



3/2019

Aikuisten ja työikäisten palvelut
Vammaissosiaalityön palvelut

Toimintayksikön katuosoite

Rovakatu 1

Postinumero ja postitoimipaikka

96100 Rovaniemi

Toiminnasta vastaava palveluesimies

Maija Tervo

Puhelin

016-3226742

Sähköposti

maija.tervo@rovaniemi.fi

Tehtäväalueen toiminta-ajatus, arvot ja tehtävät:

Tehtäväalueen toiminta-ajatuksena on tarjota asiakaslähtöisiä vammaissosiaalityön asiantuntijapalveluita kuntalais-ten hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi.

Vammaissosiaalityön palveluissa tuetaan ja autetaan vammaisia henkilöitä mahdollisimman itsenäiseen ja omaeh-toiseen elämään sekä tuetaan asiakkaiden omaisia ja perheitä. Rovaniemen kaupunki järjestää vammaisen henkilöi-den palveluja vammaissosiaalityön palvelujen sekä erityisryhmien asumispalvelujen tehtäväalueilla. Tämä omaval-vontasuunnitelma koskee vammaissosiaalityön palvelujen toimintaa, joka käsittää tässä yhteydessä vammaissosiaa-lityön ja ohjauksen sekä työtoiminnan ohjauksen. Vammaissosiaalityön palvelujen alla toimii lisäksi kehitysvam-maisten päivätoiminta. Päivätoimintayksikön toiminnasta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma.

Tehtäväalueella annettavat sosiaalipalvelut täyttävät lainsäädännön ja viranomais määräysten toiminnalle asettamat vaatimukset. Toiminnan kannalta keskeisiä lakeja ovat mm. sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki vammaisuuden pe-rusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987), laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), laki omaishoidon tuesta (937/2005) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Tehtäväalueen henkilöstö noudattaa Rovaniemen kaupungin palveluksessa ollessaan kaupungin arvoja sekä kaupun-gin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Lisäksi henkilöstö noudattaa sosiaalityön eettisiä arvoja. Rovaniemen kaupungin arvot ovat: turvallisuus, inhimillisyys, luovuus ja luotettavuus.

Vammaissosiaalityö ja ohjaus

Vammaissosiaalityön palvelut ovat tarkoitettu henkilöille, joilla jonkin vamman tai sairauden vuoksi on pitkäaikai-sesti erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisista päivittäisistä elämäntoiminnoista. Vammaissosiaalityön tarkoituk-sena on mahdollistaa vammaisille henkilöille mahdollisimman itsenäinen ja omaehtoinen elämä tukemalla asiakasta sekä hänen omaisiaan erilaisin palveluin ja tukitoimin. Palvelujen saaminen perustuu palvelutarpeen arvioinnin kautta todettuihin avun ja tuen tarpeisiin. Palvelutarpeen arviointi toteutetaan yhdessä asiakkaan, tarvittaessa hänen läheisten ja muiden palvelutarpeen arvioinnin kannalta tärkeiden toimijoiden kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnin saamiseksi asiakas, omainen tai toinen viranomainen ottaa yhteyttä vammaissosiaalityön palveluihin. Uudet asiakkaat ottavat yhteyttä vammaissosiaalityön neuvontapuhelimeen. Jo asiakkuudessa olevat asi-akkaat ottavat yhteyttä omatyöntekijään. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa vammaissosiaalityön palvelujen sosiaa-lityöntekijä.

Mikäli vammaisella asiakkaalla on asumispalvelujen tarpeita, palvelutarpeen arviointi toteutetaan erityisryhmien asumispalveluissa tarvittaessa yhteistyössä vammaissosiaalityön palvelujen kanssa. Yli 65-vuotiaiden asiakkaiden palvelutarpeen arvioimisessa tehdään tarvittaessa yhteistyötä ikäihmisten palvelujen kanssa ja alle 18-vuotiaiden asi-akkaiden kohdalla lapsiperheiden palvelujen kanssa. Palvelutarpeen arvioinnista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että palvelutarpeen arvioimiseksi on käytettävissä riittävä osaaminen.



