

Keski-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

| | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------|
| Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä Sandelininkatu 1, PL 46 05800 Hyvinkää kirjaamo@keusote.fi | | |
| Kuntayhtymän Y-tunnus: 2844969-4 | | |
| Toimintayksikön nimi Keski-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys | | |
| Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys palvelee toiminta-alueen kuntien (Järvenpää, Kerava, Tuusula, Mäntsälä, Pornainen, Nurmijärvi ja Hyvinkää) kuntalaisia, sekä kuntien alueella oleskelevia. Sosiaalipäivystys, akuutti kriisityö sekä psykososiaalinen tuki suuronnettomuustilanteissa | | |
| Toimintayksikön postiosoite Auertie 11 | | |
| Postinumero 04410 | Postitoimipaikka JÄRVENPÄÄ | Puhelin 019 711 0721 |
| Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Heli-Annika Kuosmanen | | Puhelin 050 497 0727 |
| Postiosoite Auertie 11 | | |
| Postinumero 04410 | Postitoimipaikka Järvenpää | |
| Sähköpostiosoite heli.kuosmanen@keusote.fi | | |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Siivouspalvelut: Jatsi Oy Turvapainikkeet ja vartijapalvelu: Avarn Security Oy | | |

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Keski-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksestä saa apua elämän äkillisiin kriisitilanteisiin.

Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa kaiken ikäisten asiakkaiden välttämättömään ja kiireelliseen sosiaalihuollon tarpeeseen virka-ajan ulkopuolella ja ohjaa virka-aikana asiakkaan tarpeen mukaisiin palveluihin. Yksikössä vastataan virka-ajan ulkopuolella tilanteista, jotka vaativat sosiaaliviranomaisen välittämiä toimenpiteitä. Lisäksi sosiaali- ja kriisipäivystyksessä annetaan ohjausta ja neuvontaa ja asiakkaat voivat ottaa suoraan yhteyttä mihin vuorokauden aikaan tahansa.

Sosiaali- ja kriisipäivystys tarjoaa akuuttia kriisipua äkillisissä traumaattisissa kriisitilanteissa kuten läheisen kuolema, oma tai läheisen vakava sairastuminen, läheisen itsemurhayritys, onnettomuudet ja rikoksen uhriksi joutuminen. Elämänkriiseissä annetaan ohjausta ja neuvontaa.

Sosiaali- ja kriisipäivystys organisoii psykososiaalista tukea suuronnettomuuksissa ja erityistilanteissa. Psykososiaalinen tuki kattaa sekä akuutin kriisityön että päivystyksellisen sosiaalityön näissä tilanteissa. Psykososiaalinen tuki on osa kuntien vastuulla olevaa lakiin perustuvaa palvelujärjestelmää, jonka suunnittelu äkillisiä traumaattisia tilanteita varten on osa viranomaisten lakisäätöistä valmiussuunnittelua ja varautumista.

Hyvinkään ja Järvenpään poliisilaitoksilla työskentelee yksi sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaaliohjaaja. Hän vastaa verkostoyhteistyöstä poliisin ja muiden viranomaisten kanssa. Poliisilaitoksella sosiaaliohjaaja tapaa eri-ikäisiä asiakkaita ja ohjaa heitä tarvittaviin palveluihin. Työ keskittyy erityisesti nuoriin ja poliisilaitoksella tavataan mm. alaikäisiä päihtyneitä ja rikoksiin syyllistyneitä nuoria, puhutetaan heitä ja ollaan yhteydessä heidän vanhempiansa kanssa. Lisäksi sosiaaliohjaaja on mukana nuoren kuulustelussa, nuorten oikeuskäsittelyissä ja osallistuu Ankkuritiimiin sosiaalitoimen edustajana.

Ankkuritoiminta on moniammatillista yhteistyötä alle 18-vuotiaiden lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja rikosten ennaltaehkäisemiseksi. Ankkuritiimiin kuuluvat asiantuntijat poliisista, sosiaalitoimesta, terveystoimesta ja nuorisotoimesta. Ankkuritoimintaan osallistetaan tarvittaessa myös muiden ammattikuntien edustajia nuoren eri elämän osa-alueilta.

