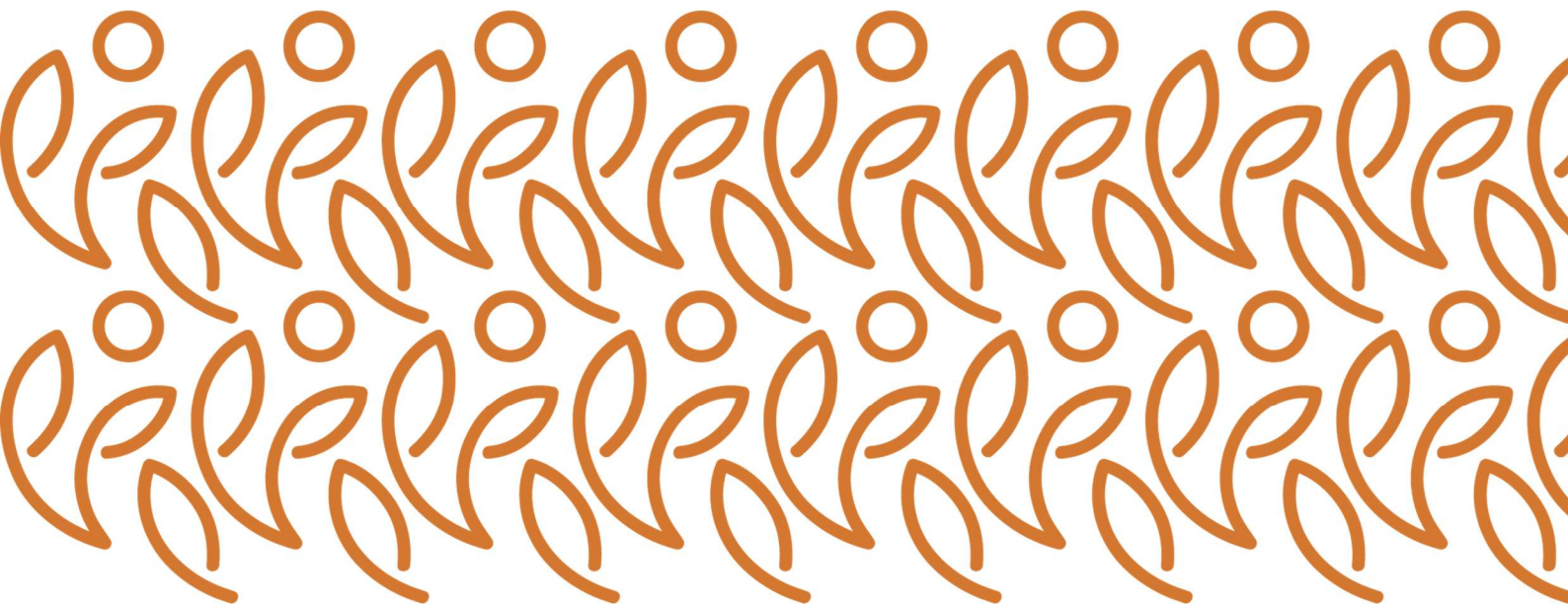


Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Perhe- ja sosiaalipalvelut / työikäisten palvelut
Etelä-Pohjanmaan sosiaali- ja kriisipäivystyskeskus

8425-2024-0



Sisällys

1	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
2	Omavalvontasuunnitelman sisältö	4
2.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
2.1.1	Palveluntuottaja perustiedot	4
2.1.2	Palveluyksikön perustiedot	4
2.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2.2	Asiakasturvallisuus	6
2.2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	6
2.2.2	Vastuu palveluiden laadusta	7
2.2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	7
2.2.4	Sosiaaliasiavastaava	8
2.2.5	Muistutusten käsittely	9
2.2.6	Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen	10
2.2.7	Henkilöstö ja henkilöstön riittävyyden seuranta	10
2.2.8	Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi	12
2.2.9	Toimitilat ja välineet	12
2.2.10	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
2.2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	13
2.2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
2.3	Omavalvonnan riskienhallinta	15
2.3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	15
2.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	16
2.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	17
2.3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	18
2.3.5	Valmius- ja jatkuvuuden hallinta	18
3	Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	19
3.1	Toimeenpano	19

3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	19
---	----

1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Määräys omavalvontasuunnitelman laatimisesta perustuu valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma (Valvira määräys 1/2024 Dnro V/42106/2023 8.5.2024). [08.05.2024 V/42106/2023 - Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto \(Valvira\) - Viranomaisten määräyskokoelmat - FINLEX ®](#)

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaa sosiaali- ja kriisipäivystyksen vastuuyksikköjohtaja Marjaana Rajasaari-Lahti.