Vammaissosiaalityön palveluissa asioidaan arkipäivisin pääsääntöisesti klo 8-16. Sosiaalityöntekijöiden puhelintunti on arkipäivisin klo 9-10. Virka-ajan ulkopuolella vammaisten henkilöiden kiireellisiin avuntarpeisiin vastataan sosiaalipäivystyksen avulla, josta yhteydenotot ja ilmoitukset välitetään vammaissosiaalityön palveluihin seuraavana arkipäivänä.

Työtoiminnan ohjaus

Vammaissosiaalityön palvelujen kautta järjestetään sosiaalihuoltolain ja kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaista työtoimintaa. Työtoiminnan ohjauksesta vastaa työtoiminnan koordinaattori. Työtoiminta on palvelu, jonka saamiseksi otetaan yhteyttä työtoiminnan vastaavaan ohjaajaan, joka arvioi työtoiminnan palvelun tarvetta yhdessä asiakkaan, tarvittaessa hänen läheisten ja muiden palvelutarpeen arvioinnin kannalta tärkeiden toimijoiden kanssa.

Työtoiminnan palvelu järjestetään Eduro-säätiön kautta työpaja- tai avotyömuotoisena. Työtoiminnan koordinaattori huolehtii yhteistyöstä Eduro-säätiön kanssa asiakkaan palvelun toteuttamiseksi.

Asiointimahdollisuuksiin lisätietoja saa Rovaniemen kaupungin internetsivuilta osoitteesta www.rovaniemi.fi/vammaissosiaalityonpalvelut

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sosiaalipalvelukeskuksen asiakaspalvelutilassa sekä Rovaniemen kaupungin internetsivuilla osoitteessa:

<https://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Perhe--ja-sosiaalipalvelut/Vammaissosiaalityon-palvelut>

Henkilöstö (3/2019)

1 palveluesimies

1 johtava sosiaalityöntekijä

5 sosiaalityöntekijää

1 kehittäjä-sosiaalityöntekijä

2 sosiaaliohjaajaa

1 työtoiminnan koordinaattori

1 päivätoiminnan vastaava ohjaaja

Vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueen sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet sekä mahdollisuus kehittää ja ylläpitää ammattitaitoaan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaisesti. Myös sijaisten osalta noudatamme sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettua lakia. Muun muassa opiskelijoilta edellyttämme sosiaalityöntekijän sijaiselle asetettua kelpoisuutta: sosiaalityön aineopintojen ja opintoihin kuuluvien harjoittelujen hyväksytyä suorittamista. Sosiaaliohjaajien sijaisuuksissa edellyttämme opiskelijoilta riittävän pitkällä olevia opintoja ja että opinnot johtavat sosiaalihuollon ammattihenkilölain 12§:n mukaisesti laillistetun ammattihenkilön ammattiin.



Sosiaalihuollon ammattihenkilöitä rekrytoitaessa rekrytoinnista vastaava esimies tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) työntekijällä voimassa olevan ammatinharjoittamisoikeuden ja tiedon siitä, että henkilöön ei kohdistu valvontamenettelyä. Rekrytoinnista vastaava esimies tarkistaa hakijan alkuperäiset opiskelu- ja työtodistukset.

ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstön perehdyttäminen

Virka- tai työsuhteen alussa uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin. Vastuu perehdyttämisen järjestämisestä on esimiehellä. Esimies toimii perehdyttäjänä tai nimeää työntekijän perehdyttäjäksi. Sosiaalipalveluissa palvelukohtaiset asiantuntijat perehdyttävät uuden työntekijän palvelun työkäytäntöihin. Perehdyttämisessä käytetään Rovaniemen kaupungin sisäisessä intrassa olevaa yleistä perehdyttämisopasta, esimiehen muistilistaa virka- tai työsuhdetta aloitettaessa ja perehdyttämisoppaan muistilistaa perehdyttämisestä lomaketta sekä tehtäväalueen perehdyttämislomaketta.

