

# **Omavalvontasuunnitelma**

## **Aikuissosiaalityö**

1 MÄÄRITELMÄT .....	1
2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT .....	1
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	1
4 RISKINHALLINTA.....	5
4.2 Muutoksista tiedottaminen.....	6
5 TOIMINTAYKSIKÖN OMAVALVONTA.....	6
5.1 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt.....	6
5.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus .....	6
5.3 Palvelujen sisällön omavalvonta.....	7
6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	7
6.1 Palvelutarpeen arviointi .....	7
6.2 Asiakkaan osallisuus .....	8
6.3 Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva .....	9
6.3.1 Muistutus ja kantelu .....	9
6.3.2 Sosiaaliasiamies .....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	10
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa .....	10
7.2 Henkilöstö .....	11
7.3 Toimitilat.....	11
7.4 Asiakastietojen käsittely .....	11

## 1 MÄÄRITELMÄT

**Omavalvonta** Sastamalan yhteistoiminta-alueen aikuissosiaalityössä tarkoittaa omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä yksikön itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonnan lähtökohtana on yksikössä toteutettava riskinhallinta, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

**Omavalvontasuunnitelman** tarkoituksena on puolestaan kertoa lukijalle, miten aikuissosiaalityössä varmistetaan palvelujen laadukas ja asiakasturvallinen toteutus.

## 2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Nimi: Aikuissosiaalityö

Osoite: Kauppalantalo, Puistokatu 10, 3. kerros

Postiosoite: Sastamalan kaupunki, Sosiaalikeskus, PL 23, 38201 Sastamala

verkkosivu: [www.sotesi.fi/](http://www.sotesi.fi/) perhe- ja sosiaalipalvelut ja [sastamala.fi/palvelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut/perhe- ja sosiaalipalvelut](http://sastamala.fi/palvelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut)

sähköposti: [etunimi.sukunimi\(at\)sastamala.fi](mailto:etunimi.sukunimi(at)sastamala.fi)

Aikuissosiaalityöstä vastaa johtava sosiaalityöntekijä Marika Yli-Kauppila,  
puh.03 5213 4171

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Aikuissosiaalityö on sosiaalihuoltoa ja siihen kuuluvat sosiaaliohjaus, sosiaalityö, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, välitystilat ja päihdehuolto.

Aikuissosiaalityön palvelut on pääasiallisesti tarkoitettu 18 vuotta täyttäneille aikuisille ja heidän perheilleen. Aikuissosiaalityössä tehdään suunnitelmallista, tavoitteellista, pitkäjänteistä ja moniammatillista työtä. Aikuissosiaalityön asiakkuus ei edellytä toimeentulotuen tarvetta. Sosiaalipalveluilla edistetään ja ylläpidetään sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta, toimintakykyä ja osallisuutta. Palvelulla on tarkoitus turvata ihmisarvoinen elämä, vahvistaa elämänhallintaa ja tarjota palveluja, jotka ehkäisevät syrjäytymistä. Sosiaalipalveluissa tuetaan ja ohjataan asiakasta ja tarvittaessa ohjataan oikeiden palveluiden piiriin. Yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä edistetään yhdessä myös muiden hallinnonalojen kanssa. Aikuissosiaalityön palvelut ovat maksuttomia.

Asiakkuuden aikana sosiaalihuollon työntekijä on asianomaisen suostumuksella tarvittaessa yhteydessä muihin yhteistyötahoihin. Lähtökohtana on, että tarvittava tieto kulkee viranomaisten välillä asiakkaan suostumuksella. Asiakastietojen luovuttamisesta vastoin asiakkaan suostumusta säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa säädetään sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetussa laissa (254/2015).

Aikuissosiaalityön arvoja ovat asiakaslähtöisyys, inhimillisyys, tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus. Asenne on asiakkaita kunnioittava ja sosiaalityön eettisiin ohjeisiin perustuva. Asiakasta kohdellaan yhdenvertaisesti ja tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja omatoimista suoriutumista. Aikuissosiaalityön tavoitteena on puuttua asioihin ajoissa, jotta välttyttäisiin suuremmilta ongelmilta. Tavoitteena on tarjota palveluja, jotka ehkäisevät syrjäytymistä. Aikuissosiaalityön henkilökunta on kiinnostunut toimintatapojen ja menetelmien uudistamisesta ja osallistuu säännöllisesti oman työnsä kehittämiseen ja täydennyskoulutuksiin. Työtä kehitetään jatkuvasti tarpeen mukaan.

