



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kanta-Hämeen sosiaali- ja kriisipäivystys

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	1
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	1
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	2
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	4
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	4
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	7
4.3.2 Ravitsemus.....	8
4.3.3 Hygieniakäytännöt.....	8
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	8
4.3.5 Lääkehoito.....	8
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	9
4.4.1 Henkilöstö.....	10
4.4.2 Toimitilat.....	11
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	12
4.4.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet.....	12
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	14
11 LÄHTEET.....	15
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Kanta-Hämeen sosiaali- ja kriisipäivystys
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221307-8	Sote -alueen nimi: Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi	
Kanta-Hämeen sosiaali- ja kriisipäivystys	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen	
Sijaintikunta: Hämeenlinna Paloaseman toimipiste: Kutalantie 1 B, 13210 Hämeenlinna (paloasema) Poliisitalon toimipiste: Hattelmalantie 2, 13130 Hämeenlinna	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Kiireellisen sosiaalityön ja akuutin kriisityön palvelut koko maakuntaan ja maakunnassa väliaikaisesti oleskeleville. Kohderyhmänä asiakkaat, jotka tarvitsevat kiireellisiä ja välttämättömiä sosiaalityön palveluja tai akuuttikriisityön tukea.	
Toimintayksikön katuosoite	
Keskussairaalan toimipiste: Ahvenistontie 20, 13530 Hämeenlinna Poliisitalon toimipiste: Hattelmalantie 2, 13130 Hämeenlinna Postiosoite: Talaskuja 3, 13200 Hämeenlinna	
Postinumero 13210	Postitoimipaikka Hämeenlinna
Toimintayksikön vastaava esimies Terhi Saloranta, sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtaja	Puhelin 050 528 5514
Sähköposti etunimi.sukunimi@omahame.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p>Päivystyksellisen perhetyön ja kotipalvelun palveluja ostetaan pääosin yksityisiltä palvelun tuottajilta; VK avo- ja tukipalvelut oy, Pilkeperhepalvelu/ Sivukadun avopalvelu oy, Humana avopalvelut oy, Neljä astetta oy, Tähtihoiva Oy.</p> <p>Alueella päivystävät yksityiset lastensuojelulaitokset Support House oy (Yksiköt Lähde ja Säde), joita käytetään mm. kiireellisen sijoituksen tai avohuollon sijoituksen tilanteissa.</p>	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.</p> <p>Mikä on yksikön toiminta-ajatus?</p> <p>Kiireellisen sosiaalityön ja akuuttikriisityön palveluiden järjestäminen asiakkaille kiireellisissä ja välttämättömissä tilanteista vuorokaudenajasta riippumatta laadukkaasti ja viivytyksettä.</p>
--

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen kantavana ajatuksena on edistää kansalaisten hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Toiminta perustuu sosiaalialan ammattieettisille periaatteille ja arvoille, joita ovat ihmisarvo ja ihmisoikeudet, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuuden edistäminen, henkilön kokonaisvaltainen huomioiminen ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämisestä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Hyvinvointialueen tasolla on määritelty työsuojeluun liittyvät ohjeet ja nimetty oma työsuojeluhenkilöstö. Käytössä ovat työturvallisuusjärjestelmä WPro ja SPro.

Yksikön tasolla: Kotikäyntien/asiakastapaamisten turvallisuusohje on laadittu yhteistyössä poliisin sekä sairaalan turvallisuuspäällikön kanssa. Ohje on tallennettu N-asemalle ja se käydään läpi perehdytyksen yhteydessä.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Jos riski liittyy omaan toimintaan, työntekijä tekee sähköisen HaiPro-ilmoituksen. HaiPro-lomakkeelle on pikakuvake hyvinvointialueen intranetissä. Lisäksi työntekijä ottaa tapahtuneen oma-aloitteisesti puheeksi lähijohtajan kanssa joko kasvotusten tai laittamalla sähköpostia, sillä vuorotyön vuoksi lähijohtajaa ei välttämättä kohdata päivittäin. SHL 48§ mukainen epäkohtailmoitus tehdään tarvittaessa myös omassa toiminnassa havaituista epäkohdista/riskeistä SPro – lomakkeella.

Mikäli SHL 48§ mukainen epäkohtailmoituksen kriteerit täyttyvät, lähijohtaja huolehtii epäkohtailmoituksen laatimisesta ja lähettamisestä ko. yksikön toiminnasta vastaavalle viranomaiselle.

Lähijohtajan vastuulla on seurata laatupoikkeamia ja tilanteen vaatimalla laajuudella huolehtia niiden käsittelystä ja tiedoksi saattamisesta yhteistyöviranomaisille.