Keusoten alueella toimii kolme eri ankkuritiimiä:

- Järvenpää-Tuusula -alueen ankkuri:
 - o Poliisitoimi: Markus Schlosser, vanhempi konstaapeli
 - o Sosiaalitoimi: Ira-Maria Ranta, sosiaaliohjaaja
 - o Terveystoimi: Miia Ekman, sairaanhoitaja
 - o Nuorisotoimi: Emmi Wallin, erityisnuorisotyöntekijä (Järvenpää)/ Henri Kreen, nuoriso-ohjaaja (Tuusula)

- Hyvinkää-Nurmijärvi -alueen ankkuri:
 - o Poliisitoimi: Tiina Kuosa, vanhempi konstaapeli
 - o Sosiaalitoimi: Ira-Maria Ranta, sosiaaliohjaaja

- o Terveystoimi: Miia Ekman, sairaanhoitaja
 - o Nuorisotoimi: Anni Kouhia, erityisnuorisotyöntekijä (Hyvinkää)/
Tanja Oguntuase, erityisnuorisotyöntekijä (Nurmijärvi)
- Mäntsälä-Pornainen -alueen ankkuri:
- o Poliisitoimi: Mari Bergström, vanhempi konstaapeli
 - o Sosiaalitoimi: Ira-Maria Ranta, sosiaaliohjaaja
 - o Terveystoimi: Miia Ekman, sairaanhoitaja
 - o Nuorisotoimi: Kalle Vallo, erityisnuorisotyöntekijä (Mäntsälä), Miia Valkonen, etsivä
nuorisotyöntekijä (Pornainen)

Lainsäädäntöpohja

Toiminta perustuu sosiaalihuoltolain 29 pykälään, jonka mukaan Sosiaalipäivystys on järjestettävä ympärivuorokautisesti kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi. Päivystys on toteutettava siten, että palveluun voi saada yhteyden ympäri vuorokauden ja kiireelliset sosiaalipalvelut voidaan toteuttaa siten kuin tässä tai muussa laissa säädetään.

Toimintaa sääteleviä lakeja ovat mm:

- * Sosiaalihuoltolaki
- * Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- * Lastensuojelulaki
- * Laki toimeentulotuesta
- * Päihdehuoltolaki
- * Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta, sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista
- *Mielenterveyslaki
- *Valmiuslaki
- *Pelastuslaki
- *Terveydenhuoltolaki

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- Ihmisen silmin (ihmisen näkökulma)
- Ihmisen kanssa (vuorovaikutuksen näkökulma)
- Ihmiselle (organisaation näkökulma)

Sosiaali -ja kriisipäivystyksen toimintakulttuurin mukaisia arvoja ovat:

- Asiakaslähtöisyys ja laadukas ja tasalaatuinen asiakastyö
- Yhdessä tekeminen - avun pyytäminen - jakaminen
- Yhteinen työnäky ja vastuullisuus yhteisistä työtehtävistä
- Tiiminä toimiminen -innostava palaute - korjaava palaute
- Tiedon jakaminen - avoin keskustelu - osaamisen jakaminen
- Toiminnan läpinäkyvyys ja avoimuus
- Turvallisuus
- Ongelmiin puututaan ajoissa - keskusteleva ilmapiiri
- Erilaisuus on rikkaus - myös työtavoissa
- Työn kehittäminen ja ajankohtaisiin tarpeisiin/haasteisiin vastaaminen

Noudatamme kuntayhtymän strategian mukaisia arvoja työssämme

Noudatamme myös sosiaalityön ammatillisia arvoja työssämme mm huomioimalla ihmisoikeudet ja ihmisarvon, yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuuden, asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Yksikön esimies Heli-Annika Kuosmanen ja vastaava kriisityöntekijä Sointu Silvola sekä koko sosiaali- ja kriisipäivystyksen työyhteisö

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Heli-Annika Kuosmanen
heli.kuosmanen@keusote.fi
puh. 050 497 0727

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

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.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten nettisivuilla www.keski-uudenmaansote.fi sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksen ilmoitustaululla.

