

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>2</b>
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b>	<b>3</b>
<b>3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>	<b>4</b>
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>	<b>6</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>7</b>
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....</b>	<b>11</b>
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>	<b>14</b>
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....</b>	<b>19</b>
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>21</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....</b>	<b>21</b>

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

**Kuntayhtymän / Sote-alueen nimi** Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta (Eksote)

**Y-tunnus** Eksote 0725937-3

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

**Nimi** Etelä-Karjalan sosiaali- ja kriisipäivystys

**Katuosoite** Oppilaankatu 2

**Postinumero** 53100

**Postitoimipaikka** Lappeenranta

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Sosiaali- ja kriisipäivystys tarjoaa sosiaalihuollon päivystystoimintaa kaikille Etelä-Karjalan alueen asiakkaille ja Etelä-Karjalan alueella oleskeleville, ei määriteltyjä asiakaspaikkamääriä.

**Esimies** toimintayksikön esimies Sanna Aho

**Puhelin** 040 358 1769

**Sähköposti** sanna.aho@eksote.fi

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

#### Ostopalvelujen tuottajat

Sosiaali- ja kriisipäivystys ei osta asiakkaille alihankintana palveluita.

Sosiaali- ja kriisipäivystykseen ostetaan ulkopuolelta henkilöstölle työnohjaus. Eksote on kilpailuttanut työnohjauksen ja työnohjaaja valitaan kilpailutuksen myötä valituiksi tulleista työnohjaajista.

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

**Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

Työnohjausta arvioidaan puolivuositain kysymällä henkilöstön palautetta sekä seuraamalla tukeeko työnohjaus toimintaamme ja johtamista. Tämän pohjalta käydään tarvittaessa palautekeskustelu ja tavoitteiden selvennys työnohjaajan kanssa.

**Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?**

Kyllä    x Ei

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

#### **Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Virka-ajan ulkopuolista sosiaalihuollollista päivystystoimintaa, joka vastaa asiakkaiden välittömiin tarpeisiin erilaisissa kriisi- ja sosiaalisissa hätätilanteissa. Sosiaali- ja kriisipäivystys toimii perhetukikeskuksen yhteydessä ympärivuorokautisesti sekä maanantaista lauantaihin kello 14-22 välisen ajan ja sunnuntaisin kello 12-20 välisen ajan yhteispäivystyksen tiloissa Etelä-Karjalan keskussairaalalla.

Sosiaalipäivystyksestä ohjataan asiakasta tarvitsemansa avun piiriin ja tarvittaessa valmistellaan ja tehdään viranomaispäätöksiä päivystyksellisesti. Etelä-Karjalan sosiaalipäivystys toimii kaikissa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kunnissa (Lappeenranta, Lemi, Savitaipale, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Taipalsaari ja Imatralla).

Sosiaalipäivystys perustuu viranomaisyhteistyöhön. Suurin osa yhteydenotoista on lapsiperheiden asioita, mutta myös muihin akuutteihin sosiaaliin hätä- ja kriisitilanteisiin vastataan. Tietoon tulleisiin lähisuhde- ja perheväkivaltatilanteisiin puututaan akuutisti Eksoten toimintaohjeen mukaan. Lastensuojelun osalta sosiaali- ja kriisipäivystys toimii yhteistyössä perhetukikeskuksen kanssa.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

### Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen johto ja henkilöstö ovat sitoutuneet Eksoten toiminnan strategiisiin periaatteisiin, jotka ovat vuoteen 2023 saakka: rohkeus, ihminen ja yksinkertaisuus.

Lisäksi sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintaperiaatteena ovat: asiakaslähtöisyys, avoimuus, liikkuvuus ja taloudellisuus.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintaa ohjaavat: sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki ja lapsen oikeuksien sopimus sekä muut lait ja Eksoten ohjeet.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

#### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja perhetukikeskuksen yhteinen turvallisuussuunnitelma, päivitetty 2019.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja perhetukikeskuksen yhteinen riskin hallinnan analyysi, päivitetty 2019.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja perhetukikeskuksen yhteinen pelastautumissuunnitelma, päivitetty 3/2019

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja perhetukikeskuksen yhteinen sisäisen ja ulkoisen uhkatilanteen toimintaohje, päivitetty 9/2019.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen jälkipurkumalli

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja perhetukikeskuksen yhteinen turvallisuustyöryhmä, turvallisuusvastaava Harri Taina, varavastaava Minna Kalkela, (pj. Harri Taina, jäsenet Sanna Sipilä, Minna Kalkela, Tiina Nurmi, Sanna Tomppo, Minna Kiviranta, Marja Riikonen)