### **3.1 Sosiaaliohjaus**

Sosiaaliohjaus on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Sosiaaliohjaaja antaa henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista, niiden saamisen ehdoista ja tukea palvelujen ja etuuksien hakemisessa. Työ on vuorovaikutuksellista asiakkaan, perheiden ja ryhmien joustavaa kohtaamista, tukemista ja motivointia. Työtä tehdään myös toimiston ulkopuolella.

### **3.2 Sosiaalityö**

Sosiaalityö on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan asiakkaan, perheen tai yhteisön tuen tarpeen arviointia vastaavaa sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuutta. Tuki sovitetaan yhteen muiden toimijoiden tuen kanssa sekä seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityön asiakkailla on usein tarpeita kuntoutumiseen, kouluttautumiseen, työllistymiseen tai päihde- ja mielenterveysongelmien hoitoon. Sosiaalityö on muutosta tukevaa työtä, tavoitteena yhdessä asiakkaiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteiden vaikeuksia ja vahvistaa asiakkaiden toimintaedellytyksiä ja osallisuutta.

### **3.3 Erityistä tukea tarvitseva henkilö**

Sosiaalityössä huomioidaan erityistä tukea tarvitsevat henkilöt joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvveluja. Erityistä tukea tarvitsevat ovat ne asiakkaat, joiden keskeinen ongelma on useasta eri syystä johtuva tuen tarve tai tilanne, jossa avun tarve aiheuttaa uupumusta ja vaikeutta päästä tarvittavien palvelujen piiriin. Sosiaalihuoltolain mukaan työntekijä tekee yksilökohtaisen arvion asiakkaan erityisen tuen tarpeesta. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä.

### **3.4 Omatyöntekijä**

Sosiaalihuollon asiakkaalle nimetään asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos se on ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioin tekemisen yhteydessä keskustellaan asiakkaan kanssa, tarvitseeko hän omatyöntekijää. Omatyöntekijä voidaan jättää nimeämättä jos asiakkuus tulee olemaan hyvin lyhytaikainen, hänellä on jo toisessa palvelussa omatyöntekijä, tai hänellä on nimettynä muu tärkeä tukihenkilö.

### **3.5 Toimeentulotuki**

Aikuissosiaalityössä hoidetaan täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen asiat. Toimeentulotuki on tarkoitettu tilapäiseksi avuksi ja on viimesijainen etuus taloudellisiin vaikeuksiin joutuneille henkilöille. Vuodesta 2017 alkaen perustoimeentulotuki hoidetaan Kellassa ja kunnassa päätetään harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta sisältäen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen. Harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta päättää sosiaalityön palveluohjaajat, etuuskäsittelijä ja sosiaalityöntekijät.

Toimeentulotukihakemukseen annetaan kirjallinen päätös. Jos toimeentulotukipäätöksessä on asiakkaan mielestä virhe, siihen voi hakea korjausta. Asiakkaan kannattaa ensin ottaa yhteys päätöksen tehneeseen työntekijään, jolloin mahdolliset korjaukset voidaan sitten tehdä nopeimmin. Mikäli asiaan ei löydy ratkaisua, asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen vapaamuotoisesti sosiaali- ja terveyslautakuntaan. Ohje lähetetään toimeentulotukipäätöksen mukana.

### **3.5 Välitystilipalvelu**

Silloin, kun asiakas ei erilaisista tukitoimenpiteistä huolimatta kykene hallitsemaan rahavarojaan, voidaan sopia yhdessä asiakkaan kanssa välitystilipalvelusta. Välitystilipalvelulla voidaan ehkäistä velkaantumista ja auttaa asiakasta jaksottamaan tulojaan koko kuukauden ajalle. Asiakkaan tulot ohjataan sosiaalitoimiston kautta kulkeväksi ja sovitut asiakkaan laskut hoidetaan sosiaalitoimiston maksamana asiakkaan tuloista. Yhdessä asiakkaan kanssa laaditaan suunnitelma, jota rahankäytössä toteutetaan. Rahaliikenteen hoitaa etuuskäsittelijä tai sosiaalityön palveluohjaaja. Tavoitteena on ohjata ja tukea asiakasta omatoimiseen ja itsenäiseen rahankäyttöön. Välitystilipalvelu on maksuton palvelu.