Viimeisin päivitys 29.11.2024

Julkaiseminen/julkisuus Yksikössä esillä

Julkaistu sähköisenä www.hyvaep.fi

2 Omavalvontasuunnitelman sisältö

2.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1.1 Palveluntuottaja perustiedot

Palveluntuottajan nimi	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Y-tunnus	3221323-8
Yhteystiedot	Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki
Hyvinvointialue	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palveluntuottajien nimet, Y-tunnukset ja yhteystiedot:

HVA:n kolme kriisiryhmää; eteläinen, keskinen ja pohjoinen ryhmä. Noin 40 hlöä.

Väkivaltatyön koordinaattori yhteistyössä HEP -hankkeen kanssa.

2.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi Etelä-Pohjanmaan sosiaali- ja kriisipäivystyskeskus

Osoite- ja yhteystiedot Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

Vastuuyksikköjohtaja Marjaana Rajasaari-Lahti
044 4700 405
marjaana.rajasaari-lahti@hyvaep.fi

Palveluyksikköjohtaja Riitta Suojanen

Palvelualuejohtaja Jutta Paavola

2.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja kriisipäivystyskeskuksen toiminta-ajatus perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön:

Sosiaalihuoltolaki:

- Sosiaalipalvelujen tarve arvioidaan kiireellisissä tapauksissa ja palvelut järjestetään viipymättä (sisältäen mielenterveyslain, vammaispalvelu- ja kehitysvammalain edellyttämät palvelut)
- Velvoittaa sosiaalipäivystystä osallistumaan tarvittaessa psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisissä tilanteissa sekä ottamaan johtovastuun suuronnettomuustilanteissa psykososiaalisen työn osalta

- Osallistua alueellaan varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen häiriötilanteiden ja suuronnettomuuksien varalle yhdessä muiden viranomaisten, toimijoiden ja yhteistyöalueiden ensihoitokeskusten kanssa siten, että suunnitelmat muodostavat kansallisen kokonaisuuden
- Velvoittaa sosiaalipäivystystä ja terveydenhuoltoa yhteistyöhön järjestämällä sosiaalipäivystystä laajan ympärivuorokautisen päivystysyksikön yhteydessä (sisältäen mielenterveys- ja päihdetyön päivystyksen)
- Sovittaa yhteen Ensihoitokeskuksen kanssa Hätäkeskukselle annettavat yhteiset hälytysohjeet sekä osallistua varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen häiriötilanteiden ja suuronnettomuuksien varalle yhdessä muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Perustuslain säädös: joka edellyttää, että kunnissa on valmius vastata kiireellisen avun tarpeeseen

Lastensuojelulaki: joka edellyttää valmiutta muun muassa tehdä kiireellinen sijoitus

Päihdehuoltolaki: joka antaa oikeuden määrätä henkilö tahdostaan riippumatta hoitoon väkivaltaisuuden perusteella, päihteiden käytön katkaisemiseksi. Päätös on alistettava heti Hallinto-oikeuden vahvistettavaksi

Vanhuspalvelulaki: joka edellyttää vähintään ilmoitusta iäkkään henkilön palvelutarpeesta

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.'

Yksikkömme arvot ovat: tasa-arvoisuus, oikeudenmukaisuus, asiakaslähtöisyys ja ihmisarvon kunnioitus. Teemme moniammatillisista yhteistyötä ja pyrimme tarjoamaan asiakasta tukevaa palvelua ottaen huomioon hänen akuutti tilanteensa.

Toimintaperiaatteena on tuottaa laadukasta, asiakaslähtöistä sosiaali- ja kriisipäivystystä koko Etelä-Pohjanmaan alueen asukkaille, sekä muille alueella oleskeleville. Yhteydenottoja sosiaali- ja kriisipäivystykseen on vuositasolla noin 5700 (2023).

Asiakaspaikkoja hankitaan asiakaslähtöisesti ja lain vaatimalla tavalla. Pääsääntöisesti akuutit sosiaalihuollon palvelut pyritään ostamaan hva:n kilpailutuksessa hyväksytyiltä palveluntuottajilta.