4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan 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. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

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 luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Työsuojelun toimintaohje
- Työterveyshuollon toimintaohje
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/- asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä tietosuojaja/- tietoturvailmoitukset
- WPro-järjestelmä, jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys sekä ohje evakuoinnista
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Hygieniaoheistus /Koronaohjeistus (mm. suojavarusteiden käyttö)
- Ohjeet virka-apupyynnöiden käytöstä ja yhteistyöstä poliisin kanssa
- Ohje Virven käytöstä
- Yksikössä sovitut ohjeet kotikäynneille ja käytäntöihin siellä turvallisuuden näkökulmasta
- Ohjeet KVTES: in mukaiseen työvuorosuunnitteluun (resurssit ja kuormitus huomioiden)
- Kriisipurkuohjeistus (työterveys & kriisityö)
- Aktiivisen tuen malli päihdeasioissa (Keusote)

Riskien hallintaa ja niiden ennakoitua ja edellä mainittuja ohjeistuksia käsitellään säännöllisesti yhdessä tiimikokouksissa.

Riskien tunnistaminen ja dokumentointi

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatu-epäkohdat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan **HaiPro-järjestelmässä**, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti -tapahtumat ja haittatapahtumat)
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää HaiPro-ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

Jos epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

HaiPro-järjestelmään sisältyvässä **WPro-osiossa** tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkolisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisössä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä HaiPro-ilmoitus, mutta tämä henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä HaiPro-ilmoituksella ei ole ollut/ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyy Keusoten intranetistä. Esimies vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohta ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Riskien käsitteleminen

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön kokouksessa lähiesimiehen paikallaollessa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan kokousmuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen.

HaiPro-ilmoitusten koonti ja raportointi toteutuu toistaiseksi Keusoten jäsenkuntien käytössä olleilla toimintamalleilla. HaiPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksiköiden kehittämistyössä.

Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja kriisityön prosessin suunnittelu

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Sosiaalipäivystystyössä mikäli on mahdollista SHL -tai Vanhuspalvelulain mukaista ilmoitusta tehtäessä käydään asiakkaan kanssa läpi hänen tarpeensa ja sovitaan ilmoituksen kirjaamisesta.

Kriisityön asiakkaiden kriisityön prosessi on vakioitu, mutta jättää tarvittaessa väljyyttä yksilölliseen tarkasteluun. Prosessia muokataan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Kriisityön asiakkaan SHL- ilmoitus tai vanhuspalvelulain mukainen ilmoitus tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa sopien. Asiakkaan kanssa käydään läpi heidän tarpeitaan ja sovitaan mitä ilmoitukseen kirjataan.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Sosiaalipäivystyksessä kirjataan kiireellisen sijoituksen päätöksiä, jotka tulee saada postiin viimeistään seuraavana arkipäivänä. Tiedoksisaantipäivästä alkaa laskenta määräajoille. Myös kirjatusta lastensuojeluilmoituksista, SHL-ilmoituksista ja vanhussuojeluilmoituksista tulee saattaa välittömästi tieto oman alueen sosiaalityöhön.

Varsinaisia määräaikoja ei seurata sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, mutta kiireellisten sijoitusten päätösten noutamista ja tiedoksisaantia seurataan siltä osin, että saantitodistukset palautuvat sosiaalipäivystykseen asiakkaan noudettua päätöksen.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaali- ja kriisipäivystystyössä itsemääräämisoikeus tulee esiin myös siinä, että asiakas saa soittaa joko nimettömänä tai omalla nimellään asiakaslinjaan saadakseen neuvontaa, ohjausta tai keskustelua. Hän saa tehdä myös yksityishenkilönä tehdä anonyymina lastensuojeluilmoituksen tai SHL- ilmoituksen/vanhusilmoituksen.

Kriisityön asiakkuuteen asiakas tulee aina omasta toiveestaan jonkun muun viranomaisen ohjaamana tai ottamalla itse yhteyttä. Kriisityön prosessi tarkoitus tukea asiakasta itseään hänen normaalissa toipumisprosessissaan.

Kriisityössä itsemääräämisoikeus toteutuu tilanteissa, joissa asiakas saa päättää haluaako hän vastaanottaa kriisityön palveluita ja millä aikataululla ja haluaako mahdollisen tapaamisen kotonaan vai toimistolla. Asiakas voi myös halutessaan päättää työskentelyn. Asiakas osallistuu kriisityön prosessin suunnitteluun omien voimavarojensa mukaisesti. Käytännössä asiakas on päättämässä tapaamisten ajankohtia ja tapaamisten sisältöä. Kriisityön prosessissa asioita käsitellään asiakkaan tarpeiden ja asiakkaan tilanteen mukaisesti.

