



Omavalvontasuunnitelma

Sosiaali- ja kriisipäivystys

4.12.2024

Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	4
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	4
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	5
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	5
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	7
1.4.5	Henkilöstö.....	7
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	7
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	7
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	8
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	8
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	8
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	8
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	9
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	9
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	10
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	10
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	11
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	11
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	11
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	11
2.1	Toimeenpano.....	11
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	11
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	11
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	12

1 Palveluntuottajaa ja palveluysikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluysikön toimintaa.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO

1.2 Palveluysikön perustiedot

Palveluysikön nimi ja yhteystiedot: Itä-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys

Palveluysikön palvelupisteiden osoitteet: Nordenskiöldinkatu 20 A, 06100 Porvoo

Palveluysikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Esihenkilö Kirsi Nurme, puh. 040 350 9401, kirsi.nurme@itauusimaa.fi /

sosiaalipäivystys@itauusimaa.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Itä-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys tuottaa ympärivuorokautista sosiaali- ja kriisipäivystystoimintaa sosiaalihuoltolain (1301/2014) 29 §:n mukaisesti.

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 sosiaalihuoltoa vaativissa hätä- ja kriisitilanteissa vuorokauden ajasta riippumatta.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä huolehditaan, että hyvinvointialueen kaikki asukkaat iästä riippumatta saavat tarvitsemansa kiireelliset sosiaalihuollon palvelut. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaanottaa kaikkien ikäryhmien sosiaalihuollon ilmoitukset ja yhteydenotot, sekä arvioi näiden osalta kiireellisen sosiaalihuollon tarpeen ja toimii tarvittaessa sen mukaisesti. Sosiaali- ja kriisipäivystys hoitaa näin ollen välittömän turvan ja huolenpidon toteutumisen kaikille asukkaille virka-ajan ulkopuolella. Tähän lukeutuu myös majoituksen järjestäminen ja ruoka-avun myöntäminen.

Kiireellisen sosiaalihuollon lisäksi myös erilaiset onnettomuudet ja muut vaaratilanteet aiheuttavat sosiaalihuollon tarvetta vuorokaudenajasta riippumatta. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi tulipalot, liikenneonnettomuudet, äkilliset läheisen kuolemat, katoamiset, heitteillejätöt ja rikoksen uhriksi joutumiset. Näissä sosiaali- ja kriisipäivystyksen rooli voi olla sosiaalityön lisäksi myös psykososiaalisen tuen järjestämistä.

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 ennakoimattomissa 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.

Toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintaperiaatteena on tuottaa laadukasta virka-ajan ulkopuolista kiireellistä sosiaalihuoltoa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille sekä alueella oleskeleville. Toiminnan keskeisinä periaatteita ovat yksilöllisyyden kunnioittaminen. Asiakastyön arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaa sosiaalityön ammattieettiset ohjeet.

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

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työntekijöillä on tehtävän vaatavuutta vastaava peruskoulutus, joka antaa työntekijöille edellytykset ja lähtökohdat tuottaa laadullisesti hyvää sosiaali- ja kriisipäivystyspalvelua. Peruskoulutuksen lisäksi työntekijät perehdytetään sosiaali- ja kriisipäivystyksen työtehtäviin, ja perehdytyksen tukena on laaja perehdytyskansio. Sosiaali- ja kriisipäivystykseen on laadittu toimintakortteja erilaisissa erityistilanteissa toimimiseksi, joiden tarkoitus on tukea työntekijöitä poikkeuksellisissa tilanteissa toimiessa.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työvuororakenteen mukaisesti aamuvuoroissa ja iltavuoroissa on yksi työpari kussakin. Iltaisin ja viikonloppuisin kussakin työvuorossa on sosiaalityöntekijä sosiaaliohjaajan tai kriisityöntekijän työparina, jolloin lakisääteinen velvollisuus sosiaalityöntekijän tekemästä arviosta täyttyy. Yövuoroissa on yksi työntekijä sekä takapäivystäjä, joka on konsultoitavissa puhelimitse ja tulee tarvittaessa yövuorossa olijalle työpariksi.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksellä on käytössään myös esihenkilövarallaolija perjantai-iltapäivästä maanantaiaamuun. Esihenkilövarallaolija on sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden konsultoitavissa ja käytettävissä tarvittaessa myös työparina haastavissa asiakastilanteissa. Esihenkilövarallaolija hoitaa myös välttämättömät henkilöstöhallinnolliset tehtävät virka-ajan ulkopuolella, ja on tarvittaessa työntekijäresurssina, mikäli sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on henkilöstövaje. Erikseen nimetty esihenkilövarallaolija on työntekijöiden esihenkilötukena viikonloppuisin. Arkisin esihenkilövarallaolosta vastaa vastuualuejohtaja virka-ajan ulkopuolella.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilöstöresurssi on vuorotyöyksiköksi pieni, ja näin ollen muun muassa loma-ajat ja äkilliset poissaolot voivat vaikuttaa päivystystyön resurssiin. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä käytetään säännöllisesti keikkatyöntekijöitä.

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Vastuu palvelujen sisällöllisestä laadusta on kaikilla sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöillä. Esihenkilöllä on vastuullaan varmistaa, että kaikki työntekijät on perehdytetty sosiaali- ja kriisipäivystyksen työtehtäviin ja kaikki työntekijät tulevat tiedotetuiksi toiminnan muutoksista muun muassa lainsäädännön muutosten ja organisaation käytäntöjen osalta.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen esihenkilön ja palveluvastaavan vastuulla on huolehtia henkilöstön riittävydestä lakisääteisten tehtävien hoitamiseksi. Esihenkilön ja palveluvastaavan vastuulla on huolehtia, että työntekijöillä on asianmukaiset ja tehtävien hoitamisen kannalta välttämättömät työskentelyvälineet, jotta työ saadaan tehtyä laadukkaasti ja lain edellyttämällä tavalla.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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.