2.2 Asiakasturvallisuus

2.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä (STM:n julkaisu 2022:2). Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata (sosiaalihuoltolaki 30§).

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilöstö noudattaa omassa työssään lain ja asetusten lisäksi hyvinvointialueen arvoja, sosiaalihuoltolain toimintaperiaatteita ja arvoja sekä sosiaalihuollon eettisiä ohjeita. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot ovat:

1. Asiakaslähtöisyys – Huomiomme on asiakastarpeissa, saatavuudessa ja sujuvissa palveluissa, kaikki ikä- ja asiakasryhmät huomioiden
2. Avoimuus ja yhdenvertaisuus – Kunnioitamme asiakkaitamme ja kollegoitamme, luottamusta rakentaen yhdessä yhteistyökumppaneidemme kanssa
3. Vaikuttavuus ja talous yhdessä – Otamme toiminnassamme huomioon sekä vaikuttavuuden että kustannukset
4. Uudistumiskyky ja kehitysmyönteisyys – Kehitämme ja tuotamme palveluja joustavasti yhdessä toistemme ja kumppaneidemme kanssa

Palvelulupaus: Palvellen parasta, vierelläsi kun tarvitset

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä arvot tarkoittavat peruspalvelujen jatkuvaa kehittämistä asiakkaan osallisuuden ja omatoimisuuden parantamiseksi. Palvelujen saatavuuteen kiinnitetään erityistä

huomiota. Lakisääteistä toimintaa on tarjolla suoraan asiakasnumeroon 24/7 ja lisäksi yhteyden saa hätäkeskuksen kautta.

2.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Aikuissosiaalityön ja -ohjauksen vastuuhenkilöt ovat:

Vastuuyksikköjohtaja Marjaana Rajasaari-Lahti

Palveluyksikköjohtaja Riitta Suojanen

Palvelualuejohtaja Jutta Paavola

Jokaisella työntekijällä on omalta osaltaan vastuu tuottamansa palvelun laadusta ja omavalvonnasta.

2.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 28.9.2008/812. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen Sosiaali- ja kriisipäivystyskeskuksen vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä oman alueensa sosiaaliasiamieheen. Asiakas voi tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle: oman alueensa Aluehallintovirastoon (AVI), tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira) tai oikeusasiamiehelle tai Euroopan ihmisoikeusneuvostoon.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kokema epäasiallinen kohtelu ohjataan esihenkilölle. Tilanne käydään aina läpi esimiehen ja työntekijän kesken. Tarvittaessa kerrotaan asiakkaalle, että hänellä on oikeus tehdä tilanteesta muistutus, jos hän on tyytymätön kohteluunsa ja/tai saamiinsa palveluihin.

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. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kuulla asiakasta päätöksen teossa ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asian käsittelemisestä ja päätöksenteosta säädetään lisäksi hallintolaissa.

Palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteelle on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaiden tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Aikuissosiaalityössä ei ole itsemääräämisoikeutta rajoittavaa lainsäädäntöä. Lastensuojelulain mukaisilla rajoittamistoimenpiteillä ja päätöksillä joudutaan rajoittamaan tarpeen vaatiessa itsemääräämisoikeutta lain vaatimin perustein.

2.2.4 Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa toimipisteessä asiakasta hoitaneen työntekijän ja vastuuyksikköjohtajan kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Tarvittavat yhteystiedot annetaan asiakkaalle puhelimitse, koska sosiaali- ja kriisipäivystyksellä ei ole omia asiakasvastaanottotiloja.

Sosiaaliasiavastaava:

- Neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa muistutuksen teossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kuntayhtymälle.

Kun asiakas kokee tulleensa väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, sosiaaliasiavastaava: Henna Lammi

Sosiaaliasiavastaava Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

2.2.5 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalityön toimialuejohtajalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamon kautta. Hyvinvointialueen nimeämä sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti. Sosiaalityön johtava viranhaltija antaa muistutukseen vastauksen perusteluineen. Vastaus annetaan kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi. Muistutuslomake löytyy hyvinvointialueen sivuilta:

[Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastuslaitoksen palvelut \(hyvaep.fi\)](#)

ohjeita>potilaan ja asiakkaan oikeudet> muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai lomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta | Valvira

[Sosiaali- ja terveystalvet - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto \(avi.fi\)](#)

[Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta | Valvira](#)

Lisäksi eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti. Kantelu oikeusasiamiehelle (oikeusasiamies.fi)

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen saamat muistutukset ja kantelut käydään asianosaisten kanssa läpi ja tarvittaessa tilanteesta keskustellaan myös laajemmin henkilöstöpalavereissa toiminnan laadun kehittämiseksi ja parantamiseksi.