### **3.6 Päihdehuolto**

Sosiaalityön palveluihin kuuluu päihdepalvelut jotka sisältävät sosiaalityöntekijän antamaa neuvontaa, tiedottamista erityispalveluista ja kuntoutuksesta sekä hoitoon ohjausta. Päihdepalveluiden tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä, siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja ja edistää päihdeongelmaisten ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Mikäli avohoito tai terveyskeskuksessa annettava katkaisuhoido ei ole riittävä, sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa tehdä päätöksen maksusitoumuksesta laituskuntoutukseen. Päätös koskee kunta-osuutta. Laituskuntoutustarpeen arvioimiseksi Sotesissa on päihdepalveluiden asiantuntijaryhmä, johon kuuluu aikuissosiaalityöntekijöiden lisäksi psykiatrian erikoissairaanhoitaja ja lääkäri. Laituskuntoutuksesta annetaan päätös, johon asiakkaalla on valitusoikeus.

## 4 RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri jossa sekä henkilöstö, että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

### 4.1. Riskinhallinnan tunnistaminen ja käsitteleminen

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Johdon ja esimiehen tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johdolla ja esimiehellä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, tämän omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, että työ ei ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Uhka- ja vaaratilanteista täytetään ilmoitus esimiehelle ja työterveyshuoltoon. Esimies käy asian läpi työntekijän kanssa ja ohjaa tarvittaessa esim. työterveyshuoltoon. Käydään keskustelu tiimissä, tarvittaessa työnohjauksessa ja laaditaan tarvittaessa ennakointisuunnitelma. Uhka- ja vaaratilanteita, kotikäyntejä ja ajanvarauksetonta neuvontapalvelua varten on laadittu toimintaohjeet.

Tietoturvassa noudatetaan Sastamalan kaupungin tietosuoja- ja tietoturvaohjeita joita Sastamalan kaupunginhallitus on vahvistanut. Noudattamalla annettuja ohjeita varmistetaan asiakkaiden ja henkilökunnan oikeusturvan toteutuminen tietojen käsittelyssä.

Pelastuslain 42 § mukaan viranomaisella on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan palo- tai onnettomuusvaarasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa. Pelastuslain ilmoitusvelvollisuus havaituista palo- ja onnettomuusvaarasta koskee myös aikuissosiaalityön kotikäyntejä.

Aikuissosiaalityön ja lapsiperhepalveluiden turvallisuuskansio toimintaohjeineen on sosiaalikeskuksessa. Turvallisuuskansiossa otetaan kantaa työyksikön toimitilojen kiinteistö-, palo- ja tietoturvallisuuteen sekä henkilöstön turvallisuuteen vaikuttaviin asioihin.

Henkilöstön turvallisuuskansio päivitetään vuosittain. Päivityksestä vastaa johtava sosiaalityöntekijä.

## 4.2 Muutoksista tiedottaminen

Asiakkaille tiedotetaan muutoksista aikuissosiaalityön kotisivuilla, toimiston seinällä, lehdessä ja postitse asiakkaille lähetettävien päätösten mukana.

## **5 TOIMINTAYKSIKÖN OMAVALVONTA**

### 5.1 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta vastaa johtava sosiaalityöntekijä

### 5.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä aikuissosiaalityön henkilökunnan kanssa. Eri ammattiryhmien asiantuntemus on saatu hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun sen toteuttamiseen ja jatkossa sen kehittämiseen. Päivittämisestä vastaa lähiesimies. Omavalvonnan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle ja jokaisella



on velvollisuus tiedottaa esimiestä havaituista epäkohdista. Esimies käy omavalvontasuunnitelman läpi uuden työntekijän kanssa. Harjoittelijan tai opiskelijan kanssa omavalvontasuunnitelman käy läpi hänen ohjaajansa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä sosiaalitoimistossa ja yksikön verkkosivuilla.