Riskien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Henkilökohtaisesti keskustelemalla työntekijän kanssa. Dokumentointi tapahtuu sähköisesti WPro-lomakkeella, joka ohjautuu lähijohtajan lisäksi myös suoraan työsuojeluun. Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaiset toimenpiteet ilmoituksen takia, epäkohdan korjaamiseksi tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

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

Selvitetään tilanne ja tapahtumien kulku yhdessä asianosaisten kanssa sekä mietitään ne toimenpiteet, joilla voidaan jatkossa välttyä vastaavalta.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Koko yksikön tiedottaminen tapahtuu pääsääntöisesti tiimikokouksissa (joka 3. keskiviikko), joihin osallistuvat kaikki vakituiset työntekijät. Lisäksi tiedottamista tehdään sähköisten kanavien kautta Teamsissä ja lähijohtajan viikkokirjeissä sekä sähköpostitse.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Omavalvontasuunnitelman on koostanut sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtaja. Koko henkilökunta on osallistunut osaltaan sen laatimiseen. Ohjeistus omavalvontasuunnitelman laadintaan on tullut sote – johtoryhmältä.

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtaja Terhi Saloranta, terhi.saloranta@omahame.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelman päivitys aikataulutetaan yksikön vuosikelloon ja siitä huolehditaan vuoden ensimmäisen kvartaalin aikana. Lähijohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman päivityksestä.

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.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä sosiaali- ja kriisipäivystyksen teams –kanavalla ja lisäksi yksikön nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tehdään päivystysluonteista, kiireellistä sosiaalityötä ja akuuttikriisityötä. Palvelutarpeen arviointi rajoittuu kiireellisen avun tarpeen arvioimiseen (SHL 36§ 1. mom.) ja psykososiaalisen tuen palveluiden järjestämiseen akuutissa kriisitilanteessa. Sosiaali- ja kriisipäivystystyössä arvioidaan, onko asiakas kiireellisten ja välttämättömien sosiaalipalveluiden tarpeessa.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Sosiaalipäivystyksessä tehdään päivystysluonteista, akuuttia sosiaalityötä eikä laadita hoito- ja palvelusuunnitelmia.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Sosiaalipäivystyksen henkilökunnalla on pääsy kuntien sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmien kautta asiakkaiden tietoihin ja sinne kirjattuihin yksilökohtaisiin asiakassuunnitelmiin. Voimassa olevan asiakassuunnitelman tietoihin tutustutaan kiireellisen avun tarvetta arvioitaessa ja ratkaisuja tehtäessä otetaan huomioon asiakassuunnitelman sisältö.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Sosiaalipäivystyksessä ei tehdä hoito- ja kasvatussuunnitelmia.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Kuulemalla asiakkaan näkemys ja huomioimalla hänen toiveensa sekä kertomalla eri vaihtoehdoista. Sosiaalipäivystystyössä joudutaan tekemään ratkaisuja myös asiakkaiden tahdon vastaisesti. Näissä tilanteissa korostuu välttämättömysharkinta ja asiakkaan kuuleminen ja hänen näkemyksensä kirjaaminen dokumentteihin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Lastensuojelulain mukaisista rajoittamistoimenpiteistä on laissa tarkat määrittelyt, joita noudatetaan huolellisesti. Pääsääntöisesti sijoitettujen lasten rajoituspäätösten tekemisestä ja niiden täytäntöönpanosta vastaavat sijoituspaikat, joista konsultoidaan tarvittaessa sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijää. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijöille on delegoitu päätösoikeudet LsL 62 § mukaisessa yhteydenpidon rajoittamisessa.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon, palveluihin ja kohteluun otetaan puheeksi henkilöstön rekrytoinnissa. Asiakkaiden kohtaamisesta keskustellaan ja sitä arvioidaan säännöllisesti tiimeissä. Asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta puhelimitse, sähköpostitse tai tekemällä kirjallinen muistutus. Kohteluun liittyvistä palautteista ja muistutuksista keskustellaan asianomaisen viranhaltijan kanssa ja häneltä pyydetään myös kirjallinen selvitys, jonka perusteella asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus. Palveluiden kehittämisen keskeisenä sisältönä on toiminnan asiakaslähtöisyys.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa joko puhelimitse tai kasvotusten. Kirjallisista palautteista keskustellaan asianomaisen henkilön kanssa ja pyydetään kirjallinen selvitys, jonka perusteella asiakkaalle laaditaan kirjallinen vastaus.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen

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

Asiakaspalautetta voi antaa puhelimitse tai kirjallisesti sekä kasvotusten asiakastapaamisen yhteydessä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Tulokset käydään läpi palveluyksiköissä ja huomioidaan palvelun ja toimintojen kehittämisessä.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtaja tai tulosaluejohtaja

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Satu Loippo, puh. 050 599 6413. Pääsääntöisesti maanantai kello 12–15, tiistai - torstai kello 9–12.

satu.loippo@pikassos.fi

Postiosoite:

Pikassos Oy /Loippo, Satu

Åkerlundinkatu 2 A, 3. krs.