2.2.6 Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä viranhaltijalta tai sosiaaliasiavastaavalta.

2.2.7 Henkilöstö ja henkilöstön riittävyyden seuranta

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskentelee vastuuyksikköjohtaja, kahdeksan sosiaalityöntekijää ja neljä sosiaaliohjaajaa. Työvuorossa on aina yksi työpäri vähintään kerrallaan koko alueella. Toinen työpäristä on aina sosiaalityöntekijä, tämän parina sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä. Taustalla on aina esihenkilö tai päivystävä esihenkilö, jonka tavoittaa 24/7. Tarvittaessa tilannekohtaiseen arviointiin perustuen hälytetään lisätyövoimaa esihenkilön päätöksellä. Työvuorojen ja lomien järkevällä suunnittelulla sekä sijaisten käytöllä tarpeen mukaan varmistetaan myös henkilöstövoimavarojen riittävyys myös poikkeustilanteissa.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan niin, että työvuorossa on aina kaksi työntekijää, joista toinen on pätevä sosiaalityöntekijä. Tarvittaessa käytetään myös varallaoloa. Esihenkilö tai päivystävä esihenkilö tekee päätöksen sijaisten käytöstä ja varallaolosta kustannustehokkaasti taaten sekä asiakas- ja työturvallisuuden. Vastuuyksikköjohtaja ei osallistu asiakastyöhön, hätätilanteessa valmius siihen on.

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Suomen viralliset kielet ovat

suomi ja ruotsi. Kielitaito pitää osoittaa joko suomen tai ruotsin kielessä. Riittävän kielitaidon voit osoittaa jollain seuraavista tavoista ([Riittävä kielitaito | Valvira](#)):

- Todistuksella, jonka mukaan olet suorittanut yliopistossa tai ammattikorkeakoulussa virkamiessuomen tai virkamiesruotsin opinnot.
- Yliopisto- ja ammattikorkeakoulututkintoa varten suoritettulla suomen- tai ruotsinkielisellä kypsyysnäytteellä.

Lisäksi yksikössä on työntekijöillä mahdollisuus ja suositus käyttää tulkkipalvelua viranomaistehtävien hoitamisessa.

Sosiaalityöntekijän kelpoisuusvaatimuksena tehtävään on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 817/2015 7§ mukainen pätevyys ja sosiaalityöntekijän laillistus. Sosiaalihoajaan yleisten kelpoisuusehtojen lisäksi kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukainen pätevyys, sosionomi (AMK). Lisäksi tehtävään valitulta ja sijaisilta edellytetään lisäksi lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) tarkoittaman rikosrekisteriote ja suojelupoliisin tekemä perusmuotoinen turvallisuusselvitys virkoihin valituilta sekä sijaisilta.

Uudet työntekijät perehdytetään ja he toimivat pääsääntöisesti vakituisten työntekijöiden työpareina, jolloin pystytään varmistamaan riittävä osaaminen ja pystytään varmistamaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen toiminnallisuus yhtenä kenttäviranomaisena vaativissa tilanteissa. Täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan työntekijöiden osaamisen varmistamiseksi määrärahojen puitteissa. Käytössä mm. hyvinvointialueen oma kattava koulutustarjonta, jonka lisäksi työyhteisölle järjestetään tarpeenmukaista erityiskoulutusta. Jokaisen vakituiseen virkaan valitun tulee suorittaa mm. riittävät kriisityön opinnot / koulutus.

2.2.8 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti 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 palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Sosiaali- ja kriisipäivystys tekee monialaista yhteistyötä päivystyksellisesti muiden hätäkeskusvasteessa olevien viranomaisten kanssa (poliisi, pelastus, ensihoito) ja eri toimijoiden kanssa asiakkaan akuuttiin tarpeeseen vastaamiseksi ja asioiden hoitamiseksi.

Käytössä on lifecare -sosiaaliEFFICA ja ikäihmisten puolella terveyseffica, jolla sähköisesti asiakastiedot siirtyvät ajantasaisesti muiden toimijoiden käyttöön jatkotyöskentelyä varten. Lisäksi informointiin käytössä virve ja turvasähköposti tiedon kulun hoitamiseksi.