### 5.3 Palvelujen sisällön omavalvonta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen:

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.

Asiakkaiden asiakas- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakas- ja palvelusuunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti vastuusosiaalityöntekijän tai vastuuhjaajan toimesta.

## 6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 6.1 Palvelutarpeen arviointi

Työskentelyn alkuvaiheessa tehdään asiakkaan kanssa sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen kartoitus. Arviointi voidaan jättää tekemättä, jos se on ilmeisen tarpeetonta kuten esimerkiksi kertaluonteisesti toimeentulotukea hakevan asiakkaan kohdalla. Uuden palvelutarpeen arviointi ei ole tarpeen, jos palvelun tarve on tehty hiljattain eikä tilanteeseen ole

tullut olennaisia muutoksia. Palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palvelutarpeen arvioimisesta vastaa sosiaalityöntekijä.

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

## 6.2 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen toimintaan ja yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen kiinnitetään huomiota.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita asiakkaalle ja henkilökunnalle, on tärkeitä saada käyttöön systemaattisesti eritavoin kerätty palaute yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen tapahtuu jatkuvasti. Asiakkaat ja heidän läheisensä ja yhteistyökumppanit voivat antaa palautetta asiakkuuden aikana ja sen päättyessä. Asiakasodotustiloissa on palautelaatikko johon asiakas voi jättää palautteen. Lisäksi palautetta kerätään asiakaskyselyllä. Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystieteiden nettisivujen kautta asiakkaan on mahdollista antaa nimettömänä palautetta milloin vain. Asiakasvastaanotolla pyritään kysymään asiakkaan mielipide palvelusta ja kohtelusta. Asiakaspalautteet käsitellään tiimissä ja keskustellaan onko tarpeen tarkistaa toimintaa. Asiakaspalautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteet tiedotetaan organisaatiossa ja päättäjille.

### 6.3 Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva

Sosiaalialan eettiset periaatteet huomioidaan työssä: asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen. Aikuis-sosiaalityössä asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, ystävällisesti, tasapuolisesti ja luottamuksellisesti. Asiakkaan omaa mielipidettä kuullaan ja hänelle kerrotaan ymmärrettävällä tavalla palveluista ja toiminnasta. Vaikeissa asioissa varmistetaan, että asia tuli ymmärretyksi. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan, velvollisuuksistaan ja mihin lakiin ja ohjeisiin palvelu perustuu. Päätökset perustellaan selkeästi ja päätöksestä ilmenee yhteyshenkilö jolta voi tarvittaessa tiedustella asiasta. Tarvittaessa johdetaan asiakas oikean avun piiriin. Työtä voidaan tehdä työparityönä, tavata asiakkaan kanssa läheisiä ja monialaisesti muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, hän voi olla yhteydessä perhe- ja sosiaalipalvelujohtajaan tai johtavaan sosiaalityöntekijään. Esimiehen tehtävä on kuulla asiakasta, puuttua asiaan keskustelemalla ja antamalla ohjeita asian korjaamiseksi. Työntekijä keskustelee asiakkaan kokemasta epäkohdasta tämän kanssa ja pyrkii selvittämään asian. Asiavirheet toiminnassa oikaistaan. Asiakkaalle tiedotetaan mahdollisuudesta olla yhteydessä sosiaaliamiehen ja mahdollisuudesta tehdä asiaa koskeva muistutus. Asiakkaan kertomista epäkohdista käydään keskustelu työyhteisössä mahdollisten epäkohtien korjaamiseksi.

#### 6.3.1 Muistutus ja kantelu

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia määrittävän lain (22.9.2000/812) mukaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin kuuluvat laadullisesti hyvä sosiaalihuolto sekä hyvä kohtelu. Lain 4 §:n mukaan asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä on lisäksi kohdeltava kunnioittavasti.