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

itseääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Tilanteita, joissa itseääräämisoikeuteen voidaan joutua puuttumaan, on esimerkiksi asiakkaan sellaiset elin- tai asuinolosuhteet, jotka ovat vaaraksi asiakkaan terveydelle tai hänen hoito- ja huolenpito vaatii välttämättömiä toimenpiteitä viranomaisten taholta. Asiakkaalle tarjotaan apua tai hänen luokseen tehdään kartoituskäynti sosiaalihuoltolain nojalla. Lastensuojelulain mukaisista toimenpiteistä lapsen kiireellisen sijoituksen päätös voi olla myös tahdonvastainen toimenpide, jolloin itseääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asukasta/asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asukas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Mikäli työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta/asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta päättyneen työvuoron jälkeen ja tilanne voidaan käydä läpi esimiehen ja työparin kanssa. epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään, ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Kokouksessa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta tehdä tapahtuneen pohjalta asiakaspalaute, muistutus tai jopa kantelu.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaisensa osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Paperisella palautelomakkeella
- Sähköisellä lomakkeella Keusoten www-sivuilla osoitteessa <https://www.keski-uudenmaansote.fi/osallistu-ja-vaikuta/anna-palautetta2/> (Asiakaspalautelomakkeen yhteys on suojaamaton, joten lomakkeelle ei voi kirjoittaa henkilökohtaisia asiakas- tai potilastietoja)
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta
- Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä asiakas saa antaa välitöntä palautetta sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöille työtehtävän yhteydessä ja työskentelyn päätyttyä.
- Asiakasohjaukseen 1.1.2021 siirtymisen jälkeen asiakkaat voivat käyttää yllä mainittua sähköistä palautekanavaa.

Suullinen ja paperisella lomakkeella annettu palaute tallennetaan asiakaspalautejärjestelmään. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

Palautteesta keskustellaan yksikön tiimissä ja pohditaan, Miten saadun palautteen pohjalta voidaan asiakastyötä kehittää. Yksikössä tarkoituksena kehittää vielä tarkempaa yksikkökohtaista asiakastytyväisyyskyselyä.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

Tyytymättömällä asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin asiakas on

tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuslomakkeen voi tulostaa Keusoten www-sivuilta osoitteesta <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/potilas--ja-sosiaaliasiamies/>

Muistutus lähetetään kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymä
kirjaamo
PL 46
05801 HYVINKÄÄ

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitalo Oy
Sosiaaliasiamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen

- Verkkosivut: <http://sosiaalitalo.fi/sosiaaliasiamies/>
- Puhelin: 0400-277 087 (ma klo 12.00-15.00, ti-to klo 9.00-12.00)
- Sähköpostiosoite: sosiaalitalo@sosiaalitalo.fi (huom: sähköposti ei ole tietoturvallinen)
- Postiosoite: Sosiaalitalo Oy, Sosiaaliasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteutumiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kuntayhtymässä ja antaa siitä selvityksen vuosittain

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös sovittelevassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta ei koske julkisia palveluja.

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös päällikölle ja palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön kokouksessa, kirjataan kokousmuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin

Muistutuksiin vastataan kirjallisesti vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työskentely perustuu asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukemiseen. Tehdyillä ratkaisuilla pyritään auttamaan asiakasta, hänen perhettään tai läheistään. Asiakas tulee kuulluksi omassa asiassaan ja hänelle kerrotaan tehdyistä toimenpiteistä.

Kriisityön työskentelyssä seurataan asiakkaan hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Erityisesti kriisityössä tuetaan normaalia toipumis- ja kuntoutusprosessia tarkoituksenmukaisella psykoedukaatiolla, omahoito-ohjeilla ja voimavaroja vahvistavalla työskentelyllä. Kriisityön prosessi on rakennettu siten, että pyritään huomioimaan avun oikea-aikaisuus ja annostelu Työskentelyssä tuetaan asiakasta huolehtimaan hyvinvoinnistaan kriisin keskellä. Kriisityön prosessi sisältää seurantavaiheen, kuntoutumisen ja toipumisen seuraamiseksi. Tarvittaessa asiakas ohjataan jatkohoitoon.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on sovitut käytännöt ja ohjeistukset hygieniakäytäntöjen varmistamiseksi niin normaalioloissa kuin erityisololoissa. Näitä ohjeistuksia tarkistetaan säännöllisesti ja tarkennetaan tai muutetaan tarpeen mukaisesti. Hygieniaoheistuksilla on tarkoitus turvata sekä asiakasta että henkilökuntaa.