2.2.9 Toimitilat ja välineet

Toimitilat löytyvät Seinäjoen keskussairaalan kampukselta. Työtilat ovat käytössä 24/7 ainoastaan henkilökunnalle. Ei mahdollisuutta asiakasvastaanottoon. Asiakkaita tavataan pääasiassa heidän omissa toimintaympäristöissään, jonka vuoksi noudatetaan turvallisen kotikäynnin ohjeistuksia. Toimitilat ovat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen, joka vastaa tilojen turvallisuudesta, viranomaistarkastuksista sekä tilojen ylläpidosta ja huollosta.

2.2.10 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että tietojen käsittely on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen arkistointiin ja hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on tietosuojaselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Sosiaali- ja kriisipäivystys käsittelee asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), asiakaslaissa, laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), laissa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kirjalliset, paperiset asiakastiedot, niiltä osin kun niitä vielä on olemassa, säilytetään esihenkilön takana, lukollisissa kaapeissa mm. palautuneet päätökset, työvuorolistat.

Asiakastietoja kirjataan Lifecare sosiaalihuolto tietojärjestelmään, johon kirjaudutaan henkilökohtaisella varmennekortilla. Asiakasasiakirjojen kantaan arkistointi tapahtuu niin ikään asiakastietojärjestelmässä varmennekortilla toimien. Sosiaali- ja kriisipäivystykseen on tulossa kejo - järjestelmä, hätäkeskusvasteessa olevien kenttäjohtojärjestelmä. Hva:lla intrassa on lifecare tietojärjestelmään liittyviä kantaklinikoita / koulutuksia, joiden avulla järjestelmän käyttöön voi perehtyä. Lisäksi työparityöskentely mahdollistaa käytännön perehdytyksen työvuoroissa.

Asiakastietojärjestelmien häiriötilanteissa on käytössä hva:n ympärivuorokautinen tietohallinnon it-tuki, jonka yhteystiedot intrassa sekä toimiston ilmoitustaululla. Sosiaali- ja kriisipäivystys työskentee turvallisuusluokittelussa tilassa, jossa huomioitu työskentely poikkeusolosuhteissa.

2.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Työtehtävän vastaanottanut työpari huolehtii ajantasaiset kirjaukset ennen seuraavan työvuoron alkua. Kirjaamiseen on varattu lähtökohtaisesti työvuorojen vaihteeseen aikaa. Työntekijän omalla vastuulla lainsäädännön, viranomaismääräyksien ja laadittujen ohjeiden noudattaminen.

Työpaikalla koulutetaan lifecaren käyttöön ja kirjaamiseen. Yksikössä nimettynä kolme vastuuhenkilöä lifecaren käyttöön ja kirjaamisen käytäntöihin. Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvän osaamisen varmistamiseksi on perehdytyksen tukena verkkokurssi, josta tulee toimittaa todistus esihenkilölle:

[Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa - Duodecim Oppiportti](#)

Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Esihenkilö määrittelee käyttöoikeuden. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjän voi yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti.

Asiakasasiakirjoihin merkitään asiakkaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkinnät ovat asiakkaan kannalta selkeitä ja ymmärrettäviä. Asiakasasiakirjamerkinnät laaditaan niin, että asian tai tiedon lähde sekä mielipiteen esittäjä mainitaan kirjauksissa. Sosiaalihuollon monialaisuus ja moniäänisyys dokumentoidaan.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Lomakkeet löytyvät [www.hyvaep.fi/tietoa ja ohjeita>tietosuoja>rekisteröidyn oikeudet](http://www.hyvaep.fi/tietoa_ja_ohjeita>tietosuoja>rekisteröidyn_oikeudet) ja niiden toteuttaminen. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä hyvinvointialueen internet sivuilla. [www.hyvaep.fi/hyvinvointialue>asiakirjajulkisuuskuvaus>rekisteri- ja tietosuojaselosteet](http://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue>asiakirjajulkisuuskuvaus>rekisteri-ja_tietosuojaselosteet).