Sosiaalihuollon ammattihenkilön perehdyttämisajan pituus määräytyy työtehtävän sisällön mukaisesti. Uusi työntekijä saa päätöksentekooikeuden perehdyttämisen ja esimiehen kanssa käydyn päätöksentekoon liittyvän keskustelun jälkeen.

Toimitilat

Rovaniemen kaupungin vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueen palvelut sijaitsevat kaupungin keskustassa, sosiaalipalvelukeskuksessa osoitteessa Rovakatu 1. Rovaniemen kaupungin omistamassa kiinteistössä on neljä (4) kerrosta sekä pohjakerros. Kiinteistön tilat ovat toimistokäytössä.

Vammaissosiaalityön palvelujen asiakastyö toimii sosiaalipalvelukeskuksen katutasossa. Asiakaspalvelutila on avoinna arkisin ma-to klo 9.00 – 15.30 ja pe klo 9.00 – 15.00. Asiakastapaamiset tapahtuvat ainoastaan ajanvarauksella.

Vammaissosiaalityön palveluiden lisäksi samassa kiinteistössä sijaitsevat aikuisten palveluohjauksen ja kiireellisen sosiaalityön palvelut, lastensuojelun palvelut, aikuissosiaalityön palvelut sekä perusturvan hallintoa. Kiinteistössä työskentelee kaikkiaan noin 100 työntekijää. Tilat on remontoitu vuonna 2014 vastaamaan sosiaalipalveluiden toimintaa ja remontin yhteydessä on kiinnitetty huomiota tilojen turvallisuuteen.

Turvallisuus

Vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueen työntekijöillä on työtehtävissä esillä oleva työnantajan (Rovaniemen kaupunki) antama kuvallinen henkilökortti, jolla työntekijä todentaa kuuluvansa henkilökuntaan.

Sosiaalipalvelukeskuksessa asioivat henkilöt sekä asiakkaat että vieraat saapuvat asiakastilaan. Työntekijät hakevat asiakkaat tai vieraat asiakastilasta. Tapaamisten jälkeen asiakasta tai vierasta tavannut työntekijä ohjaa asiakasta tai vierasta rakennuksesta poistumisessa.

Jokainen sosiaalipalvelukeskuksen työntekijä osallistuu turvallisuuskävelyyn työsuhteen alkuvaiheessa. Turvallisuuskävely sisältää turvallisuusohjeisiin ja pelastussuunnitelmaan perehtymisen sekä kierroksen toimistorakennuksessa. Pelastussuunnitelma on esillä asiakaspalvelutilassa sekä henkilökunnan kahvihuoneessa.



Sosiaalipalvelukeskuksen vartiointipalvelut Rovaniemen kaupunki ostaa Lapsec Oy:ltä. Lapsec Oy:n järjestyksenvalvoja työskentelee virka-aikana sosiaalipalvelukeskuksessa. Vartiointipalvelujen lisäksi kiinteistössä on tallentava kameravalvonta sekä jokaisessa työhuoneessa ja kokoustilassa on hälytyspainikkeet.

Kiinteistössä on palohälytinjärjestelmä, jonka toiminnasta ja testauksesta vastaa kiinteistönhuolto. Palohälytinjärjestelmä testataan kuukausittain. Häätötilanteessa palohälytys välittyy automaattisesti kiinteistönhuoltoon ja vartiointiliikkeelle. Tulipalon tai muun vakavan väkivaltatilanteen havainnut ilmoittaa välittömästi vaarasta aina erikseen hätäkeskukseen puh. 112. Kiinteistön jokaiseen kerrokseen on nimetty kerrosten turvallisuudesta vastaavat työntekijät, joille on määritelty tehtävät palohälytyksen tai hätötilanteen sattuessa. Rakennuksesta poistumista harjoitellaan säännöllisesti noin kerran vuodessa.