- työpaikalle ei tulla sairaana eikä heikkovointisena
- riittävä käsienpesu ja käsidesiä riittävästi saatavilla yksikössä ja monessa tilassa yksikön sisällä
- maskeja tilattu ja niiden käyttöä suosittu erityisesti kotikäynneillä, ylimääräisiä kappaleita on myös hankittu, joita voidaan antaa asiakkaille tarvittaessa
- siivousta yksikössä on lisätty
- suunniteltu toimitilat siten että työtä voidaan tehdä eri työpisteillä. Kaikki työntekijät eivät kohtaa toisiaan työvuorojen aikana ja koko henkilöstön pitkäkestoista oleskelua samassa tilassa vältetään
- kriisityötä tehdään suurelta osin puhelimen välityksellä ja akuutit ja muut välttämättömät kriisityön käynnit turvataan
- asiakkaalta kysytään myös hänen vointiaan/mahdollisia oireita

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on hyvät ja selkeät ohjeet koko henkilökunnan saatavilla (työpisteissä yhteystieto ja ohjeistus-fläpiti) siitä palvelukokonaisuudesta, johon asiakkaita sosiaali- ja kriisipäivystyksen taholta ohjataan ja johon kirjaukset tehdään. Tietoja päivitetään aina ajankohtaisiksi. Yksikkö tapaa säännöllisesti muita palvelukokonaisuuteen kuuluvia palvelunantajia ja yhteistyötahoja yhteistyön sujuvoittamiseksi ja kokonaisuuden suunnittelemiseksi.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Jokainen työntekijä tiedostaa ja on tietoinen riskeistä, mitkä liittyvät työhön. Riskikartoitus on tehty yksikössä. Yksikössä on sovittu käytännöistä, joilla voidaan toteuttaa turvallista asiakastyötä niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön esimies ja vastaava kriisityöntekijä tapaavat säännöllisesti KeuSoten turvallisuuspäällikköä ja osallistuvat kuntayhtymän valmius -ja varautumissuunnitteluun.

Yksikkö tekee säännöllistä yhteistyötä myös muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kuten esim. poliisin, pelastuksen ja ensihoidon kanssa.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Yksikössä seurataan asiakasturvallisuuteen liittyvää tutkimustietoa ja osallistutaan aiheeseen liittyviin koulutuksiin. Yksikössä arvioidaan sisäistä turvallisuutta vuosittain ja osallistutaan Auerkulman yhteiseen poistumisharjoitukseen.

Asiakasturvallisuuden parantamiseksi on sovittu seuraavista käytänteistä:

- Työparityöskentely
- Toimiva työvuorosunnittelu
- Työntekijöiden lisäkoulutus
- Moniviranomaisyhteistyö
- Mahdollisista asiakasturvallisuuspoikkeamista keskustellaan tiimin kanssa esimiehen johdolla ja tehdään tarvittavat ilmoitukset HaiProssa.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Esimies (sosiaalityöntekijä)
Vastaava kriisityöntekijä (sosionomi YAMK)
Sosiaalityöntekijä 6
Sosiaaliohjaaja 3
Kriisityöntekijä 3 (1 sosionomi ja 2 SH)
Poliisilaitoksella työskentelevä sosiaaliohjaaja

Työvuoroissa on 2-4 työntekijää. Aamuvuoro 2-3, iltavuoro 2-4 ja yövuoro 2 työntekijää. Virka-ajan ulkopuolella on vuorossa aina vähintään yksi pätevä sosiaalityöntekijä.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään aina kun kyseisen työvuoron resurssia ei nähdä riittävänä laadukkaalle asiakastyölle. Asiakkaille pyritään saamaan apua riittävän nopeasti ja tehokkaasti.

