

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Porvoon kaupunki Sosiaali- ja perhepalvelut Y-tunnus: 1061512-1	
Toimintayksikön nimi Itä-Uudenmaan sosiaalipäivystys	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Porvoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Itä-Uudenmaan sosiaalipäivystys vastaa virka-ajan ulkopuolisista akuuteista sosiaalipalveluista Itä-Uudenmaan alueella. Väestöpohja on noin 100 000.	
Toimintayksikön katuosoite Nordenskiöldinkatu 20a	
Postinumero 06100	Postitoimipaikka Porvoo
Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Nurme	Puhelin 040 350 94 01
Sähköposti kirsi.nurme@porvoo.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kuninkaantien työterveyshuolto: työterveys Porvoon tilapalvelut: siivous Leasing-auto: LeasePlan Turvajärjestelmät: Securitas IT-palvelut: sopimuskuntien IT-palvelut Muut hallinnolliset palvelut: Porvoon kaupungin hallintopalvelukeskus Tulkkipalvelut ostopalveluna Työohjauspalvelut	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Itä-Uudenmaan sosiaalipäivystys toimii osana Porvoon kaupungin Lapsi- ja perhepalveluiden korjaavia palveluita.

Sosiaalipäivystyksen toiminta perustuu sosiaalihuoltolain veloitteeseen, 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.

Sosiaalipäivystystoiminta painottuu lastensuojelullisiin tehtäviin, nuorten kriisitilanteiden hoitamiseen sekä perheväkivaltaan liittyviin tehtäviin. Myös yksinäiset aikuiset muodostavat oman asiakasryhmänsä. Sosiaalipäivystys vastaanottaa vanhuspalveluilmoituksia ja hoitaa sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalipäivystykselle kuuluvat vanhuspalvelutehtävät, kuten akuutin kriisimajoituksen järjestäminen. 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 sosiaalipäivystystyö määrittyy laaja-alaiseksi työskentelyksi, sosiaalipäivystyksessä syntyvät asiakkuudet ovat ajallisesti lyhytkestoisia. Sosiaalipäivystyksen työskentelyssä keskeistä on asiakkaalle tarjottavien jatkopalvelujen tarpeen arviointi ja jatkotuen järjestäminen kunnan muiden peruspalveluiden kanssa.

Päivystystyössä edellytetään kykyä tilanteen kokonaisvaltaiseen analysointiin. Päätöksentekoon on usein pystyttävä nopeasti ja suhteellisen vähäisen tiedon pohjalta. Sosiaalipäivystys on kriisitilanteissa työskentelemistä, jolloin työntekijällä on oltava perusammattitaidon lisäksi riittävä kriisityön osaaminen. Koska sosiaalipäivystyksen asiakkuudet ovat ajallisesti lyhyitä, työskentely intensiivistä sekä päivystystä vaativat tilanteet usein epäselviä, sosiaalipäivystys edellyttää sosiaalityön erityisasiantuntemusta.

Viranomaisten moniammatillinen yhteistyö on tärkeä osa sosiaalipäivystystyötä. 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 kaksi sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa ja kriisityöntekijä. Poliisilaitoksen sosiaaliohjaaja kuuluu myös sosiaalipäivystyksen ylikunnalliseen yksikköön.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksilöllisyyden kunnioittaminen asiakastyössä.

Työturvallisuus on keskeinen osa työtehtävien suunnittelua.

Toimintamallina ja tavoitteena on aina parityöskentely kun mahdollista.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaperiaatteena on hyvinvoiva henkilöstö. Sosiaalipäivystyksen henkilöstön osaamista arvostetaan ja osaamisen kehittämisessä tuetaan.

Porvoon kaupungin Lapsi- ja perhepalveluiden yhteiset arvot:

Kunnioittaen

Avuliaasti

Avoimesti

Arvostaen

Yhteistyössä ammattitaitoisesti ja luottaen

Hyvinvoivat työntekijät

Kuulluksi ja nähdyksi tuleminen

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienarviointi tehdään säännöllisesti Porvoon kaupungin työsuojelupäällikön johdolla. Riskienarviointi tehdään yhdessä esimiehen ja työntekijöiden kanssa.

Riskianalyyseissä arvioidaan realistisesti olemassa olevia riskejä ja tehdään niille toimenpidesuunnitelma.

Riskienarviointiraportti on yksikössä nähtävissä.