Osa sosiaalipalvelukeskuksen työntekijöistä on suorittanut ensiapukoulutuksen ja heillä on ajan tasalla olevat ensiaputaidot. Ensiaputaitoisten työntekijöiden määrä on ennalta määritelty. Henkilökunnan vaihtuessa koulutetaan tarvittaessa uusia ensiaputaitoisia työntekijöitä. Rovaniemen kaupunki vastaa ensiapukoulutuksen järjestämisestä työntekijöille.

Rovaniemen kaupungin perusturvapalveluilla on väkivallan ehkäisyn ohjelma ja ohjeet työväkivallan hallintaan. Ohjelma sisältää ohjeet väkivaltatilanteen ennakoinniseksi, toimintaohjeen väkivaltatilanteeseen sekä ohjeet kotikäynnille. Työhön perehdyttäjät käyvät ohjeet läpi uuden työntekijän kanssa. Väkivallan ehkäisyn ohjeet ovat henkilöstön käytössä olevassa sisäisessä intrassa. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään läpi säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Turvallisuuden osalta tehdään yhteistyötä kaupungin turvallisuuspäällikön kanssa sekä muun muassa palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Käytössä on 4 Ks pelastussuunnitelma ohjelma jolla pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain tai muutos tilanteissa.

Asiakasturvallisuus ja epäkohdista ilmoittaminen (SHL 48§ ja 49§)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle palveluesimiehelle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelualueensa palvelualuepäällikölle. Toiminnasta vastaava palveluesimies ja palvelualuepäällikkö vastaavat siitä, että asia etenee organisaatiossa.

Rovaniemen kaupungin vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueen ilmoitusmenettelyn ohjeet ja lomake ilmoituksen tekemiseen asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvässä epäkohdassa tai ilmeisen epäkohdan uhatta ovat kaupungin sisäisessä intrassa.

Ilmoitusmenettelyn ohje sisältää sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden, esimerkiksi luettelon asioista mistä ilmoitus tehdään, sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaiset toimenpiteet ilmoituksen johdosta sekä ohjauksen ilmoituksen tekemiseen. Lisäksi kuvataan menettelytavat/prosessi toimista, joilla asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen liittyvä epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhka poistetaan.

Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Työntekijä tekee ilmoituksen silloin, kun hän huomaa asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia ovat esimerkiksi vahingolliset rajoittamiset tai lain virheellinen soveltaminen.

Työntekijä tekee ilmoituksen lomakkeella ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta. Työntekijä täyttää lomakkeelle tilanteen kuvauksen ja allekirjoittaa lomakkeen. Työntekijä toimittaa ilmoituksen välittömästi vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueen palveluesimiehelle. Palveluesimies allekirjoittaa lomakkeen saatuaan ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana. Ilmoituksen vastaanottaneen esimiehen on annettava ilmoitus tiedoksi



palvelualuepäälliköille. Lomakkeelle kirjataan tilanteen johdosta tehdyt toimenpiteet ja lomakkeen allekirjoittaa palvelupäällikkö. Lomakkeelle kirjataan tiedoksiantopäivämäärä ja se kenelle tiedoksianto on annettu. Tiedoksiannon voi antaa ilmoituksen tehneelle työntekijälle, toiminnasta vastaavalle esimiehelle tai aluehallintovirastolle.

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta on työtä toiminnan jatkuvuuden, asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi. Riskienhallinnalla tarkoitetaan kaikkea sitä toimintaa, jota tehdään riskien ja niistä aiheutuvien vahinkojen vähentämiseksi. Riskienhallinta on tilanteiden arviointia, suunnittelua ja käytännön tekoja, johon osallistuu kukin henkilöstön jäsen omassa roolissaan.

Vammaissosiaalityön palvelut ovat osa perusturvan toimialuetta. Toimialueella on huhtikuussa 2016 päivitetty riskienhallintasuunnitelma. Toimialan riskienhallinta toteutetaan Rovaniemen riskienhallintapolitiikan ja riskienhallinnan yleisohjeen periaatteita noudattaen. Toimialan riskienhallinta perustuu omaan valvontaan sekä hyvään yhteistyöhön kaupungin lakiyksikön, hankintapalveluiden, turvallisuuspäällikön sekä sisäisen ja ulkoisen tarkastuksen kanssa.

