko. työntekijän kanssa sekä myös koko työyhteisön kanssa tarvittaessa. Uhka- ja vaaratilanteista sekä riskeistä voidaan informoida myös työsuojeluvaltuutettua, työsuojelupäällikköä sekä ylempiä esimiehiä.</p>
	<p>Korjaavat toimenpiteet 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 Muutokset pyritään tekemään yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Mikäli tämä ei ole mahdollista, ilmoitetaan tehdyistä muutoksista kaikille työntekijöille tiimipalavereissa 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 aikuissosiaalityön työntekijät. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavana toimii sosiaalityön johtaja Sanna Kortesoja sanna.kortesoja@janakkala.fi</p>
	<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain sovitusti työyhteisön kokouksessa ja päivitetään yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Päivitys tehdään tarvittaessa myös useammin kuin kerran vuodessa, jos toiminta näin vaatii.</p>
	<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Janakkalan kunnan internet-sivuilla ja pyydettyäessä sosiaalitoimistossa.</p>
Asiakkaan asema ja oikeudet	<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Asiakkaalla on oikeus sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan viipymättä ja saatetaan loppuun kolmen kuukauden määräajan kuluessa. Työskentelyssä voidaan hyödyntää erilaisia arviointimenetelmiä ja lomakkeita.</p> <p>Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan kohdalla palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään strukturoitua arviointimallia ja erilaisia sosiaalityön soveltuvia menetelmiä. Asiakkaalle annetaan kirjallinen palvelutarpeen arvioinnin yhteenveto. Palveluissa jo olevien</p>

	<p>palveluntarvetta arvioidaan jatkuvana prosessina. Arviot ja tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmiin 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 §). 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 äidinkiensä ja kulttuuritaustansa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 §). 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.</p>
	<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p>
	<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Aikuissosiaalilyössä tehtyyn sosiaalityöhön tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §).</p> <p>Asiakkaalla on myös lain mukaan oikeus tehdä oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemästä päätöksestä (hallintolaki 7 a luku)</p> <p>Muistutuksen ja oikaisuvaatimuksen vastaanottaja: Janakkalan kunta Sosiaalitoimisto Juttilantie 1, 14200 Turenki</p> <p>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.</p> <p>Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomaisen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.</p>

	<p>Käytettävissä ovat myös muut viralliset muutoksenhakutahot. Päätöksiin liitetään muutoksenhakuohjeet.</p> <p>Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:</p> <p>Sosiaaliamies Satu Loippo Åkerlundinkatu 2 A, 33100 Tampere Puh. 050 599 6413, soittoaikat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Kuluttajaneuvojan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:</p> <p>Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu. Yhteydenotot numeroon 029 553 6901.</p> <p>Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>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 sosiaaliamiehen 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> <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 keskustelu työyhteisön kanssa toimintatapojen muuttamiseksi.</p> <p>Sosiaali- ja potilasiamiehen 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. Asiakastapaamisia on ajanvarauksella 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. Työntekijät toteuttavat tehtyjä asiakassuunnitelmia (kirjallisia ja suullisia) ja niitä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa päivittäisessä työssä sekä yhteisissä neuvotteluissa.</p> <p>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien 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</p>

	sosiaalihuollon palveluntuottajille asetettujen vaatimusten mukaisesti. Sopimusten toteutumista seurataan säännöllisillä seurantapalavereilla.
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>Aikuissosiaalityössä noudatetaan lakia sosiaalialan ammattihenkilöistä (817/2015), jossa määritetään kelpoisuusehdot mm. sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien osalta. Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan 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>Henkilöstö</p> <p>2 sosiaalityöntekijää 3 palveluohjaajaa 1 päihdetyöntekijä 1 toimistotyöntekijä</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.</p> <p>Henkilöstöstrategia ja hallintosääntö ohjaavat rekrytointia.</p>
	<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Esimies vastaa perehdyttämisestä. Perehdyttämiseen osallistuvat esimies ja työyhteisön työntekijät. Työnantajalla on velvollisuus järjestää täydennyskoulutusta työntekijöille.</p>
	<p>Toimitilat</p> <p>Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti kunnantalolla sosiaalitoimistossa. Sosiaalitoimistossa työntekijöillä on omat työhuoneet joiden lisäksi käytössä on myös kaikille yhteisiä kokoontumistiloja.</p>
	<p>Yksikön siivous</p> <p>Siivouksesta huolehtii Janakkalan kunta</p>
	<p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuus</p> <p>Fyysisen toimintaympäristön turvallisuutta ja terveellisyttä seurataan ja epäkohtiin puututaan välittömästi.</p> <p>Huolta aiheuttavat asiakastilanteet ennakoidaan niin, että paikalla on tarvittaessa useampi henkilökuntaan kuuluva työntekijä ja tarvittaessa myös vartija. Asiakkaita huoneissaan vastaanottavilla on hälytyspainike.</p>

	<p>Asiakastapaamiset toteutetaan arkisin virka-aikana. Asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden ja oikeusturvan varmistamiseksi kotikäynnit toteutetaan pääsääntöisesti työparin kanssa.</p>
	<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Työntekijät perehdytetään tietosuoja-asioihin niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Työntekijöille myönnetään asiakastietojärjestelmien käyttöoikeuksia työtehtävien perusteella. Esimies hakee työntekijöille käyttöoikeudet muihin järjestelmiin. 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 tietoturvakäytänteisiin. Tietoturva-asioita käsitellään työntekijöiden kanssa ajoittain ja tarvittaessa. Lokitiedot näkyvät ohjelmissa. Asiakkaita informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa asiakaskäynneillä.</p>
Palautteet ja kehittämistarpeet	Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta
Omavalvonta-suunnitelman hyväksyminen	Paikka ja päiväys 19.11.2019 Turenki
	Allekirjoitus