

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Itä-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys

22.11.2023

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT..... | 2 |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 3 |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 4 |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO..... | 5 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 7 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA..... | 10 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS..... | 11 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 14 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 15 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA..... | 15 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Itä-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys_____

Katuosoite: Nordenskiöldinkatu 20A_____

Postinumero 06100_____ Postitoimipaikka Porvoo_____

Sijaintikunta yhteystietoineen: Porvoo_____

Palvelumuoto;

Palvelua tuotetaan koko Itä-Uudenmaan alueen väestölle

Esihenkilö Kirsi Nurme_____

Puhelin 040 3509401 Sähköposti sosiaalipaivystys@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Käytössä ei ole ostopalveluita

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kerran vuodessa toimintasuunnitelman alkuvaiheessa tarkistetaan omavalvontasuunnitelman sisältö. Tarvittaessa kun tulee toiminnan laatuun ja asiakas/ työturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Sisältöä käydään läpi pitkin vuotta. Omavalvontasuunnitelman on laatinut esimies yhdessä palveluvastaavan kanssa.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Kirsi Nurme, esimies, Itä-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Omaavonntasuunnitelma päivitetään kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajantasalla oleva omaevalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaevalvontasuunnitelma tulostetaan näkyville sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimitiloihin ja annetaan tarvittaessa asiakkaalle luettavaksi.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Itä-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys toimii osana Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden palveluita, erityispalveluiden yksikössä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toiminta perustuu sosiaalihuoltolain velvoitteeseen, jonka mukaan sosiaalipäivystyksellä tarkoitetaan välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien järjestämistä siten, että henkilön tarvitsema välitön turva ja huolenpito voidaan antaa erilaisissa sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa vuorokauden ajasta riippumatta.

Sosiaali- ja kriisipäivystystoiminta painottuu lastensuojelullisiin tehtäviin, nuorten kriisitilanteiden hoitamiseen sekä perheväkivaltaan liittyviin tehtäviin. Työkäiset muodostavat oman asiakasryhmänsä. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaanottaa vanhuspalveluilmoituksia ja hoitaa sosiaalihuoltolain mukaan sosiaali- ja kriisipäivystykselle kuuluvat vanhuspalvelutehtävät. Välittömään turvaan ja huolenpitoon sisältyy myös majoituksen järjestäminen ja ruoka-avun myöntäminen.

Myös erilaiset onnettomuudet ja muut vaaratilanteet aiheuttavat sosiaalisen avun tarvetta vuorokauden ajasta riippumatta. Tällaisia ovat esimerkiksi tulipalot, liikenneonnettomuudet, äkilliset läheisen kuolemat, katoamiset, heitteillejätöt ja rikoksen uhriksi joutumiset.

Vaikka sosiaali- ja kriisipäivystystyö määrittyy laaja-alaiseksi työskentelyksi, päivystyksessä syntyvät asiakkuudet ovat ajallisesti lyhytkestoisia. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työskentelyssä keskeistä on asiakkaalle tarjottavien jatkopalvelujen tarpeen arviointi ja jatkotuen järjestäminen hyvinvointialueen muiden peruspalveluiden kanssa.

Päivystystyössä edellytetään kykyä tilanteen kokonaisvaltaiseen arviointiin. Päätöksentekoon on usein pystyttävä nopeasti ja suhteellisen vähäisen tiedon pohjalta. Sosiaali- ja kriisipäivystys on enakoimattomissa tilanteissa työskentelemistä, jolloin työntekijällä on oltava perusammattitaidon lisäksi riittävä kriisityön osaaminen. Koska päivystyksen asiakkuudet ovat ajallisesti lyhyitä, työskentely intensiivistä sekä päivystystä vaativat tilanteet usein epäselviä, työ edellyttää sosiaalityön erityisasiantuntemusta.

Viranomaisten moniammatillinen yhteistyö on tärkeä osa sosiaali- ja kriisipäivystystyötä. Keskeisimmät yhteistyökumppanit ovat poliisi ja hätäkeskus, terveydenhuolto ja virka-aikainen sosiaalityö. Akuuteissa tilanteissa joustava ja hyvä yhteistyö eri viranomaisten kesken korostuu.