Sijaiset tilaa joko yksikön esimies tai hänen valtuuttamansa henkilö.
Yksiköllä on oma sijaisreservi. Nämä sijaiset perehdytetään ja "koulutetaan" työhön.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Yksiköllä on oma yksikön toimintaan perehdytetty osaava sijaisreservi, jossa on aktiivisesti keikkavuoroja tekeviä 10 sosiaalityöntekijää ja 5 kriisityöntekijää. Sijaisreserviin rekrytoidaan uusia jäseniä tarpeen mukaan.

Suuronnettomuus- ja erityistilanteissa saadaan yksikköön valmiussuunnitelman mukaisesti tarvittaessa tukea ja lisätöivoimaa mielenterveys- ja päihdepalveluista.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu kuntayhtymän rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin kuntayhtymässä alkaa rekryluvun hakemisella (yli 4 kuukauden määräaikaissuudet ja vakinaiset tehtävät). Kuntayhtymän rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautiin vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituksilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Valittavilta työntekijöiltä pyydetään rikosrekisteriote (Rikosrekisterilaki 1§). Rekrytointiprosessissa huomioidaan myös kokemus lasten kanssa työskentelystä.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työhön ja määritellään perehdytyksestä vastaava työntekijä hänelle ensimmäisiin työvuoroihin.

Omavalvontaa käydään säännöllisesti läpi tiimipäivissä.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Keusoten yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omassa sisäisessä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja kuntayhtymän strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on

velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

Ensiapukoulutusta, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietosuojakoulutusta, eri sähköisten järjestelmien koulutusta ja LEAN-valmennusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Yhteisöohjautuvuus prosessin toteuttaminen/kouluttaminen ja kehittäminen on meneillään yksikössä. Yhteisöohjautuvuudella pyritään ratkaisukeskeisiin toimintamuotoihin työssä. Pyritään luomaan hyvä tiimihenki ja nostamaan keskinäinen luottamus työyhteisössä, moniviranomaisyhteistyössä ja asiakastyössä korkealle tasolle. Pyrimme luomaan asiakkaalle myönteisiä asiakaskokemuksia sekä saavuttamaan työn tavoitteet palvelulupauksen mukaisesti.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilöstö koulutuu omaehtoisesti ja yhdessä tehtäviin soveltuvissa lisäkoulutuksissa. Yksikön henkilöstöstä osallistuu vuosittain muutama työntekijä mm. sosiaalipäivystyspäiville, surukonferenssiin ja muihin tarpeen mukaisiin koulutuksiin. Yksikkö järjestää vuosittain pieniä omia täydennyskoulutuksia kriisityöhön ja psykososiaaliseen tukeen liittyen. Yksikkö tekee yhteistyötä säännöllisesti muiden Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystysten kanssa ja päivystyksillä on yhteinen koulutuspäivä säännöllisesti.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Tiloja köyttää vain sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilöstö. Asiakkaita tavataan asiakastapaamishuoneessa. Asiakkailla ei ole pääsyä päivystystiloihin, jotta tietoturva ei vaarannu. Asiakkaita tavataan toimistolla ainoastaan silloin kun asiakasta tapaavan henkilön lisäksi toimitiloissa on muitakin työntekijöitä. Näin varmistetaan avun hälyttämisen mahdollisuus sairastapausten tai turvallisuuspoikkeaman yhteydessä.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä käy siivouspalvelu kolme kertaa viikossa. Henkilöstö pesee itse työvaatteensa yksikön pesukoneella.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Yksikössä on käytössä ainoastaan turvallisuuteen liittyviä teknologisia ratkaisuja henkilöstön ja yksikössä käyvien asiakkaiden turvaamiseksi.

Käytössä on turvapainikkeet, jotka hälyttävät vartiointiliikkeeseen. Painikkeiden toimivuus tarkistetaan joka kuukauden ensimmäisellä viikolla. Yksikössä on myös turvakamerat, joiden toimivuutta seurataan viikoittain. Ongelmista ilmoitetaan kamerapalveluun välittömästi.

Kameravalvonnasta vastaa tällä hetkellä Avarn Security Oy, mutta kilpailutuksen perusteella vartiointi siirtyy Securitakselle. Yhteyshenkilön nimi on päivityksen alla. Ajankohtainen tietosuojaseloste laitetaan yksikön seinälle nähtäväksi päivityksen jälkeen. Tieto kamaravalvonnasta on nähtävissä ulkona kameroiden läheisyydessä.