Sisäinen hälytysjärjestelmä ja sen säännöllinen käyttö ennakoivasti sekä toimivuuden testaaminen kuukausittain, vastuuhjaajat Camilla Rautio ja Marja Nieminen

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja perhetukikeskuksen yhteinen ohje turvalliselle kotikäynnille, päivitetty 10/2019, tarvittaessa pyydetään poliisi mukaan turvaamaan kotikäynti

Sosiaalipäivystyksellä VIRVE-puhelin käytössä

Esimiehen määräämät tilannekohtaiset, yksilöidyt turvallisuusohjeet otetaan välittömästi käyttöön tilanteen niin vaatiessa.

Yhteistyö vartiointiliikkeen kanssa perhetukikeskuksella Prevent 360, päivystävä vartija puh. 050 572 4668, vartija hälytyskeskus puh. 020 515 9505 sekä yhteispäivystyksessä Etelä-Karjalan keskussairaalan vartijat.

Henkilöstö on vakuutettu työtapaturmien varalta If Vahinkovakuutus Oyj:ssä ja ohjeistus löytyy Eksonet:stä Turvasataman alta.

## **Riskien tunnistaminen**

Henkilöstö tai yksittäinen työntekijä ilmoittaa mahdollisista riskeistä esimiehelle, ja asia käsitellään yhteisesti henkilökuntapalaverissa tai työnohjauksessa. Epäkohdat korjataan mahdollisuuksien mukaan. Henkilöstö tekee HaiPro-ilmoitukset väkivalta- ja uhkatilanteista. HaiPro-ilmoitukset käsitellään välittömästi ja tarvittaessa tehdään suunnitelma asian korjaamiseksi.

## **Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?**

Asiakkaita ohjataan ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista vastaavalle ohjaajalle tai esimiehelle, jonka jälkeen esimies huolehtii asian käsittelystä tarvittavalla tavalla.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

Läheltä piti- ja väkivaltatilanteista henkilökunta tekee potilas- ja asiakasturvallisuusilmoituksen HaiPro-järjestelmään, jonka esimies käsittelee ja arvioi. Ilmoituksesta lähtee tieto työsuojeluvaltuutetulle. Ilmoitukset arkistoituivat HaiPro-järjestelmään.

Riskienarviointiin ja turvallisuuteen liittyvät asiat käsitellään yhteisesti henkilöstöpalaverissa ja työnohjauksessa. Välittömästi tilanteen jälkeen suoritetaan tilanepurku paikalla olevien työntekijöiden kesken.

Kaikki tiedotus hoidetaan Eksoten sisäisellä suojatulla sähköpostilla. Salassa pidettäviä ja arkaluontoisia tietoja voi lähettää salatun sähköpostin kautta.

## **Korjaavat toimenpiteet**

### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Työryhmässä käydään läpi tilanteeseen johtaneet tapahtumat ja tehdään korjaavat toimenpiteet. HaiPro-ilmoitusten käsittelyn yhteydessä tehdään toimenpidesuunnitelmat ja tarvittaessa viedään asiat työsuojeluun. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen tilanne viedään säännöllisesti tiedoksi valvovalle viranomaiselle (lastensuojelun sosiaalityön ja yhteisten erityispalveluiden palvelupäällikölle Anne Korhoselle). Tiedoksi vienti toteutuu kahden viikon välein pidettävissä esimiestiimissä.

## **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

### **Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

Muutoksen tiedottamiseen vaikuttaa tilanteen kriittisyys. Sitä arvioidaan tilannekohtaisesti. Muutokset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja työpaikkakokouksissa. Välittömistä muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa reaaliaikaisesti. Asiakkaan asioista tiedotetaan asiakkaan omaa sosiaalityöntekijää ja muita asiakasta hoitavia tahoja virka-aikana. Tilanteen niin vaatiessa tiedotetaan myös Eksoten laatu- ja turvallisuuspäällikkö Mari Liukalle puh. 044 791 4871, mari.liukka@eksote.fi ja poliisille. Muutoksien tiedottamisesta vastaa toimintayksikön esimies.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omaavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

#### **Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnan suunnitteluun?**

11-12/2020 ja 10/2021 toimintayksikön esimies Sanna Aho

1/2021 toimintayksikön esimies Sanna Aho ja vastaava ohjaaja Laura Ritolahti

1/2021 toimintayksikön esimies Sanna Aho, vastaava ohjaaja Laura Ritolahti ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilöstö

## **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Lastensuojelun sosiaalityö ja yhteiset erityispalvelut, palvelupäällikkö Anne Korhonen, valvova viranomainen, puh. 040 535 1344, anne.korhonen@eksote.fi

Etelä-Karjalan sosiaali- ja kriisipäivystys, toimintayksikön esimies Sanna Aho puh. 040 358 1769, sanna.aho@eksote.fi

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina muutoksien yhteydessä, vähintään kerran vuodessa. Omavalvonnan toteuttamista seurataan päivittäisessä perustyössä.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

### **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimistossa. Omavalvontasuunnitelma on tallennettu Teamsiin sosiaali- ja kriisipäivystyksen työtilaan.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

#### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä arvioidaan asiakkaan akuuttia palvelun tarvetta sekä ohjataan asiakas tarvittaessa jatkoavun piiriin virka-aikaisiin palveluihin. Asiakastyö dokumentoidaan SosiaaliEfficiaan.

#### **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

Akuutissa palvelutarpeen arvioinnissa omaiset ja läheiset huomioidaan siltä osin, kun he ovat mukana akuutissa sosiaalisen hädän tai kriisin tilanteissa. Alaikäisen asiakkaan kohdalla ollaan yhteydessä hänen huoltajiinsa.

## **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

### **Miten hoito- ja palvelussuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei laadita hoito- ja palvelussuunnitelmaa, vaan asiakkaat ohjataan virka-aikaisten palveluiden piiriin.

### **Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?**

Asiakas on aktiivisesti mukana oman sosiaalisen hätä- tai kriisitilanteensa selvittämisessä.

### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ohjaaja voi tarvittaessa tutustua asiakkaalle muissa sosiaalihuollon palveluissa laadittuihin hoito- ja palvelussuunnitelmiin SosiaaliEfficassa, mikäli se on asiakkaan tilanteen selvittämisen kannalta oleellista.

## **Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)**

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei laadita hoito- ja kasvatussuunnitelmia.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä ja hänen toiveitaan ja näkemyksiään kuunnellaan ja kunnioitetaan mahdollisuuksien mukaan. Pääsääntöisesti ohjaus jatkoavun piiriin virka-aikaisiin palveluihin tapahtuu asiakkaan suostumuksella, pois lukien sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus viranomaisille.



## **Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä toimiva takapäivystäjä, toimivaltainen sosiaalityöntekijä, voi tarvittaessa tehdä lastensuojelulain mukaisia päätöksiä esimerkiksi kiireellisen sijoituksen päätöksen lapsen/nuoren turvallisuuden ja hyvinvoinnin varmistamiseksi.

## **Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään? -**

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

#### **Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen asiakastyötä määrittelee Eksoten yhteiset arvot. Henkilökunta saa koulutusta kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § mukaan viipymättä ilmoitettava yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta eteenpäin sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ellei epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi tehdä toimenpiteitä, ilmoituksen tekijän tulee ilmoittaa asiasta aluehallintavirastolle.

Mahdolliset epäasiallisuudet, haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään työyhteisön ja esimiehen sekä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa.

#### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asia otetaan puheeksi asiakkaan kanssa välittömästi. Mikäli asiakas haluaa tehdä muistutuksen saamastaan palvelusta, hänelle kerrotaan miten se tapahtuu ja kenelle muistutus osoitetaan. Tarvittaessa asiakasta autetaan muistutuksen tekemisessä. Noudatamme Eksoten ohjetta asiakaspalautteista ja muistutuksesta.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

#### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

#### **Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakaspalautetta kerätään asiakkailta suoraan puhelimesta tai kohdatessa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen osalta on tarve miettiä, miten asiakaspalautetta saataisiin kerättyä systemaattisemmin puhelimitse hoidetuista tehtävistä.