Riskejä arvioidaan myös työpaikkaselvityksessä. Itä-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen työpaikkaselvitys on tehty marraskuussa 2018.

Työntekijöiden käytössä on Zef-ilmoitus (uhka- ja vaaratilanneilmoitus) 1.1.2020 alkaen Zef:n tilalla on HaiPro-järjestelmän työturvallisuusilmoitus ja SPro-ilmoitus (asiakasturvallisuusilmoitus).

Riskinhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on valvoa että ohjeistuksia noudatetaan.

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

Työntekijän vastuulla on ilmoittaa esimiehelle välittömästi havaituista riskeistä.

Henkilöturvallisuus

Henkilökunta tekee päivittäin riskinarviointia työssään ennen kotikäynnille tai onnettomuuspaikalle lähtöä. Sosiaalipäivystyksellä on operatiivisessa työssään käytössä VIRVE-puhelin. Sen avulla hätäkeskus pystyy paikallistamaan tehtävällä olevan yksikön sijainnin. Sosiaalipäivystys pyytää tarvittaessa matalalla kynnyksellä poliisilta virka-apua tehtävän hoitamisen turvaamiseen. Kotikäynnillä työskennellään aina työparin kanssa. Sosiaalipäivystyksen työtilat sijaitsevat turvakodin yhteydessä olevassa rakennuksessa, alue on aidattu, ovet lukittu ja alue on varustettu valvontakameroilla. Sosiaalipäivystyksellä on hyvä yhteistyö poliisin ja vartiointiliikkeen kanssa. Turvallisuuteen liittyvistä asioista keskustellaan työntekijöiden kanssa sekä työvuoroissa että yhteisissä kokouksissa.

Liukkaalle vuodenajalle on työntekijöille hankittu kotikäynneille kenkiin liukuesteet.

Mahdollisista uhkatilanteista täytetään aina uhkailmoitus.

Henkilöstön tapaturmissa esimies täyttää IF-vanhinkovakuutusyhtiön tapaturmailmoituksen.

Asiakasturvallisuus huomioidaan ja arvioidaan samalla kun tehdään työntekijöiden turvallisuusarviota. Tarvittaessa pyydetään poliisi turvaamaan asiakastilannetta.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnanprosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta tuo asiat esille ensisijaisesti esimiehelle. Keskustelua käydään jatkuvasti ja kaikilla työntekijöillä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat ja riskit. Sosiaalipäivystyksellä 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.

Riskien käsitteleminen

Työpaikkaselvityksissä tulee esille epäkohdat ja riskit. Uhka- ja vaaratilanteista, työtapaturmista sekä läheltä piti -tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus (Zef- ilmoitus ja HaiPro, 1.1.2020 alkaen HaiPron työturvallisuusilmoitus ja SPro).

Toimintaa arvioidaan ja muutetaan ilmoituksen jälkeen ja ohjeistetaan henkilökuntaa uudelleen. Ilmoitukset käsitellään myös työntekijöiden kanssa.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Kaupungilla on ohjeistus miten toimia uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmissa sekä läheltä piti tilanteissa. Tapahtumista ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Tapaturmista tehdään ilmoitukset esimiehen kanssa, ilmoitukset lähetetään työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle.

Lisäksi asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmiin Efficaan/ Pro Consonaan. Tilanteet käsitellään tiimeissä, työpaikkakokouksissa sekä johtoryhmässä.

Korjaavat toimenpiteet

Ehdotetaan korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmiksi.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Keskustellaan, kirjataan ja käsitellään tiimeissä, työpaikkakokouksissa, johtoryhmässä. Arvioidaan ja muutetaan menettelytapoja tarvittaessa.