33100 TAMPERE

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliamies avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero 0295536901 (valtakunnallinen)

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

Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset merkitään diaariin. Kirjallisista palautteista keskustellaan asianomaisen henkilön kanssa ja pyydetään kirjallinen selvitys, jonka perusteella asiakkaalle laaditaan kirjallinen vastaus.

Tullut palaute käsitellään palveluyksikön tiimissä yleisellä tasolla ja sovitaan tarvittavista muutoksista prosessissa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

14 vuorokautta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä.

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

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

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Toimivat yhteistyökäytännöt ensihoidon ja terveydenhuollon yhteispäivystyksen kanssa akuuteissa tilanteissa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei käsitellä lääkkeitä.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei käsitellä lääkkeitä.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ennakoimattomissa asiakastilanteissa viranomaisyhteistyötä tehdään usein jo lähtötilanteesta alkaen. Hätäkeskuksen välittämässä tehtävissä, joihin on hälytetty useita eri viranomaisia, tehdään yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa asian vaatimassa laajuudessa. Sosiaali- ja kriisipäivystys huolehtii aina, että tieto hoidetusta asiakasasiasta menee seuraavana arkipäivänä tiedoksi asiakkaan suunnitelmalliseen sosiaalipalveluun.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Palveluntuottajilla on kirjalliset sopimukset hyvinvointialueen kanssa ja sopimuksen toteutumista seuraavat kukin osaltaan alihankintana ostettavien palveluiden sisältö- laatu ja asiakasturvallisuusasioita. Sosiaali- ja kriisipäivystystyössä ei tehdä systemaattista laadun seurantaa vaan vastuu siitä on hyvinvointialueella valvontayksikössä.

Mikäli sosiaalipäivystyksessä tehtävän asiakastyön yhteydessä huomataan laatu- tai riskialttiita tilanteita tai riskejä hyvinvointialueen osittamissa palveluissa, niistä tehdään tarvittaessa epäkohtailmoitus ostajakunnan sosiaalihuollosta vastaavalle, palveluntuottajalle ja/tai aluehallintovirastolle.

Välitöntä puuttumista vaativissa tilanteissa, joissa asiakasturvallisuus vaarantuu kriittisesti (esimerkiksi yksityisessä lastensuojelulaitoksessa), voidaan sosiaali- ja kriisipäivystyksessä siirtää tarvittaessa hyvinvointialueen asiakkaat pois yksiköstä kuntien nimeämiin kriisisijoituspaikkoihin ylipaikoille seuraavaan arkipäivään asti. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijöille on delegoitu päätösvalta lapsen sijaishuoltopaikan muuttamiseen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhustalolain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimitiloissa Hämeenlinnan paloasemalla ja Hämeenlinnan poliisitalolla on kiinteistöjä koskevat omat turvallisuussuunnitelmat. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilökunnalle on annettu kirjallinen turvallisuusohje toimimiseen paloasemalla ja poliisiasemalla.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitolaiki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Oma- ja valvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Vakituisessa virkasuhteessa sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtaja ja kymmenen sosiaalityöntekijää. Työsuhteessa kuusi kriisityöntekijää, joilla sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammatillinen pätevyys.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sosiaali- ja kriisipäivystyksellä on oma keikkasijaisreservi (koko vaihtelee) ja sijaisia käytetään vuosiloma- ja sairauslomasijaistusten lisäksi myös suunnitellusti paikkaamaan puuttuvaa henkilöstöresurssia.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä henkilöstömitoitus varmistetaan kunkin työvuorolistan suunnittelussa niin, että päivystysvuoroissa on aina sosiaalityöntekijä, tarvittaessa käytetään sijaisia, mikäli vuoroja ei saa miehitettyä vakituisen henkilöstön työajalla. Äkillisiin poissaoloihin otetaan keikkasijaisia.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Avoinna olevat virat laitetaan julkiseen hakuun. Tehtäviin on määritelty kelpoisuusehdot, joita noudatetaan. Sosiaalityöntekijöiden kelpoisuusehdoista säädetään Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015).

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

Soveltuvuutta arvioidaan rekrytoitavan haastattelulla ja työkokemuksen arvioinnilla. Lasten kanssa työskenteleviltä edellytetään rikosrekisteriotteen toimittamista. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskenteleviltä vaaditaan lisäksi suojelupoliisin suppea turvallisuus selvitys.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä oma- ja valvonnan 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 työ-

hön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä uusi työntekijä on ylimääräisenä resurssina noin viikon ajan, jonka jälkeen siirtyy tekemään suunniteltua työvuorokiertoa kokeneemman työntekijän työparina. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä perehdytysvastuuta jaetaan vuorotyön vuoksi kaikkien yksikön työntekijöiden kesken.