Yksikössä työskentelee esimiehen lisäksi viisi sosiaalityöntekijää, neljä sosiaaliohjaajaa ja kriisityöntekijä. Poliisilaitoksen sosiaaliohjaaja kuuluu myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen yksikköön.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksilöllisyyden kunnioittaminen asiakastyössä.
Työturvallisuus on keskeinen osa työtehtävien suunnittelua.
Toimintamallina ja tavoitteena on aina työparityöskentely.

Yksikön toimintaperiaatteena on hyvinvoiva henkilöstö. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilöstön osaamista arvostetaan ja osaamisen kehittämisessä tuetaan.

Asiakastyön arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaa sosiaalityön ammattieettiset ohjeet.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot ovat:

Yhdenvertaisuus

Ihmislähtöisyys

Osallisuus

Rohkeus

Vastuullisuus

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienarviointi tehdään säännöllisesti hyvinvointialueen työsuojelupäällikön johdolla. Riskienarviointi tehdään yhdessä esimiehen ja työntekijöiden kanssa.

Riskianalyyseissa arvioidaan realistisesti olemassa olevia riskejä ja tehdään niille toimenpidesuunnitelma.

Riskienarviointiraportti on yksikössä nähtävissä.

Riskejä arvioidaan myös työpaikkaselvityksessä. Itä-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen työpaikkaselvitys on tehty lokakuussa 2023.

Työntekijöiden käytössä on HaiPro-järjestelmän ilmoitus (asiakas- tai potilasturvallisuusilmoitus) ja SPro-ilmoitus (sosiaalialan epäkohtailmoitus).

Johdon ja esimiesten tehtävänä on valvoa että ohjeistuksia noudatetaan.

Työntekijöiden tulee tutustua esimiehen antamiin ohjeisiin, perehdytyskansioon ja hyvinvointialueen sisäisiin ohjeisiin. Esimiehen vastuulla on työntekijän perehdyttäminen.

Työntekijän vastuulla on ilmoittaa esimiehelle välittömästi havaituista riskeistä.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoitusvelvollisuuden menettelyohjeet on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan.

Henkilökunta tuo asiat esille ensisijaisesti esimiehelle. Keskustelua käydään jatkuvasti ja kaikilla työntekijöillä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat ja riskit. Henkilöstöllä on keskimäärin kerran kuussa työpaikkakokous, jossa tarvittaessa keskustellaan riskeistä tai turvallisuudesta.

Sosiaalihuoltolain §48 mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakas voi olla epäkohdissa olla yhteydessä suoraan asiaa hoitavaan työntekijään tai esihenkilöön. Epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kohdalla käydään työkäytännöistä ja toimenpiteistä keskustelua työyhteisössä ja sovitaan tarvittavista käytäntöjä parantavista toimenpiteistä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan Hai-pro-järjestelmään, mistä tieto menee myös johtoon ja työsuojeluun. Tapahtumat käsitellään työryhmässä ja johtoryhmässä.

Korjaavat toimenpiteet

Toimenpiteet kirjataan Hai-pro-ilmoitukseen esihenkilön toimesta. Toimenpiteistä ja linjauksista sovitaan työpaikkakokouksessa.

Henkilökunnalle tiedotetaan asiasta työpaikkakokouksissa ja muille yhteistyötahoille erillisissä tapaamisissa tai sähköisesti tiedottamalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä asiakkaan kanssa tehty työ dokumentoidaan asiakastietojärjestelmiin. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei laadita asiakassuunnitelmia työn päivystyksellisen luonteen takia.

Mikäli asiakkaalle on laadittu asiakassuunnitelma muussa palvelussa kuten lastensuojelussa, toimitaan sosiaali- ja kriisipäivystyksessä suunnitelman mukaisesti aina silloin kun siihen on mahdollisuus. Päivystystyö toteutetaan käytettävissä olevien tietojen perusteella.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeus, vapaus ja yksityisyys tulee tiedostaa, kun työskennellään päivystyksellisissä tehtävissä ja toimintakenttänä on myös yksityiset kodit ja julkiset tilat.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalipalvelua. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Sosiaalihuollon asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijä tekee myös tahdonvastaisia päätöksiä (kiireelliset sijoitukset ja rajoitustoimenpiteiden arvioiminen sijoituspäätöksen yhteydessä). Rajoitustoimenpiteet perustuvat Lastensuojelulakiin. Rajoitustoimenpiteitä tekee ainoastaan niihin koulutuksen saanut ammattihenkilö ja niistä laaditaan kirjallinen päätös, joka annetaan asiakkaalle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittää miten asiakasta kohdellaan toimipisteessä ja sosiaalipalveluissa.