Muutoksista tiedottaminen

Tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti tilanteen mukaan.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt Yksikön lähiesimies ja palvelupäällikkö
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun? Esimies yhdessä työntekijöiden kanssa
Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Kirsi Nurme kirsi.nurme@porvoo.fi puh. 0403509401
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omavalvontasuunnitelma päivitetään kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Kerran vuodessa toimintasuunnitelman alkuvaiheessa tarkistetaan omavalvontasuunnitelman sisältö. Tarvittaessa kun tulee toiminnan laatuun ja asiakas/työturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Sisältöä käydään läpi pitkin vuotta.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvonta suunnitelma tulostetaan näkyville sosiaalipäivystyksen toimitiloihin ja annetaan tarvittaessa asiakkaalle luettavaksi.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Yksikön omavalvontasuunnitelma säilytetään yksikön tiloissa omavalvontakansiossa sekä internetissä Porvoon sivuilla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi Sosiaalipäivystyksessä arvioidaan tehtävien kiireellisyyttä ja tehdään tarvittaessa kiireellisiä toimenpiteitä. Sosiaalipäivystys ottaa vastaan lastensuojeluilmoituksia, yhteydenottoja sosiaalihuollon tarpeesta, ilmoituksia tuen tarpeesta olevasta henkilöstä ja vanhuspalveluilmoituksia. Sosiaalipäivystyksessä ei tehdä pitkäkestoista työtä. Asiakkaat ohjataan eteenpäin peruspalveluihin joissa palvelutarpeen arvioinnit tehdään.
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? -
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? -
Asiakassuunnitelma
Miten asiakassuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Sosiaalipäivystyksessä asiakkaan kanssa tehty työ dokumentoidaan asiakastietojärjestelmiin. Sosiaalipäivystyksessä ei laadita asiakassuunnitelmia työn päivystyksellisen luonteen takia.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee asiakassuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Mikäli asiakkaalle on laadittu asiakassuunnitelma muussa palvelussa kuten lastensuojelussa, toimitaan sosiaalipäivystyksessä suunnitelman mukaisesti aina silloin kun siihen on mahdollisuus. Aina sosiaalipäivystyksellä ei ole käytettävissä ajantasaista asiakassuunnitelmaa ja silloin tilanne tehdään käytettävissä olevien tietojen perusteella.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

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.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalipäivystys tekee tahdonvastaisia päätöksiä (kiireelliset sijoitukset ja rajoitustoimenpiteiden arviointi sijoituspäätöksen yhteydessä). Rajoitustoimenpiteet perustuvat Lastensuojelulakiin. Rajoitustoimenpiteitä tekee ainoastaan niihin koulutuksen saanut ammattihenkilö ja niistä laaditaan kirjallinen päätös, joka annetaan asiakkaalle.

Asiakkaan kohtelu

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

Asiaa käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta haitta- tai vaaratilanne ei toistu. Jos asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, hänen kanssaan keskustellaan tilanteesta ja tehdään tarvittaessa muutoksia toimintaan. Tarvittaessa asiakasta ohjataan tekemään muututus kokemastaan ja siihen annetaan vastaus lapsi- ja perhepalveluiden johtajan toimesta kuukauden kuluessa. Tarvittaessa asiakasta opastetaan myös kantelun teossa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan oman asiantuntijuuden kuulemistä 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.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaat voivat mm. Porvoon kaupungin internet-sivujen kautta antaa palautetta. Asiakkailta saadaan usein palautetta heti työskentelyvaiheessa, joka käsitellään tiimissä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

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

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kirjaamo, Sosiaali ja terveystoimi
Raatihuoneenkatu 5, 06100 Porvoo
SOTEkirjaamo@porvoo.fi
Kompassi, Rihkamatori B, 06100 Porvoo
puh 020692250

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Pamela Stenberg 044-7297987 puh.aika ma-to 9–12
Mannerheiminkatu 23 , 06100 Porvoo sosiaaliamies@pshyky.fi
Toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluvat mm. lain neuvonta, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

Potilasasiamies Pamela Stenberg 044-7297987 puh.aika ma-to 9–12
Mannerheiminkatu 23 , 06100 Porvoo sosiaaliamies@pshyky.fi
Potilasasiamiehen tehtävät ovat määritelty ” Laki potilaan asemasta ja oikeuksista”.
Tämän lain 11 § pykälän mukaan potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa potilaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Potilasasiamies tiedottaa potilaan oikeuksista sekä ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 0295536901 suomi/ 0295536902 ruotsi

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

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 toimesta, 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.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljän viikon kuluessa saapumisesta annetaan vastaus muistutukseen. Vastauksen antaa lapsi- ja perhepalvelujohtaja Maria Andersson.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Sosiaalipäivystyksen tehtävänä on asiakkaan suostumuksella välittää tietoja asiakkaan palveluun liittyvistä asioista muille palvelunantajille ja vastaanottaa asiakastietoja palvelun turvaamiseksi. Sosiaalipäivystys ei tee suunnitelmallista tai pitkäkestoista työtä asiakkaiden kanssa vaan ohjaa oikean palvelun piiriin kiireellisten toimenpiteiden jälkeen.

