

Omavalvontaraportti

Palveluyksikkö:	Sosiaali- ja kriisipäivystys
Vastuuhenkilön nimi:	Terhi Saloranta
Raportoinnin ajanjakso:	1.1.2024 - 30.4.2024

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Vaaratapahtumailmoituksia tehty raportointijaksolla 7 kappaletta. Merkittävimmät poikkeamat liittyivät uhkaaviin asiakastilanteisiin.	Tilanteet käsitellään aina asianosaisten työntekijöiden kanssa ja lisäksi viikkopalaverissa. Varmistetaan jälkipurun tarve ja yhteistyö työterveyshuolon kanssa. Lisäksi tsekataan, onko turvallisuusohjeeseen jotain päivitettävää.	Toimenpiteet toteutettu ja lisäksi maaliskuussa pidetty työntekijöille turvallisuuskoulutusta tilannetietoisuudesta. Positiivinen huomio on, että työntekijät ovat toimineet pääsääntöisesti tilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti.
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelet	Sosiaali- ja kriisityön asiakkaat ovat antaneet saamastaan palvelusta kirjallista positiivista palautetta lähijohtajalle 1 kerran. Muistutuksia ei ole saapunut raportointijaksolla.	Käydään saatu palaute tiimin kanssa läpi keskustellen.	Todettu ja sovittu, että niin rakentava kuin positiivinenkin palaute käydään aina yhdessä läpi.
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö	Tehtävämäärän lisääntyminen ja talouden sopeuttamistoina tehty vähennys resurssiin on aiheuttanut sitä, että asiakaslinja joudutaan ruuhkatilanteissa sulkemaan.	Otettu sosiaali- ja kriisipäivystykseen vastaaja käyttöön. Vastaajaviestissä ohjataan soittamaan hätäkeskukseen.	Vuororakenteita on muutettu niin, että se tukisi vuorovaihtotilanteita ja tukisi näin sitä, ettei työtilanne pääsisi pahoin ruuhkaantumaan.
Henkilöstö Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys	Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tarjolla olevat tehtävät on saatu hyvin täytettyä.		

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
	Ajoittain tilanne sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ruuhkaantuu.	Työvuororakennetta on muutettu ja työvuoroaikoja muutettu vastaamaan paremmin tarpeeseen.	Uusi työvuorokierto otetaan käyttöön ke-säkuun puolella vä-lissä, seuranta vuo-denvaihteessa.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat	Sidosryhmät arvioi-neet sosiaali- ja kriisi-päivystyksen doku-mentoinnin laadusta arvion asteikolla 1-10 arvosanalla 6. Parantamista on ja tasalaa-tuisuuteen tulisi pyr-kiä.	Kirjaamiskoulutusten järjestäminen henki-löstölle.	Työntekijät osallistu-vat työnantajan järjes-tämään kirjaamiskou-lutuskokonaisuuteen. Kirjaamiskoulutus syyskuussa 2024.

Osa-alue	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen	Turvallisuuskoulutus henkilöstölle ja lisäksi työturvallisuusohje on päivitetty. Tehtävämäärän kasvun myötä on jouduttu opettelemaan ruuhka-huippujen hallintaa ja kehitetty vuorovastaavan toimintaa.	Toteutettu maaliskuussa 2024, Terhi Saloranta Työskentelyä on aloitettu alkuvuo-desta 2024 ja jatketaan edelleen syksyllä 2024 työyksikön kehittä-mispäivässä.

Omavalvontasuunnitelman raportti perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, § 27).