Riskien tunnistaminen

Riskien hallinnalla tarkoitetaan sitä, että toiminnassa on pyritty tunnistamaan ne työvaiheet jossa toiminnalle asetettujen vaatimusten toteutuminen on vaarassa. Vammaissosiaalityön palveluissa riskejä on pyritty tunnistamaan jo toimintaa kehitettäessä.

Riskienhallinta on osa jokaisen työntekijän arkea ja tämä näkyy muun muassa siinä, että sovitusta toimintatavoista pidetään kiinni. Riskien hallinnan keinoina käytetään työsuhteen alkuvaiheen perehdyttämistä, menettelytapa- ja työohjeiden tekemistä kriittisiksi arvioituihin tilanteisiin sekä henkilöstön kouluttamista.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu analysoinnista ja raportoinnista on palveluesimiehellä, työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen palveluesimiehen käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa.

Toimenpiteet haitta- tai vaaratapahtuman jälkeen

Kun henkilöstö kohtaa arkityössään tilanteita, jotka saattavat olla vaaraksi tai haitaksi itselle tai asiakkaalle, tulee siitä ilmoittaa viipymättä omalle esimiehelle. Menettely on erilainen riippuen siitä, kohdistuuko haitta tai vaara työntekijään vai asiakkaaseen. Mikäli kyseessä on työntekijään kohdistuva vaaratapahtuma, ilmoitetaan se Läheltä piti-ilmoitusmenettelyn kautta. Vaara- ja haittatapahtumat käsitellään luottamuksellisesti ja niiden käsittelystä vastaa toiminnasta vastaava palveluesimies. Asiakkaaseen kohdistuvassa haittatapahtumassa raportoidaan aina suoraan esimiehelle. Tehtäväalueen palveluesimies, tarvittaessa yhteistyössä palvelualuepäällikön kanssa vastaavat siitä, että vaara- ja haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan asianmukaisesti ja jatkotoimet sovitaan asian korjaamiseksi tai poistamiseksi. Asian käsittelyn etenemisen seuraamiseksi sekä raportoinnin ja tilastoinnin välineeksi on otettu käyttöön Hai-pro-järjestelmä vuoden 2019 aikana.

Läheltä piti- ilmoitus



Läheltä piti- ilmoitus on koko kaupungin työyhteisössä käytössä oleva ilmoitusmenettely, joka koskee sekä työtapa-turmia että varsinaisia läheltä piti tilanteita (uhkaukset, väkivalta yms.) Läheltä piti- ilmoitus tehdään sähköisesti Lanssista (kaupungin sisäinen intra) löytyvästä linkistä. Ilmoituksen saa työsuojelupäällikön lisäksi myös palvelu-päällikkö ja sosiaalipalvelukeskuksen turvallisuudesta vastaava palveluesimies. Palvelupäällikkö välittää ilmoitukset keskitetysti toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Läheltä piti- tapahtumat käsitellään ja tilanne arvioidaan viipymättä yksiköissä, minkä jälkeen tehdään jatkosuunnitelma.

ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVAKEINOT

Asiakkaan asema ja oikeudet

Vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueella annetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 6 §:ssä tarkoitettua sosiaa-lihuollon neuvontaa ja ohjausta.

Tehtäväalueella asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mu-kaiset oikeudet. Tehtäväalueen toteuttamissa palveluissa asiakas saa laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.

Tehtäväalueen henkilöstö antaa asiakkaalle sosiaalipalveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa erilaisista vaihtoeh-doista ja niiden vaikutuksista sekä tietoa asiakkaalle asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä muista seikoista, joilla on merkitystä asiakkaan asiassa. Tehtäväalueen toteuttamissa palveluissa otetaan huomioon asiakkaan mieli-pide, toivomukset, etu ja yksilölliset tarpeet sekä asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta sekä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Ohjaus ja neuvonta annetaan siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Henkilökunta huo-lehtii mahdollisuuksien mukaan tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta, mikäli työvuorossa ei ole työntekijää, joka hallitsee asiakkaan käyttämää kieltä tai asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi.