<p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Sosiaalipäivystystyössä ei tehdä suunnitelmallisista seuraamista vaan tieto välitetään oikealle taholle seurantaan varten.</p>
<p>Ravitsemus</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>-</p>
<p style="text-align: center;">Hygieniäkäytännöt</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja terveysolosuhteiden tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Henkilökunta huolehtii käsihygieniasta ja on koulutautunut käsihygieniakoulutuksessa.</p>
<p style="text-align: center;">Terveyden- ja sairaanhoito</p>
<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>-</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>-</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>-</p>
<p style="text-align: center;">Lääkehoito</p> <p>Sosiaalipäivystyksessä ei toteuteta lääkehoitoa.</p>
<p>Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Sosiaalipäivystyksessä ei jaeta eikä pidetä hallussa lääkkeitä.</p>
<p>Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Yksikössä ei ole tarvetta lääkehoidon vastaavalle henkilölle.</p>
<p style="text-align: center;">Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</p> <p>Asiakkaan suostumuksella salassa pidettäviä tietoja voidaan antaa toiselle viranomaiselle ja yksityiselle palveluntuottajalle siltä osin, kuin se on tarpeen asiakkaan hoidon tai huollon toteuttamiseksi. Jotta palvelukonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>

Tietoja saavat käsitellä vain hoidon ja palvelun toteutukseen tai asian käsittelyyn osallistuvat. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevillä viranhaltijoilla ja luottamushenkilöillä on vaitiolovelvollisuus. Sosiaalipäivystys tekee yhteistyötä kunnan eri palveluntuottajien kanssa sekä tarvittaessa myös yksityisten palveluntuottajien kanssa esimerkiksi kiireellisiä lastensuojelutoimenpiteitä vaativissa tilanteissa. Sosiaalipäivystys tekee yhteistyötä myös kirkon henkisen huollon tai järjestöjen kuten SPR:n kanssa esimerkiksi onnettomuustilanteissa tai evakointia vaativissa tilanteissa. Sosiaalipäivystys johtaa viranomaisena toimintaa psykososiaalisen tuen osalta virka-ajan ulkopuolella.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään puhelimitse, sähköpostitse sekä yhteisillä tapaamisilla.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Sosiaalipäivystys käyttää alihankintana tulkkipalveluita, jotka ostetaan kuntien kilpailutuksen mukaan. Kiireellisissä sijoituksissa käytetään sopimuskuntien kilpailuttamia ja valvomia lastensuojelun sijaishuollon yksiköitä. Mikäli sosiaalipäivystys havaitsee työssään epäkohtia yksityisen palveluntuottajan, esimerkiksi lastensuojelulaitoksen toiminnassa, niin sosiaalipäivystys raportoi asiasta välittömästi valvonnasta vastaavalle taholle kuten lapsen sijoittajakunnalle.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Turvallisuuskansio, jonka kaikki työntekijät ovat lukeneet.

Yhteydet poliisi- ja pelastusviranomaisiin: Järjestetään tarvittaessa.

Kameravalvonta: 16 tallentavaa kameraa sisä- ja ulkotiloissa turvakodilla joista osa sosiaalipäivystyksen ulkopuolella.

Hälytysrannekkeet: Sosiaalipäivystyksen työntekijöillä käytettävissä hälytysranneke tarvittaessa.

Automaattilukitukset ja automaattihälytykset, automaattiset palohälytykset: Huollosta ja ylläpidosta vastaa A-yhtiöt ja pelastuslaitos.

Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

- 1 esimies
- 2 sosiaalityöntekijää
- 3 sosiaaliohjaaja
- 1 kriisityöntekijä
- 1 poliisilaitoksen sosiaaliohjaaja

Kyseessä on kolmivuoroyksikkö, työvuorot ja työtehtävät ovat iltavuoropainotteisia. Aamuvuorossa työskentelee poliisilaitoksen sosiaaliohjaajan lisäksi pääsääntöisesti yksi työntekijä, iltavuorossa on kaksi työntekijää joista toinen on muodollisesti kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä, yövuorossa on yksi työntekijä. Lisäksi varalla oleva sosiaalityöntekijä päivystää viikon kerrallaan ja on hälytysvalmiudessa yöllä ja viikonloppuaamuisin. Varalla olevien sosiaalityöntekijöiden päivystysrinki muodostuu Porvoon kaupungin virkasuhteessa olevista sosiaalityöntekijöistä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

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

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Itä-Uudenmaan sosiaalipäivystys on henkilöstömäärältään pieni yksikkö. Sosiaalipäivystyksessä on tehtävään soveltuvia ja perehdytettyjä sijaisia. Sijaisia käytetään tarvittaessa.