Vastuuhenkilöt: vastaava kriisityöntekijä Sointu Silvola ja yksikön esimies Heli-Annika Kuosmanen.

Yksikön käytössä olevassa Virve radiopuhelimissa on myös turvapainike, jolla voidaan hälyttää suoraan hätäkeskukseen henkeä uhkaavassa tilanteessa. Virven hätäpainikkeen toiminta tarkistetaan myös säännöllisesti.

Vastuuhenkilö: sosiaalityöntekijä Anniina Kuparinen

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja, mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Keski- Uudenmaan sote-kuntayhtymän laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvaluottamuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Esimies seuraa sitoumuksia ja käy tämän läpi vuosittain työntekijöiden kanssa.

Henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja osaamisen verkkokoulutuksen ja varmistaa osaamisensa Navisec Flex -tentillä. Esimies seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Toimintayksikön esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotimin tiedottein, varmistetaan että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomaismääräyksistä.

Toimintayksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esimiehen kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Henkilöstö suorittaa Navisec- tietosuojakoulutuksen aloitettuaan työskentelyn sosiaali- ja kriisipäivystyksessä.

Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan sote –kuntayhtymä toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/tietosuoja/rekisterinpitajan-vastuuhenkilot-ja-yhteystiedot/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän verkkosivulla <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/tietosuoja/tietosuojaselosteet/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän tietosuojavastaava Erja Heikkinen, puh. 040 3145955, tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työtä kehitetään jatkuvasti sen mukaan millaisia ajankohtaisia ilmiöitä/haasteita/vaatimuksia asiakastarpeista, asiakkuuksien yhdyspinnoista on tarkasteluun perustuen nostettavissa. Kehittäminen on sidottu strategiaan tavoitteisiin. Tiedottaminen on ajankohtaista ja avointa.

Jokaista työntekijää kannustetaan työn kehittämiseen ja ideointiin. Työntekijöille on annettu omia vastualueita. Mahdollisista epäkohdista tuotetaan tietoa ja työskennellään epäkohtien poistamiseksi.

Tilastoinnilla seurataan mihin suuntaan asiakasmäärä, työn painopiste ja alueellisuus kehittyvät. Työtä pyritään viemään siihen suuntaan, mihin sitä on tarkoituksenmukaisinta kehittää.

Omaevalvontasuunnitelma käydään yksikössä läpi tietyin väliajoin ja sitä päivitetään ajankohtaisin muutoksin vuosittain.

Työtä kehitetään ajankohtaisten haasteiden ja yhteiskunnallisten ilmiöiden vaatimukset huomioiden. Lisäksi huomioidaan kehittämisessä yksikön toimintaa koskettavat mahdolliset muutokset esim. asiakasohjauksen osaksi siirtyminen 1.1.2021. Kehittämisessä huomioidaan integrointi tähän yksikköön ja sen tuoma synergiaetu sekä se miten sosiaali- ja kriisipäivystys voi olla tukena ja saada tukea muilta saman alan toimijoilta.

Kehitetään asiakaspalautteen saatavuutta sosiaali- ja kriisipäivystyksen tarjoamasta palvelusta.

Kehitetään toimivampia käytäntöjä työssä eri yhteistyötahojen kanssa mm. vähentämällä turhaa kirjaamista, tehostamalla työtä ja huomioimalla entistä enemmän tietoturva-asiat ja yksilön oikeusturva.

Yllä esitettyjä kehittämiskohteita kehitetään vuoden 2020 loppuun mennessä ja edelleen vuoden 2021 aikana.

10 Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä

Toimintayksikön vastuhenkilö allekirjoittaa omaevalvontasuunnitelman ja tulosalueen päällikkö hyväksyy sen allekirjoituksellaan

| |
|--|
| Omaevalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 23.10.2020 Järvenpää |
| Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys Heli-Annika Kuosmanen |

| |
|---|
| Omaevalvontasuunnitelma hyväksytty, paikka ja päiväys 30.10.2020 |
| Allekirjoitus ja nimenselvennys Minna Kairesalo, perhekeskuspalvelujen päällikkö |