Tietosuojavastaava toimii henkilötietojen käsittelyä valvovana tahona. Tietosuojavastaavan tehtävänä on organisaation erityisasiantuntijana auttaa rekisterinpitäjää saavuttamaan hyvä henkilötietojen käsittelytavan ja mahdollisten erityislakien edellyttämä korkea tietosuojan taso, jonka avulla voidaan rakentaa ja säilyttää luottamus rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välille. Tietosuojavastaavan tehtävänä on antaa asiantuntija-apua sekä organisaation henkilöstölle että ennen kaikkea johdolle, jolla on viimekätinen vastuu rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelystä. Asiakas voi tehdä tietosuojavastaavalle tieto- tai selvityspyynnön: Potilastietorekisterin käyttäjälokitietojen tietopyyntö tai Selvityspyyntö potilastietojen käsittelystä. Tietosuojavastaavan yhteystiedot: tietosuojavastaava@hyvaep.fi, puh. 050 474 2672.

2.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Toimipistekohtaisia asiakaspalautteita ei ole kysytty systemaattisesti. Yksikkö- ja palvelukohtaisen asiakaspalautteen antamiseen on mahdollisuus sähköisesti osoitteessa hyvaep.fi/palaute. Asiakaspalautetta saadaan lisäksi asiakaskontaktien kautta sekä oikaisuvaatimusten muodossa. Lisäksi asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esihenkilöille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta ja kehittämideoita kehoitetaan jättämään ottamalla yhteyttä ensisijaisesti esihenkilöön tai sähköisesti hyvaep:n sivujen kautta. Yhteisiä toimintatapoja ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintaa koskevat palautteet käsitellään yhteisillä tiimeillä ja henkilökohtaiset palautteet esihenkilö käy asianomaisen kanssa läpi.

2.3 Omavalvonnan riskienhallinta

2.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskienhallinnalla organisaatio oppii mm.

- Tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia
- Ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää
- Miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Toimivan omavalvonnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan.

Haittapähtymien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Tätä varten hyvinvointialueella on käytössä HaiPro -vaaratapahtumajärjestelmä. Järjestelmään on pääsy koko henkilöstöllä hyvinvointialueen sisäisen intran kautta. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on laadittu riskiarviointi, jota päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Riskienarviointi on tallennettu HaiPro -vaaratapahtumajärjestelmään. Riskienarviointi on päivitetty edellisen kerran keväällä 2024. Psykososiaalisen kuormituksen osuus toteutetaan anonymisti toteutettavan kyselyn valmistuttua [hva:lle](mailto:hva@hva.fi), arvioitu tammikuu 2025.

2.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro -tietojärjestelmään. Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Asiakkaiden ilmoittamat epäkohdat tai laatupoikkeamat ilmoitetaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen vastuuyksikköjohtajalle, palveluyksikköjohtajalle ja palvelualuejohtajalle. Ne käsitellään tarpeen mukaisessa laajuudessa. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai asianosaista informoidaan korvausten hakemisesta. Vastuuyksikköjohtaja keskustelee asianosaisten kanssa tilanteesta ja ohjaa tarvittaessa tuen piiriin. Vaara- ja uhkatilanneilmoitukset ilmoitetaan aina työsuojeluun.

Toimitilojen turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät asiat. Nämä erilliset suunnitelmat sisältävät tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita

ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä toteutetaan riskiarviointia, jonka tarkoituksena on uhka- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy, turvallisuuspoikkeamien havaitseminen, ohjeiden ylläpitäminen, tiedottaminen ja turvallisuuden seuranta. Työpaikan riskiarviointi tehdään yhteistoiminnallisesti. Myös työterveyshuollon lakisäätöissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys. Yksikössä on nimettynä turvallisuusvastaava ja varahenkilö, jotka toimivat yhteistyössä esihenkilön, turvallisuuspäällikön ja työsuojelun kanssa.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilöstön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnustaminen ja avoin keskustelu tiimeissä luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

Hyvinvointialueen asiakkailta on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratilanteesta lomakkeella internet sivujen kautta.

2.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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 turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunnalla on mahdollisuus työn vaarojen selvittämiseen ja arviointiin henkilöstön intrasta löytyvän WPro – Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi -työkalun kautta. Arkityössä riskit tulevat luontevimmin esiin ja niihin kiinnitetään omavalvonnallinen huomio. Ns. virheet ja riskitilanteet ovat oppimisen paikkoja. Yksikössä kiinnitetään erityistä huomiota avoimeen ja luottamukselliseen keskusteluilmapiiriin siten, että haastavissakaan tilanteissa ei haeta syyllisiä, vaan mahdollisuutta oppia ja parantaa toiminnan laatua

Hyvinvointialueen intrasta löytyvät tätä toimintaa tukevat ohjelmat ja ohjeet. Haipro -järjestelmä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin, jossa osana henkilöstöön

kohdistuvien (työturvallisuus) vaaratapahtumien selvittäminen ja arviointi (WPro) sekä tietoturva-/tietosuojapoikkeamien raportointi. Lisäksi intrassa henkilöturvallisuusohjeet, josta löytyy mm. väkivaltatilanteisiin ja kotikäynteihin liittyvät toimintaohjeet. Myös hyvaep:n toimintamallit häirintään ja epäasialliseen kohteluun, henkilöstön toimintakyvyn edistämiseen ja uudelleensijoittamiseen sekä ennakoivaan tukeen.