Itä-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen takapäivystyksessä on mukana 8 sosiaalityöntekijää.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa käytetään Kuntarekryn palvelua. Työpaikkahaastattelut ja päätöksen valinnasta suoritavat esimies ja palvelupäällikkö.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Pyydetään rikostaustaote. Soveltuvuutta arvioidaan hakemuksen ja haastattelun ja mahdollisten suosittelevien perusteella.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Uudet työntekijät sekä sijaiset perehdytetään ennen työn alkua keskeisiin työtehtäviin. Perehdyttäminen tapahtuu sekä esimiehen että muiden työntekijöiden taholta ja uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Yksikössä on käytössä perehdytyskansio ja perehdytyslista.

Uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä ja opiskelijalle harjoittelun ohjaaja. Porvoon kaupungin perehdytykseen kuuluu pakollinen tietoturva- ja tietosuojakoulutus uusille työntekijöille. Työntekijä suorittaa verkkokoulutuksen ja esittää esimiehelle siitä saadun todistuksen. Myös tietoturvakoulutus, lakimies Johanna Päivärinta seuraa tietoturvakoulutusten suorittamista.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydenniskoulutus?

Laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja pyritään tasapuolisuuteen henkilöstön koulutusmahdollisuuksissa. Sosiaalipäivystystyö vaatii erityisosaamista ja sitä varten henkilöstö osallistuu vuosittain täydenniskoulutuksena sekä kaupungin järjestämiin että muihin työtä tukeviin koulutuksiin. Sosiaalipäivystyspäivät ja kriisityöpäivät ovat säännöllinen paikka verkostoitua ja tavata muita samaa työtä tekeviä.

Toimitilat
<p>Tilojen käytön periaatteet Sosiaalipäivystyksen ulko-ovet ovat lukossa ja alue on aidattu. Henkilökunta päästää ja saattaa asiakkaat ja muut vierailijat sisälle. Sosiaalipäivystys tapaa asiakkaita toimitilassaan. Työhuoneita on kolme. Neljäs suurempi huone on sisustettu niin että siinä voidaan järjestää tapaamisia.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Siivouspalvelu siivoaa kerran viikossa tilat. Työntekijät huolehtivat myös siivouksesta esim. roskisten tyhjennys, astioiden pesemisestä.</p>
Teknologiset ratkaisut
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? -</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto -</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? -</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot -</p>
Asiakas- ja potilastietojen käsittely
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Tulee noudattaa henkilötietolakia. Henkilökunnan tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. Asiakastietojärjestelmät jotka ovat sosiaalipäivystyksen käytössä ovat Effica ja ProConsona, jokainen työntekijä kirjaa järjestelmiin omilla tunnuksillaan. Asiakaskirjausten lukemisessa, tulostamisessa ja toimittamisessa asiakkaalle noudatetaan kaupungin ohjeistusta.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Jokainen uusi työntekijä suorittaa tietoturvakoulutuksen. Tietoturvallisuusasiat ja henkilösuojakysymykset ovat myös osa perehdytystä.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Sosiaali-Effican rekisteriseloste on porvoo.fi –internetsivuilla.</p>

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johanna Päivärinta, lakimies, 0407417383

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämistyötä tehdään Uudenmaan sosiaalipäivystysten kanssa monella tasolla. Yhteistyötä tehdään suuronnettomuustyöhön liittyvässä suunnittelussa, kriisityön kentällä ja koulutuksien kanssa. Kehittämistyö on jatkuvaa pelastuslaitoksen, poliisiin ja sairaalan kanssa. Vastuualuejaolla on pyritty selkeyttämään ja tehostamaan monipuolista kehittämistyötä. Porvoon sairaalan kanssa yhteistyötä tehdään yhteisessä Valvomo-mallin suunnittelussa. Kriisityön mallintaminen Porvoon sairaalan päivystyksessä on yksi toimintavuoden painopisteistä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)**

Paikka ja päiväys
Porvoo 20.3.2019

Päivitetty 5.12.2019

Allekirjoitus
Kirsi Nurme

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten-
ten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/
Henkilotietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki%20ja%20asiakastietojen%20kasittely%20yksityisessa%20sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.