#### **Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Asiakaspalautteet käsitellään työryhmässä ja palautteet otetaan huomioon yksikön toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

## **Asiakkaan oikeusturva**

### **Muistutuksen vastaanottaja**

Sanna Aho, sosiaali- ja kriisipäivystys

Anne Korhonen, lastensuojelun sosiaalityö ja yhteiset erityispalvelut

Tarja Nylund, perhepalvelut

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Aki Kaskinen, puh. 044 748 5306 [aki.kaskinen@socom.fi](mailto:aki.kaskinen@socom.fi)

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Laserkatu 6 E 4 (IVH kampus) 53850 Lappeenranta

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvonta

Kaakkois-Suomen Maistraatti

Pormestarinkatu 1 A 3. krs

53100 Lappeenranta

p. 029 553 6901

### **Sosiaali- ja terveystuollon ohjaus ja valvonta:**

Etelä-Suomen Aluehallintovirasto (AVI)

Wähäjärvenkatu 6, 13101 Hämeenlinna, Puhelinvaihte 029 501 6000

postiosoite: Etelä-Suomen Aluehallintovirasto (AVI), PL 1, 13035 AVI

Kouvola toimipaikka

Käyntiosoite: Salpausselänkatu 22, Kouvola

Postiosoite: Etelä-Suomen Aluehallintovirasto (AVI), PL 1, 13035 AVI

**Työsuojelun yhteystiedot:** puhelinneuvonta ma-pe klo 9.00 - 15.00, puh. 0295 016 620

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

Noudatamme Eksoten ohjetta asiakaspalautteista ja muistutuksesta.

Muistutuksista ja kanteluista pyydetään asianosaisilta kirjallinen selvitys. Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään työryhmässä tarvittavassa laajuudessa ja tältä pohjalta laaditaan tarvittaessa välittömät korjaustoimenpiteet. Näiden toimenpiteiden seurauksena tarkastetaan yksikön toiminta ohjaavat asiakirjat, säännöt ja ohjeistukset. Tieto jalkautetaan suunnitelmallisesti kaikille työntekijöille ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle** muistutus käsitellään neljän viikon kuluessa

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

**Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).**

**Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Asiakasta pyritään tukemaan kokonaisvaltaisesti akuutissa kriisissä tai sosiaalisessa hätätilanteessa.

**Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen: -**

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

**Ravitsemus**

**Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen asiakkaat eivät pääsääntöisesti ruokaile sosiaali- ja kriisipäivystyksen yksikössä vaan omassa toimintaympäristössään.

**Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon? -**

**Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan? -**

**Hygieniäkäytännöt**

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja perhetukikeskuksessa on laadittu yhteinen erillinen siivouksen omavalvontasuunnitelma. Epidemialuonteisissa tilanteissa voimme pyytää erillisiä ohjeita terveydenhuollosta.

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Esimerkiksi koronaepidemian seurauksena yksikköön on laadittu omat toimintaohjeet, joita päivitetään reaaliaikaisesti. Ohjeet pohjautuvat hallintoneuvoston / Avin ja Eksoten yleisiin ohjeisiin. Kirjallinen toimintaohje on jaettu jokaiselle yksikön työntekijälle. Henkilökunta opastaa yksikköön tulevia vierailijoita toimimaan laadittujen ohjeiden mukaisesti. Eksoten ja perhetukikeskuksen toimintaohjeet löytyvät myös tulostettuna toimintotilasta Lallukka, huone 118, kansioista ”Korona-asiaa, ajankohtaista”.

### **Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Siivouksesta vastaa perhetukikeskuksen kyseiseen tehtävään nimetty työntekijä ja jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan siisteydestä.

### **Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti? -**

#### **Terveyden- ja sairaanhoito**

### **Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Äkillisten kuolemantapausten tai muiden kriisien jälkipuinti Mielenterveys- ja päihdepäivystyksen ja tarvittaessa työterveyden kautta.

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? -**

### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? -**

#### **Lääkehoito**

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Sosiaali- ja kriisipäivystykseen ja perhetukikeskukseen on laadittu yhteinen lääkehoitosuunnitelma, jonka on tarkastanut Eksoten lääkitysturvallisuuskoordinaattori Katri Melto-Ojalainen, puh. 040 651 1480, [katri.melto-oyalainen@eksote.fi](mailto:katri.melto-oyalainen@eksote.fi) ja hyväksynyt perhepalvelujen johtaja /

lääkäri Tarja Nylund [tarja.nylund@eksote.fi](mailto:tarja.nylund@eksote.fi) . Lääkehoitosuunnitelma on tarkistettu 8/2020. Sairaanhoidaja Pirjo Toikka, terveydenhoitaja Niina Sinkkonen, sairaanhoidaja Tiia Pasi ja sairaanhoidaja Mari Haakana vastaavat turvallisesta lääkehoidosta yksikössä. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei jaeta / anneta lääkkeitä asiakkaalle.