Asiakaspalautteen antaminen

Vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueelle voi antaa palautetta jatkuvasti. Palautteet voivat olla ehdotuksia, pyyntöjä, kritiikkiä tai kiitosta. Palautetta voi antaa sähköisesti rovaniemi.fi verkkosivujen lomakkeen kautta: <http://www.rovaniemi.fi/fi/Palaute/Palautetta-perhe--ja-sosiaalipalveluille->. Lisäksi palautteen voi jättää kirjallisena sosiaalipalvelukeskuksen asiakastilassa olevaan postilaatikkoon, suullisesti puhelimitse tai suoraan työntekijälle so-siaalipalvelukeskuksessa asioitaessa.

Kaikki asialliset palautteet käsitellään ja palautteen antajaan ollaan tarvittaessa yhteydessä. Kirjallisesti toimitetut palautteet käsittelee vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueella toiminnasta vastaava palveluesimies. Palautteen sisällöstä riippuen ne käsitellään yhdessä palvelualuepäällikön kanssa ja aikuisten ja työikäisten palveluiden esimies-ten työryhmässä. Yksikön toimintaa koskevat palautteet käsitellään työyksiköissä ja työntekijää koskevat palautteet käsitellään asianomaisen henkilön kanssa. Palautteen käsittelyaika vaihtelee asian sisällön mukaan yhdestä seitse-mään vuorokauteen. Asiakas saa antamaansa palautteeseen vastineen valitsemallaan yhteydenottotavalla, joka voi olla puhelimitse, turvasähköpostilla tai kirjeitse.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

Mikäli ongelmat eivät ratkea asiakkaan/omaisen ja yksikön edustajan välisessä palautteen käsittelyssä, on asiak-kaalla/omaisella aina oikeus muistutuksen ja/tai kantelun tekemiseen.



Muutoksenhakuoikeus

Asiakkaalla on oikeus hakea samaansa päätökseen muutosta. Muutoksenhakuohje on aina päätöksen mukana.

Muistutus

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömyydestä sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueen vastuuhenkilö on palveluesimies.

Asiakkaan toivotaan ottavan yhteyttä vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueen toiminnasta vastaavaan palveluesimieheen asian selvittämiseksi. Keskustelu päätöksen tehneen henkilön tai hänen esimiestensä kanssa voi selvittää mahdolliset väärinkäsitykset. Jos on tapahtunut virheitä tai on epäilyjä asian huonosta hoidosta, asioihin voi olla mahdollista saada korjaus käydyn keskustelun perusteella.

Asiakkaalla on kuitenkin aina oikeus tehdä muistutus, mikäli on tyytymätön samaansa laatuun tai kohteluun. Muistutuksen voi tehdä muistutuslomakkeella, joka on Rovaniemen kaupungin internetsivuilla osoitteessa <http://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Lomakkeet/Perhe--ja-sosiaalipalvelut>. Paperisen muistutuslomakkeen saa sosiaalipalveluiden henkilökunnalta. Muistus voi olla myös vapaamuotoinen.

Muistutuksessa tulisi olla asiakkaan henkilö- ja yhteystiedot, muistutuksen tekijän tiedot, jos tekijä on eri kuin asiakas, kohde, josta muistutus tehdään, tapahtuman kuvaus, muistutuksen aihe, vaatimukset asian suhteen, päiväys ja allekirjoitus sekä asiakkaan suostumus muistutuksen selvittämistä varten tarvittavien tietojen saamisesta sosiaali- tai terveydenhoidon tuottajalta ja suostumus muistutusasiakirjojen ja vastauksen antamisesta tiedoksi sosiaaliasiamiehelle.

Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin asiakas on tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön.

Muistutuksen tekemiseen liittyvää neuvontaa voi saada vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueen henkilöstöltä tai sosiaaliasiamieheltä. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta.