Asiaa käsitellään asiakkaan ja asiaa hoitaneen työntekijän kanssa. Jos asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, hänen kanssaan keskustellaan tilanteesta ja tehdään tarvittaessa muutoksia toimintaan. Tarvittaessa asiakasta ohjataan tekemään muistutus kokemastaan ja siihen annetaan vastaus vastuualuejohtajan toimesta kuukauden kuluessa. Tarvittaessa asiakasta opastetaan muistutuksen teossa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan oman asiantuntijuuden kuulemista ja huomioimista työsken-
kentelyssä ja työskentelyn etenemistä asiakkaan tahdon ja/tai kyvyn mukaisesti, mahdollisuuksien ja lain mukaan. Asiakkaan osallisuus edellyttää aitoa vuoropuhelua sekä asiakkaan kokemusta kuul-
luksi ja ymmärretyksi tulemisesta.

Asiakkaat voivat antaa palautetta yksikön esimiehelle. Asiakkailta saadaan usein palautetta heti työskentelyvaiheessa, joka käsitellään tiimissä.

Kirjalliset kielteiset palautteet käsitellään muistutuksena.

Asiakaspalaute käydään henkilökunnan kanssa läpi. Tavoitteena on palvelujen kehittämistarpeiden tunnistaminen ja sanottaminen. Pyritään kehittämään palvelua saamamme palautteen ja ideoiden mukaan.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Ilona Koskenniemi, vastuualuejohtaja, [ilona.koskenniemi\(at\)itauusimaa](mailto:ilona.koskenniemi@itauusimaa)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Anette Karlsson 040 514 2535, [anette.karlsson\(at\)itauusimaa](mailto:anette.karlsson@itauusimaa)

Toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluvat mm. lain neuvonta, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimista, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Viimeistään kuukauden kuluessa annetaan vastaus.

Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Kantelu

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumenettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla.

Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa

- palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta
- henkilöstön riittävydestä
- menettelytavoista ja työkäytännöistä

- asiakkaan huonosta kohtelusta
- hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta.

Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin.

Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljän viikon kuluessa saapumisesta annetaan vastaus muistutukseen. Vastauksen antaa vastuualuejohtaja

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hygieniakäytännöt

Henkilökunta huolehtii käsihygieniasta ja on koulutautunut käsihygieniakoulutuksessa.

Tilat siivotaan ostopalveluna

Infektioiden torjunta

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään noudattamalla hygieniaohjeita ja käytetään tilanteen vaatiessa suojavarusteita ohjeiden mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei toteuteta lääkehoitoa.
Yksikössä ei ole tarvetta lääkehoidon vastaavalle henkilölle.

Asiakkaan suostumuksella salassa pidettäviä tietoja voidaan antaa toiselle viranomaiselle ja yksityiselle palveluntuottajalle siltä osin, kuin se on tarpeen asiakkaan hoidon tai huollon toteuttamiseksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Tietoja saavat käsitellä vain hoidon ja palvelun toteutukseen tai asian käsittelyyn osallistuvat. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevillä viranhaltijoilla ja luottamushenkilöillä on vaitiolovelvollisuus. Sosiaali- ja kriisipäivystys tekee yhteistyötä myös yksityisten palveluntuottajien kanssa esimerkiksi kiireellisiä lastensuojelutoimenpiteitä vaativissa tilanteissa.

Sosiaali- ja kriisipäivystys tekee yhteistyötä kirkon henkisen huollon tai järjestöjen kuten SPR: n kanssa. Sosiaali- ja kriisipäivystys johtaa viranomaisena toimintaa psykososiaalisen tuen osalta virkaajan ulkopuolella.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyviä riskejä hallitaan säännöllisillä työpaikkaselvityksillä, palotarkastuksilla ja yhteistyöllä työsuojelun kanssa.

Moniviranomaisyhteistyötä tehdään poliisi- ja pelastusviranomaisten kanssa.

Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

Sosiaali- ja kriisipäivystys on keskeinen toimija hyvinvointialueen valmiussuunnitelmissa. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa psykososiaalisen tuen koordinoimisesta suuronnettomuustilanteissa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on hälytyskaavio ja toimintamallit toimintakortteihin kirjattuna erilaisiin hälytystilanteisiin.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit arvioidaan työpaikkaselvityksessä yhdessä työsuojelun kanssa.

Asiakasturvallisuuden kehittäminen

Asiakasturvallisuuden arvioiminen ja siitä huolehtiminen on osa sosiaali- ja kriisipäivystystyötä. Asiakasturvallisuuden varmistaminen on osa asiakastyötä.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne:

- 1 esimies
- 5 sosiaalityöntekijää
- 4 sosiaaliohjaaja
- 1 kriisityöntekijä
- 1 poliisilaitoksen sosiaaliohjaaja

Kyseessä on kolmivuoroyksikkö. Työvuoroissa työskentelee päivistysvalmiudessa pääsääntöisesti kaksi työntekijää. Yövuoroissa on vuorossa yksi työntekijä. Toinen työntekijä on varallaolovalmiudessa. Viikonloppuisin on toteutettu esimiesvarallaolona esimiehen konsultointimahdollisuus.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarvittaessa kun tarvitaan lisäresurssia sekä sairastumisten tai koulutusten aikana.

Vastuuhenkilöiden ja lähiesihenkilön tehtävien mahdollistaminen varmistetaan työvuorosuunnitella ja työn organisoinnilla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon työhaastattelulla, kielitodistuksella ja tarvittavalla koulutuksella.

Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet ovat tehtävään vaadittava kelpoisuuslaki, kokonaisarvio soveltuvuudesta, avoimuus ja tasapuolisuus.

Rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä pyytämällä rikostaustaote. Soveltuvuutta arvioidaan hakemuksen ja haastattelun sekä mahdollisten suosittelijoiden perusteella.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Uudet työntekijät sekä sijaiset perehdytetään ennen työn alkua keskeisiin työtehtäviin. Perehdyttäminen tapahtuu sekä esimiehen että muiden työntekijöiden taholta ja uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä.

Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan vuosittain laadittavan koulutus- suunnitelman mukaisesti.

Toimitilat

Toimiston ulko-ovet ovat lukossa ja alue on aidattu. Henkilökunta päästää ja saattaa asiakkaat ja muut vierailijat sisälle. Sosiaali- ja kriisipäivystys tapaa asiakkaita toimitilassaan. Työhuoneita on kolme. Lisäksi käytössä on asiakastapaamiseen soveltuva tila.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tiloissa ei ole kulunvalvontaa.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaali- huollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakas- tietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaam-ista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijöiden tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. Asiakastietojärjestelmät jotka ovat sosi- aali- ja kriisipäivystyksen käytössä ovat Effica ja ProConsona, jokainen työntekijä kirjaa järjestelmiin omilla tunnuksillaan.

Asiakaskirjausten lukemisessa, tulostamisessa ja toimittamisessa asiakkaalle noudatetaan ohjeis- tusta.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä dokumentoidaan tehty asiakastyö saman vuoron aikana.

Henkilöstöllä on omat henkilökohtaiset tunnukset organisaation tietojärjestelmään sekä asiakastie- tojärjestelmään. Tietosuoja on osa henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytystä. Hyvinvointialue or- ganisaationa ohjeistaa ja määrää miten arkaluontoista tietoa tulee käsitellä.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liitty- västä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue julkaisee syksyn 2023 aikana tietosuojakoulutusohjelman. Koulutus on koko henkilöstölle pakollinen ja koulutustodistuksen saaminen edellyttää, että koulutuksen on suorittanut hyväksyttävästi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Tietosuojavastaava Sebastian Ekblom puh. 040 6204972

Tietosuojavastaavaan voit olla yhteydessä osoitteessa: tietosuojavastaava@itauusimaa.fi

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

Henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste tullaan julkaisemaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivuille. Seloste koskee sosiaalihuollon asiakasrekisteriä.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjauksille toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Sosiaali- ja kriisipäivystystyössä korostuu työturvallisuuteen liittyvät kysymykset.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____ Porvoossa 22.11.2023 _____

Nimi ja titteli _____ Kirsi Nurme, esihenkilö _____