Hyvinvointialueella varmistetaan osaamista sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen että henkilöstöturvallisuuteen liittyen erilaisin koulutuksin: hätäensiapu- ja alkusammutuskoulutus jatkuvana koulutuksena tarpeen mukaisesti. Henkilöstö huolehtii näiden koulutuksien voimassaolosta. Lisäksi turvallisuuspalvelut järjestävät turvallisuusvastaaville erilaisia teemakoulutuksia tarpeen mukaan, jotka sitten jakavat tietoa omissa palveluyksiköissään. Yksikössä on hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti koottu turvallisuuskansio sekä manuaalisena että sähköisenä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilöstön turvallisuuteen tehtäväpaikolla on kiinnitetty erityistä huomiota riittävin turvallisuutta tukevien lisävarustein. Poliisilta pyydetään tarvittaessa virka-apua viranomaistehtävien suorittamisen tukemiseksi.

2.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei ole oman kilpailutuksen kautta tehtyjä ostopalveluja. Hyvinvointialueen organisaatiossa palvelujen osalta kilpailutukset on tehty ja kuvattu ko. palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

Hyvinvointialueen toimielin ohjaa ja valvoo alueellaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922). Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa yhteydenpidon, asiakaspalautteen ja valvontakäyntien muodossa.

2.3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava, kuka vastaa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. (STM:n julkaisuja 2019:10 ja 2019:9). Sosiaali- ja kriisipäivystyksen vastuuyksikköjohtaja vastaa valmiussuunnittelusta koko hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluyksiköissä.

3 Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

3.1 Toimeenpano

Palveluuyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Omavalvontasuunnitelmien toteutumista valvoo ja suunnitelmat hyväksyy palvelualuejohtaja Jutta Paavola. Käytännön suunnittelutyötä koordinoivat palveluuyksikköjohtaja Riitta Suojanen ja vastuuyksikköjohtaja Marjaana Rajasaari-Lahti. Suunnittelutyön käytännön toteutuksesta vastaavat palveluuyksikköjohtaja, vastuuyksikköjohtaja ja henkilöstö.

Omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä oleellista on henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan, sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä järjestetään säännöllisesti kuukausittain yhteinen tiimipalaveri, johon mahdollisuuksien mukaisesti koko henkilöstö osallistuu paikan päällä sotetiken tiloissa. Vakiintuneella kokouskäytännöllä varmistetaan osaltaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan sekä omavalvontasuunnitelmaan tehtävien päivitysten asianmukainen toteutuminen ja tiedotus. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan tiimipalaverin lisäksi tarvittaessa yksikön esihenkilön toimesta sähköpostitse toimitettavalla viikkotaisella tiedotteella. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla Z:/ asemalla sosiaalipäivätyksen turvallisuuskansiossa.

3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, tai aina kun tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutostarpeita. Seuraava päivitys 11/2025. Omavalvonnassa havaitut puutteet toiminnassa korjataan mahdollisimman pikaisesti. Puutteiden raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla. Korjausten toteutumisesta tai korjaustarpeen eteenpäin tiedottamisesta vastaa viime kädessä yksikön esihenkilö eli vastuuyksikköjohtaja.

Omavalvontasuunnitelma tulisi olla nähtävillä toimipisteiden asiakastiloissa ilmoitustaululla tai muutoin siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 26 § edellyttää,

että palvelunjärjestäjän on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan yksiköt. Sosiaali- ja kriisipäivystyksellä ei ole laisinkaan asiakkaiden vastaanottotiloja, joten suunnitelma ei ole nähtävillä muulla kuin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen julkiselta internetsivulla osoitteessa hyvaep.fi/hyvinvointialue/omavalvonta/.

Hyväksytty 2.12.2024

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Työikäisten palvelut

Jutta Paavola

Palvelujohtaja