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. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijä voi esittää varalla olevalle esihenkilölle asuntoon sisään pääsemistä sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, jolloin päätöksen asiasta tekee varalla oleva esihenkilö.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittää miten asiakasta kohdellaan toimipisteessä ja sosiaalipalveluissa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

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.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan oman asiantuntijuuden kuulemista ja huomioimista työskentelyssä ja työskentelyn etenemistä asiakkaan tahdon ja/tai kyvyn mukaisesti, mahdollisuuksien ja lain mukaan. Asiakkaan osallisuus edellyttää aitoa vuoropuhelua sekä asiakkaan kokemusta kuulluksi 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. Palvelua pyritään kehittämään palautteen mukaisesti.

1.4.4 Muistutusten käsittely

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:

Vastuualuejohtaja, Ilona Koskenniemi, ilona.koskenniemi@itauusimaa.fi

1.4.5 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne:

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

Kyseessä on kolmivuoroyksikkö. Työvuoroissa työskentelee päivystysvalmiudessa pääsääntöisesti kaksi työntekijää. Yövuoroissa on vuorossa yksi työntekijä, ja toinen työntekijä on varallaolovalmiudessa. Viikonloppuisin on toteutettu esimiesvarallaolona esimiehen konsultointimahdollisuus.

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

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilöstömitoitus on kolmivuoroyksikön tarpeisiin nähden niukka. Henkilöstön riittävyyttä on mahdollista seurata muun muassa keikkalaisten ja hälytysrahojen käyttöä seuraamalla, sekä ei-suunniteltujen varallaolojen seurannalla.

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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 ja järjestöjen kuten SPR:n kanssa. Sosiaali- ja kriisipäivystys johtaa viranomaisena toimintaa psykososiaalisen tuen osalta virka-ajan ulkopuolella.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimitilat sisältävät kolme toimistohuonetta, sekä yhteisen huoneen raporttien pitämiselle. Toimiston ulko-ovet ovat lukossa ja alue on aidattu. Henkilökunta päästää ja saattaa asiakkaat ja muut vierailijat sisälle. Sosiaali- ja kriisipäivystys tapaa asiakkaita toimitilassaan. Lisäksi käytössä on asiakastapaamisiin soveltuva tila.

Tilojen terveellisyyttä ja mahdollisia sisäilmaongelmia on selvitetty työpaikkaselvitysten yhteydessä yhdessä työsuojelun kanssa.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä toteutetaan korva-akupunktiota, jota tekevät koulutetut työntekijät. Akupunktioneulat säilytetään kaapissa, ja käytetyt neulat hävitetään turvallisesti pistohaavojen välttämiseksi.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työvälineisiin kuuluvat tietokoneet, virve-puhelimet sekä normaalit puhelimet. Työntekijät perehdytetään välineiden käyttöön, minkä lisäksi välineiden käyttöön löytyy myös kirjalliset ohjeet.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei toteuteta lääkehoitoa.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen 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

asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Työntekijöiden tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä käytetään SosiaaliEfficia ja ProConsona asiakastietojärjestelmiä, ja jokainen työntekijä kirjaa järjestelmiin omilla tunnuksillaan. Asiakaskirjausten lukemisessa, tulostamisessa ja toimittamisessa asiakkaalle noudatetaan ohjeistusta.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä dokumentoidaan tehty asiakastyö saman vuoron aikana.

Henkilöstöllä on omat henkilökohtaiset tunnuksot organisaation tietojärjestelmään sekä asiakastietojärjestelmään. Tietosuoja on osa henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytystä. Hyvinvointialue organisaationa ohjeistaa ja määrää miten arkaluontoista tietoa tulee käsitellä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on julkaissut 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.

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa ajankohtaisesti todetut kehittämistarpeet:

- Puuttuva esihenkilövarallaolo arkisin virka-ajan ulkopuolella

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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.

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

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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.

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 käsitteleminen

Haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan Haipro-järjestelmään, mistä tieto menee myös organisaatiossa ylemmille esihenkilöille sekä työsuojeluun. Tapahtumat käsitellään työryhmässä ja johtoryhmässä.

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Ilmi tulleita ja Haipro-järjestelmään ilmoitettuja riskitapahtumia seurataan, sekä käydään tavittavat korjaavat toimenpiteet työryhmän kanssa läpi. Samalla varmistetaan työryhmän osaaminen toimia oikein vastaisuudessa, jotta riskejä ei pääsisi syntymään.

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sosiaali- ja kriisipäivystystoimintaa ei toteuteta ostopalveluna tai alihankintana.

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työn rakenteisiin kuuluu vuororaportointi, jonka tarkoituksena on varmistaa työn jatkuvuus sekä informaation kulku vuorovaihtotilanteissa.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksestä osallistutaan viikoittain valmiusyksikön koordinoimiin tilannekuvakokouksiin, jonka tarkoituksena on kartoittaa yksikön ajankohtainen tilanne sekä valmius.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on voimassa toistaiseksi, ja se päivitetään aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla ja on luettavissa paperiversiona yksikössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvattun toiminnan asianmukaisuutta seurataan ja siitä raportoidaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Kirsi Nurme

Titteli: Esihenkilö

Päivämäärä: 4.12.2024

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Kirsi Nurme

Titteli: Esihenkilö