Yksiköllä on oma sähköinen perehdytysuunnitelma, jonka sisältöä päivitetään aktiivisesti.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Jokaisella on vastuu tehdä tarvittaessa epäkohtailmoitus hyvinvointialueen SPro –järjestelmässä. Yksikön omaan toimintaan liittyvät riskit otetaan puheeksi esimiehen kanssa ja kirjataan ylös. Tilanne selvitetään asianosaisten osapuolten kanssa, sovietaan tarvittavista toimenpiteistä, ja miten ne toteutetaan. Mahdolliset uudet käytännöt ja toimintaohjeet annetaan tiedoksi koko henkilöstölle tiimeissä ja sähköisiä kanavia pitkin.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Vuosittain tehdään koulutussuunnitelma. Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua koulutuksiin.

4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Sosiaali- ja kriisipäivystyksellä on työhuoneita Hämeenlinnan paloasemalla (päätoimipaikka, 3 huonetta ja sosiaalitilat, lisäksi pukukoppi ja suihkutilat) sekä Hämeenlinnan poliisiasemalla (2 toimistotilaa ja asiakastila, sosiaalitilat). Varsinaisissa työtiloissa ei oteta vastaan asiakkaita. Asiakastapaamiset toteutuvat pääosin asiakkaiden kotona tai muussa asiakkaan luonnollisessa ympäristössä. Tarvittaessa sosiaali- ja kriisipäivystyksellä on erikseen varattavia asiakastapaamistiloja ympäri maakuntaa, julkisten tilojen yhteydessä (esim. sairaalat). Poliisitalolla on asiakkaiden tapaamiseen soveltuva huone. Tapaamishuone on säilöönottotilojen välittömässä läheisyydessä ja poliisia pyydetään tarvittaessa turvaamaan tapaamista.

Kokoushuoneet muualla hyvinvointialueen tiloissa ovat myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen käytössä virka-aikana ja varattavissa sähköisen kalenterin kautta. Esimerkiksi tiimikokoukset ja työnohjaukset pidetään paloaseman kokoustilassa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Paloaseman työhuoneen siivoavat laitoshuoltajat kaksi kertaa viikossa ja tyhjentävät roskakorit päivittäin. Poliisitalon työhuoneen siivoaa poliisitalon siistijä kerran viikossa. Työasujen pesu järjestyy paloasemalla varusteiden pesuun tarkoitettussa pesutilassa.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen vuorossa oleva työntekijä kantaa jatkuvasti mukanaan virve-päätelaitetta, jonka hätänapilla saa suoran yhteyden hätäkeskukseen. Sosiaalipäivystys on hätäkeskuksen hälytettävissä oleva yksikkö ja toimii kiinteästi hätäkeskusrajapinnassa. Hätäkeskuksessa seurataan sosiaali- ja kriisipäivystysyksikön tila- ja sijaintitietoja.

Poliisilaitoksella sosiaali- ja kriisipäivystyksen asiakastapaamistilassa on hälyttimet, jota kautta saa apua tilanteeseen poliisiputkan vartijoilta.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystyötä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Virve-päätelaitteiden toimivuudesta huolehtii virven huoltokeskus, mutta yksikön työntekijöiden vastuulla on testaaminen ja laitteiden toimittaminen huollettavaksi.

4.4.4 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveystieteiden huollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveystieteiden huollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystyötä.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystyötä.

Terveystieteiden huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystyötä.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Perehdytysvaiheessa tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat käydään jokaisen kanssa läpi. Hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmien osalta työntekijät allekirjoittavat ennen käyttöoikeuksien saamista salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jossa käydään läpi hyvinvointialueen tietosuojaohjeistus.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilön tullessa kaupungin palvelukseen lähijohtaja informoi hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksesta.

Yksikön työntekijät osallistuvat hyvinvointialueen tarjoamaan koulutukseen aiheesta.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä hyvinvointialueen verkkosivuilla. Asiakkaita informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä asiakastyön yhteydessä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:
Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna

tietosuojavastaava@omahame.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Hämeenlinna 29.5.2023

Allekirjoitus

Terhi Saloranta, sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtaja



11 LÄHTEET

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 julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

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

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

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: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

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/>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.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>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 16 pages before this page

Tämä asiakirja sisältää 16 sivua ennen tätä sivua

Detta dokument innehåller 16 sidor före denna sida

Dokumentet inneholder 16 sider før denne siden

Dette dokument indeholder 16 sider før denne side

authority to sign

asemavaltuus

ställningsfullmakt

autoritet til å signere

myndighed til at underskrive

representative

nimenkirjoitusoikeus

firmateckningsrätt

representant

repræsentant

custodial

huoltaja/edunvalvoja

förvaltare

foresatte/verge

frihedsberøvende