Perusturvan toimialueella muistutukset käsitellään yhtenäisen ohjeistuksen mukaisesti. Ohjeistuksessa määritellään muistutuksen käsittelijä ja muistutuksen vastausajan enimmäispituus. Vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueella muistutuksen käsittelee tehtäväalueen palveluesimies. Muistutuksen käsittelee palvelualuepäällikkö, jos muistutus kohdistuu myös palveluesimieheen. Muistutuksen vastausajan enimmäispituus on neljä viikkoa.

Muistutus toimitetaan osoitteeseen Rovaniemen kaupunki, kaupunginkirjaamo, PL 8216, 96101 Rovaniemi.

Kantelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuoltoon liittyvä kantelu. Asiakkaan toivotaan ottavan yhteyttä toiminnasta vastaavaan palveluesimieheen asian selvittämiseksi. Kantelun voi tehdä, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan sosiaalihuollon organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella.

Sosiaalihuoltoa koskeva kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa mainitaan taho, jonka toimintaan kantelija on ollut tyytymätön sekä yksilöidään päätös, toimenpide tai menettely, jota kantelija pitää virheellisenä tai epäasianmukaisena sekä mainitaan mahdollisuuksien mukaan ajankohta, johon kantelu kohdistuu. Kantelussa kuvataan yllä mainittu menettely tai tapahtuma lyhyesti ja selkeästi sekä esitetään kantelijan käsitys siitä, millä perusteella kyseinen menettely on ollut virheellistä.



Kantelun voi tehdä kuka tahansa, siis muukin kuin henkilö, jota asia koskee. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan. Jos kantelu koskee salassa pidettäviä asioita, tulee sellaisen kantelijan, joka kantelee toista henkilöä koskevassa asiassa, toimittaa valtakirja henkilöltä, jonka asiassa kantelu on tehty.

Kantelun tekemiseen liittyvää neuvontaa antaa vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueen henkilöstö tai sosiaaliamies.

Sosiaaliamies

Rovaniemen kaupungin sosiaaliamiespalvelun kaupungin sosiaalihuollon asiakkaille tuottaa Merikratos sosiaalipalvelut Oy. Sosiaaliamies toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliamies neuvoo ja avustaa asiakkaita sosiaalihuollosta saamansa palveluun ja kohteluun liittyvien ongelmien selvittämisessä ja oikeuksien toteuttamisessa. Sosiaaliamies voi avustaa asiakasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Sosiaaliamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) säättää kunnan velvoitteesta nimetä sosiaaliamies, jonka tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliamies raportoi vuosittain toiminnasta ja raportti käsitellään perusturvalautakunnassa, kunnanhallituksessa ja työyksiköissä.

Lisätietoja sosiaaliamiehen toimintaan liittyen on Rovaniemen kaupungin verkkosivuilla osoitteessa:

<http://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Perhe--ja-sosiaalipalvelut/Sosiaali--ja-potilasiamies>.

Rovaniemen kaupungin sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tavoitettavuustiedot ovat seuraavat:

ROVANIEMEN SOSIAALIAMIES

Merikratos sosiaalipalvelut Oy,
Veitikantie 2, 96100 Rovaniemi

Puh. 010 830 5106 (puhelinpäivystys tiistaista torstaihin 10:00 – 13:00)

sosiaaliamies@merikratos.fi

Sosiaaliamieheen voit ottaa yhteyttä myös Rovaniemen kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelujen [verkkoneuvonnan kautta](#)

www.merikratos.fi

ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Olenainen osa vammaissosiaalityön palveluiden tehtäväalueen työstä koskettaa asiakkaiden asioiden käsittelyä ja se muodostaa kokonaisuuden, jossa riskit on tunnistettu erityisesti. Asiakasasioita käsitellään asiakastietojärjestelmissä, puhelimesta, asiakirjoina yms. Jokaisen viranhaltijan tulee huolehtia tietojen asianmukaisesta käsittelystä ja säilyttämisestä.

