



Omavalvonnan raportti

Palveluyksikkö:	Sosiaali- ja kriisipäivystys
Vastuuhenkilön nimi:	Terhi Saloranta
Raportoinnin ajanjakso:	1.5.2024 – 31.8.2024

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. Työntekijöihin kohdistuvaa väkivallan uhkaa on toistuvasti. Syksyllä myös tiellä liikkuvat hirvieläimet aiheuttavat merkittävän riskin työtehtävillä. Sokri on saanut myös negatiivista palautetta yhteistyökumppaneilta, jotka liittyvät ikäihmisten kriisipaikkakäytäntöihin. Katson kuitenkin näiden palautteiden kohdistuvan laajemmin käytäntöihin kuin sokrin työntekijöiden toimintaan.	Tilanteet käsitellään aina asianosaisten työntekijöiden kanssa ja lisäksi viikkopalaverissa. Varmistetaan jälkipurun tarve ja yhteistyö työterveyshuolion kanssa. Lisäksi tsekataan, onko turvallisuusohjeeseen jotain päivitettävää. Eri toimijoiden kanssa käydään yhteistyöta- paamisissa läpi esille nousevia haasteita, linjataan yhdessä toimintakäytännöistä ja sovitaan mahdollisista toimintamallin muutoksista.	Positiivinen huomio on, että työntekijät ovat toimineet pääsääntöisesti tilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti. Ikäihmisten kriisipaikkakäytäntöihin on nimetty työryhmä ja työryhmä kokoontuu tässä syksyn aikana.
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kante- lut	Raportointijaksolla asiakas ollut yhden kerran yhteydessä suoraan lähijohtajaan, ei toivonut asiasta kirjattavan muistutusta. Palautteen perusteella kontaktoitu poliisiin yhteyshenkilöä ja käsitelty saatu palaute yhdessä. Palaute koski sokrin ja poliisin toimintaa.	Saatu palaute käytiin läpi asiaa hoitaneiden työntekijöiden ja poliisin kanssa läpi. Lisäksi asiaa käsitelty yhdessä sokrin viikkopalaverissa.	Todettu ja sovittu, että niin rakentava kuin positiivinenkin palaute käydään aina yhdessä läpi.

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö	Tehtävämäärä jatkaa kasvuaan, asiakaslinja on ajoittain ruuhkaantunut ja joudutaan ottamaan pois päältä. Tehtävien hoidossa joudutaan priorisoimaan A-luokan tehtäviin ja muiden tehtävien (B- ja C-luokka) hoito viivästyy. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä aloitettu nyt lisäksi seuloimaan viikonloppuisin vastaanotetuista sähköisiä ilmoituksista kiireelliset sokrin hoidettavaksi (lapsiperheet). Edelleen sokriin ohjautuu paljon ns. neuvonta/ohjauspuheluita ja ns.vaihdepuheluita, kun esim. omatyöntekijää ei tavoiteta.	Ruuhkatilanteissa asiakas voi jättää vastaajaan soittopyynnön ja vastaajaviestejä puretaan ruuhkan helpottaessa. Kerrotaan yhteistyökumppaneille myös sokrin kiireellisyysluokittelusta. Tilastot: raakadatan rinnalle tarvitaan analyysiä tehtäväprofiilista, jota aloitetaan tekemään. Tavoitteena analysoida mm. sitä mistä tehtävien määrän kasvu johtuu.	Järjestetään yhteistyössä Frontdeskin kanssa koulutus (sisäinen/ulkoinen) mm. ilmoituskäytännöistä ja kuvataan ilmoitusten käsittelyn prosessia sekä kiireellisyysluokittelua (sokri). Janne ja Terhi rakentavat analyysiä sokrin tilastojen rinnalle syksyn aikana.
Henkilöstö Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys	Avoinna olevat tehtävät sokrissa on saatu täytettyä. Haastetta on keikkalaisten kanssa, äkillisesti tarjolle tuleviin päivävuoroihin ei tahdo löytyä tekijöitä lyhyellä varoitusajalla. Resurssin arvioiminen haastavaa, päivittäiset tehtävämäärät saattavat vaihdella 20 ja 50 tehtävän välillä. Kuluksen kuukauden aikana viikoittain päiviä, jolloin tehtävämäärä kipuaa 50 tehtävään	Vuorovastaavan roolia kirkastettu. Tukee ja auttaa ruuhkaisen tilanteen purkua ja jakaa tarvittaessa tehtäviä, tekee priorisointia. Vuorovastaavan tehtävät alkavat sujua ja kaikille on kertynyt kokemusta uudesta roolista.	Arvioidaan henkilöstömitoitusta ja sen riittävyyttä analyysin rakentamisen rinnalla.

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
	ja paine työssä nousee kovaksi.		
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat	Ensimmäisellä kvartaalilla asetimme tavoitteeksi, että työntekijät suorittavat kirjaimiskoulutuksen. Työntekijät ovat vasta osittain tehneet verkkokoulutuksen eikä muuta koulutusta ole pystytty vielä järjestämään. Uuteen asiakastietojärjestelmään siirtyminen viivästynyt.	Selvitetään miten hvalaajuinen kirjaamiskoulutus etenee/järjestyy ja minkälaisia yhteisvaikutuksia on tämän ja uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton välillä.	Terhi Saloranta vastuhenkilö. Pyritään tähän saamaan selvyyttä syksyn aikana.

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 ruuhkuhuippujen hallintaa ja kehitetty vuorovastaavan toimintaa.	Toteutettu maaliskuussa 2024, Terhi Saloranta Työskentelyä on aloitettu alkuvuodesta 2024 ja jatketaan edelleen syksyllä 2024 työyksikön työnohjausprosessissa.

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