Mikäli asiakas kokee kuitenkin tyytymättömyyttä saamaansa sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun, on hänellä em. lain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Aikuissosiaalityössä muistutuksen vastaanottaja on perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja. Muistutukset käsitellään viipymättä. Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja pyytää muistutuksen kohteena olevalta työntekijältä oman vastineen muistutukseen tai keskustele työntekijän

kanssa muistutuksessa mainitusta asioista. Kantelu tehdään Aluehallintovirastoon, jonka toimivaltaan kuuluu kantelun kohteena olevan viranomaisen toiminnan valvonta. Kanteluun vastataan Aluehallintoviraston antamassa määrä-ajassa. AVI:n pyytämän selvityksen/selityksen antamisesta vastaa perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja joka kokoaa siihen tarvittavat vastaukset kantelun kohteena olevilta toimijoilta.

Muistutuksista ja kanteluista saatua tietoa hyödynnetään yksikön omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

### 6.3.2 Sosiaaliasiamies

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaaliasiamiestoiminnasta. Sosiaalihuollon asiakas voi halutessaan selvittää tilannettaan sosiaaliasiamiehen kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on muun muassa asiakkaiden neuvominen asiakaslain soveltamisessa, avustaminen muistutuksen tekemisessä, tiedottaminen asiakkaan oikeuksista ja niiden toteutumisen edistäminen ja asiakkaan oikeuksien toteutumisen seuraaminen ja siitä vuosittaisen raportin laatiminen kunnanhallitukselle. Sastamalassa ja Punkalaitumella sosiaaliasiamiehen tehtäviä hoitaa Sastamalan seudun mielenterveysseura ry:n palkkaama työntekijä.

Neuvonta ja ajanvaraus puh.03 512 0519, sähköposti: [sosiaaliasiamies@tukitalo.com](mailto:sosiaaliasiamies@tukitalo.com)

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Aluehallintoviraston työsuojeluoppaan (nro 33) mukaan yleisenä tavoitteena on, että vähintään noin viisi prosenttia työntekijöistä on saanut ensiapukoulutuksen kertauskoulutukseen. Henkilöstön ensiapukoulutusten ajantasaiset tiedot löytyvät yksikön turvallisuuskansiossa.

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

Aikuissosiaalityön tiloihin on laadittu asianmukaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Suunnitelmat sijaitsevat turvallisuuskansiossa.

## 7.2 Henkilöstö

Aikuissosiaalityössä työskentelee sosiaalityöntekijä, kolme sosiaalityön palveluohjaajaa, etuuskäsittelijä, palvelusihteri ja johtava sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijät täyttävät sosiaalityöntekijälle asetetut kelpoisuusvaatimukset. Sosiaalityön palveluohjaajien kelpoisuusvaatimuksena on sosionomin tutkinto. Palvelusihterin ja etuuskäsittelijän kelpoisuusvaatimuksena on toimistoalan ammatillinen koulutus.

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa hallinnollisten ja yleisten asioiden osalta esimies, substanssiasioiden osalta myös oman alan edustaja. Perehdytyksessä voidaan käyttää IMS-järjestelmää sekä sotesin yleisiä uuden työntekijän perehdytysoppaita. Osaamista kehitetään monimuotoisesti työn ohessa opiskellen, koulutusten ja verkostojen kautta. Henkilöstö arvioi omaa työtään vuosittain esimiehen kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa. Lisäksi työtä arvioidaan säännöllisesti pidettävissä henkilöstöpalavereissa.

## 7.3 Toimitilat

Aikuissosiaalityön tilat sijaitsevat sosiaalikeskuksessa Kauppalantalolla. Asiakasvastaanotto tapahtuu pääasiassa sosiaalikeskuksessa, mutta työntekijät käyvät myös mm. kotikäynneillä ja tapaavat asiakkaita yhteistyökumppaneiden tiloissa. Sosiaalikeskuksessa pääsee liikkumaan myös pyörätuolilla.

## 7.4 Asiakastietojen käsittely

Aikuissosiaalityössä noudatetaan Sastamalan kaupungin tietoturvaohjetta sekä lainsäädäntöön perustuvia ohjeita ja määräyksiä. Yksikön henkilöstö saa tarvittaessa henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvää täydennyskoulutusta. Vaitiolovelvollisuus koskee sekä työntekijöitä että harjoittelijoita.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden tietosuojavastaavana toimii palvelusihteri Kirsti Kulju. Tietosuojavastaavan puhelinnumero on 050 522 4101.