Rovaniemen kaupungilla on käytössään Haipro-järjestelmä, jonka kautta tietoturvapoiikkeamat ilmoitetaan. Tietoturvapoikeama on tahallinen tai tahaton tapahtuma tai olotila, jonka seurauksena organisaation vastuulla olevien tietojen ja palvelujen eheys, luottamuksellisuus tai tarkoituksen käytettävyys on tai saattaa olla vaarantunut. Jokaisella



työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus tietoturvapoikkeamasta välittömästi. Ilmoitus lähetetään käsiteltäväksi palveluesimiehelle, palvelualuepäällikölle sekä perusturvan tietosuojavastaavalle. Ilmoitus käsitellään laadittujen sääntöjen mukaisesti ja tietosuojavastaava laatii tapahtumasta kokonaisraportin tapahtuman käsittelystä ja toimenpiteistä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua tietosuojaan liittyviin asioihin. Työntekijät löytävät tarkemmat ohjeistukset ilmoituksen tekemisestä Rovaniemen kaupungin sisäisestä intrasta (Lanssi).

Työsuhteen alussa kaikki työntekijät ja harjoittelijat lukevat ja vakuuttavat allekirjoituksellaan tietosuoja- ja salassapitolomakkeen. Virka- ja työsuhteinen työntekijä suorittaa lisäksi myös sähköisen Granite Partners-tietosuojakoulutuksen hyväksytysti ennen kuin saavat oikeuden asiakastietojärjestelmään. Koulutus tulee uusia kolmen vuoden välein.

Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen toimintakäytännöt Rovaniemellä

Asiakastietojärjestelmänä Rovaniemen sosiaalipalveluissa käytetään Tiedon Efficca Yksilö- ja perhehuolto-ohjelmaa (Efficca YPH). Järjestelmä rakentuu prosessimaisesti ja sinne kirjataan kaikki sosiaalipalveluiden viranomaistoiminta ja keskeiset palvelutapahtumat. Järjestelmään kirjataan asiakkaan perustiedot, tiedot asian vireille tulosta, selvityksistä, palveluista, päätöksistä, maksatuksesta sekä suoritteista.

Tietosuojavastaava:

Rovaniemen kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojavastaavana työskentelee Teija Karvonen ja hänet tavoittaa puhelimitse numerosta 016 322 4244 tai sähköpostilla etunimi.sukunimi@rovaniemi.fi.

Tietosuojavastaava toimii henkilötietojen käsittelyn asiantuntijana, ohjaajana, neuvojana, kouluttajana, valvojana sekä yhteyshenkilönä henkilöstölle, rekisteröidyille ja valvontaviranomaiselle tietosuoja-asioissa.

Lisätietoja asiakastietojen käsittelyyn saa Rovaniemen kaupungin internetsivuilta:

<https://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Perhe--ja-sosiaalipalvelut/Asiakastietojen-kasittely>

Asiakasasioiden hoitaminen sähköpostilla

Rovaniemen kaupungilla on tietoturvaan liittyvä yhtenäinen ohjeistus. Vammaissosiaalityön palvelujen tehtäväalueen henkilökunta ei käytä tavallista sähköpostia asiakasasioiden hoitamiseen, viranomaisten välisessä asiakkaisiin liittyvässä viestinnässä eikä asiakastyössä. Henkilökunta vastaa asiakkaalta sähköpostitse saapuvaan viestiin yleisellä viestillä, jossa kerrotaan, että asiakasasioita ei ole mahdollista hoitaa sähköpostin välityksellä. Rovaniemen kaupungin vammaissosiaalityön palvelujen työntekijät käyttävät salassa pidettävien tietojen lähettämässä ja vastaanottamisessa joko kirjepostia tai turvasähköpostia. Turvasähköposti lähetetään suojatun sähköpostiyhteyden kautta.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelualuepäällikkö. Omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan osavuosisikastausten yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivittämisestä vastaa palveluesimies.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sosiaalipalvelukeskuksen asiakastilassa sekä Rovaniemen kaupungin internetsivuilla osoitteessa <https://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Perhe--ja-sosiaalipalvelut/Vammaissosiaalityon-palvelut>