## Monialainen yhteistyö

### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen asiakkaat ohjataan virka-aikaisten palveluiden piiriin yhteisesti sovitun toimintamallin mukaisesti. Pääsääntöisesti ohjaus jatkoavun piiriin virka-aikaisiin palveluihin tapahtuu asiakkaan suostumuksella, pois lukien sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus viranomaisille. Asiakkaan kannalta tarpeellinen tieto välitetään virka-aikaisiin palveluihin pääsääntöisesti SosiaaliEfficia-asiakastietojärjestelmän kautta. Akuutit tilanteet siirretään virka-aikaisin palveluihin soittamalla tai sähköpostitse.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Asiakasturvallisuutta tarkastellaan Eksoten turvallisuusohjeiden mukaisesti. Sosiaali- ja kriisipäivystys tekee yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Henkilökunta on saanut ensiapu- ja turvallisuuskoulutusta ja on perehtynyt pelastussuunnitelmaan. Ulko-ovi pidetään aina lukittuna eikä ulko-ovea avata ulkopuolisille, ennen kuin on varmistettu kuka tulija on.

Pelastussuunnitelma

Riskiarviointi

Erilliset turvallisuusohjeet

Yhteistyö vartiointi, poliisi, terveydenhoito, työsuojelu, pelastuslaitos

Turvakävelyt, pelastautumisharjoitukset, ohjeet kriisitilanteiden jälkipurkuihin, erilliset turvaohjeet ennakoivasti uhka ja vaaratilanteissa, turvallinen kotikäyntiohjeistus

Avekki-koulutus

Turvallisuustyöryhmä

Turvallisuusraportit työvuorojen vaihtuessa

Turvallisuusvastaava joka vuorossa

Sisäinen hälytysjärjestelmä

Kameravalvonta ulko-ovilla

## Henkilöstö

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

**Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Toimintayksikön esimies, joka on Valviran laillistama sosiaalityöntekijä (hallinnollinen esimies 80 % työajasta, vastaa henkilöstöasioista, yksikön toiminnasta, turvallisuuteen liittyviin asioihin perehdyttämisestä ja taloudesta)

vastaava ohjaaja, joka on sosionomi AMK (laatii työvuorolistat, ohjaa asiakastyötä sekä osallistuu asiakastyöhön)

8 ohjaajaa, joista 7 on sosionomi AMK ja yksi on sairaanhoitaja

erityisasiantuntija, joka on sosionomi AMK

Toimintayksikön esimies työskentelee virka-aikana ja vastaava ohjaaja pääsääntöisesti virka-aikana, mutta tekee myös päivystysvuoroja sovittaessa. Ohjaajat työskentelevät kolmessa vuorossa, aamuvuorossa kello 7-15 on pääsääntöisesti yksi ohjaaja, iltavuoroissa kello 14 – 22 kaksi ohjaajaa (joista toinen työskentelee yhteispäivystyksessä) ja yövuorossa yksi ohjaaja kello 21.30 – 7.30 välisen ajan. Erityisasiantuntija työskentelee virka-aikana.

Lisäksi takapäivystäjänä toimii 8 toimivaltaista sosiaalityöntekijää viikon kerrallaan. Päivystysvelvoite on virka-ajan ulkopuolella.

**Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Sijaisten tarve arvioidaan tilannekohtaisesti. Pääsääntöisesti sijainen sosiaali- ja kriisipäivystykseen pyritään saamaan Perhetukikeskuksen työntekijöistä.

**Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Henkilöstömitoitus arvioidaan jokaisessa työvuorossa erikseen.

### **Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen vastuu- ja lähiesimiestehtäviä on delegoitu toimintayksikön esimiehen ja vastaavan ohjaajan kesken.

### **Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei ole tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevää henkilöstöä.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Huolehdimme, että jokaisessa työvuorossa työskentelee lain edellyttämän sosiaalihuollon koulutuksen omaava työntekijä / työntekijät. Henkilöstöltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Täyttölupa kysytään rekrytointiryhmältä yli kuusi kuukautta kestäviin sijaisuuksiin ja vakinaisiin toimiin. Avoimet toimet täytetään yleisellä hakumenettelyllä Kuntarekryn kautta. Kelpoisuutena on sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto.

Lyhyet sijaisuudet pyritään ensisijaisesti täyttämään Perhetukikeskuksen henkilökuntaa käyttämällä.

#### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Kaikki vakituiset ja yli kolmen kuukauden sijaisuuksia tekevät työntekijät esittävät rikosrekisteriotteen. Työntekijän kelpoisuus ja terveydentila selvitetään. Kaikissa pidemmissä sijaisuuksissa on koeaika. Akuuteissa kriisitilanteissa ja sosiaalisen hädän tilanteissa työskentely asiakkaiden kotona tapahtuu parityönä. Asiakkaiden kodeissa työskenteleviltä ohjaajilta edellyttämme hienotunteisuutta ja kykyä asettua toisen kotiin työskentelemään kunnioittavalla asenteella.



## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Uuden työntekijän perehdytys toteutetaan yhteistyössä työryhmän kesken perehdytyslistan mukaisesti. Perehdytys jatkuu työn ohessa niin kauan, kun uusi työntekijä kokee sen tarpeelliseksi. Omavalvontasuunnitelma ja erillinen Eksoten perehdyttämiskortti ovat perehdyttämisen työvälineitä. Yksikköömme on tehty perehdytyskansio, jossa on perehdytys asiakastyöhön ja turvallisuuteen.

Uudet työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen ja suorittavat Eksoten tietosuoja- ja tietoturvatestin. Myös Eksoten ulkopuolisilta vaaditaan salassapitoa ja vaitioloa. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä.

### **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Henkilökunnalle kuuluu vuodessa 3-10 koulutuspäivää Eksoten koulutus suunnitelman mukaisesti, ja koulutuksia seurataan henkilöstöpalveluohjelman (ESS) kautta. Henkilökohtaista osaamista ja työstä suoriutumista seurataan PersonecHr-ohjelman avulla. Myös omat suunnittelupäivät ja sisäiset osaamisen jakamiset kehittävät työtämme.

## **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

### **Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).**

Työntekijä täyttää Eksonet:stä löytyvän henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeen välittömästi epäkohdan havaittuaan ja toimittaa lomakkeen toimintayksikön esimiehelle. Toimintayksikön esimies arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ilmoittaa ilmoituksen tehneelle asian käsittelystä. Toimintayksikön esimies toimittaa ilmoituksen selvityksineen tulosityksikön päällikölle. Tulosityksikön päällikkö toimittaa ilmoituksen selvityksineen tulosalueen ja vastuualueen johtajalle. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee ilmoituksen saatuaan ohjeistaa ja neuvoa ensi sijassa yksikön toiminnasta vastaavaa henkilöä, miten tilanteessa toimitaan

ja käynnistetään toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi. Samalla tulee selvittää, mihin toimiin epäkohta tai epäkohdan uhka mahdollisesti edellyttää ryhdyttävän. Yksikön toiminnasta vastaavan tulee viivytyksettä toimia epäkohdan korjaamiseksi tai epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

## **Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen käytössä on yksi toimistohuone Perhetukikeskuksella. Perhetukikeskuksen yhteisiä tiloja ovat kaksi neuvotteluhuonetta, musiikkihuone, askarteluhuone ja harrastushuone, perheiden tapaamishuoneeksi ja Keisarinasemaksi nimetyt tilat, jotka ovat varattavissa varauskalenterin kautta. Tilat on suunniteltu niin, että niitä voidaan käyttää joustavasti erilaisiin tarpeisiin. Ensisijaisesti tilojen käyttöä ohjaa asiakastarve, toissijaisesti henkilökunnan tarve ja kolmantena yhteistyökumppaneiden tarve.

Avotoimisto on käytössä koko yksikön henkilökunnalle tarpeen mukaisesti.

## **Teknologiset ratkaisut**

### **Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Perhetukikeskuksen käytössä on kameravalvonta yksikön ulko-ovilla ja sisäinen hälytysjärjestelmä. Kameravalvonnan näytöt ovat avotoimistossa ensimmäisessä kerroksessa ja perhetukikeskuksen osastolla kolmannessa kerroksessa. Kamera-valvonta on tallentava. Jokaisella osastolla on hälytysnappeja sekä taulunäyttö, joka ilmoittaa hälytyksen tarpeen ja paikan, lisäksi hälytys tulee työntekijöiden puhelimeen.

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

Asiakkaiden käytössä ei ole turva- ja kutsulaitteita.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Perhetukikeskuksen kiinteistössä turvallisuuslaitteiden toiminnasta vastaa toimintayksikön esimies Marja Riikonen tai hänen sijaisensa. Säännöllisestä turvalaitteiden testauksesta vastaa nimetty ohjaaja, joka organisoii testauksen. Eksoten osalta turvallisuudesta vastaa laatu- ja

turvallisuuspäällikkö Mari Liukka, 044 791 4871 ja laitetoimintojen osalta tilahallintopäällikkö Jari Villanen, jari.p.villanen@eksote.fi. Laitteiden toiminnasta ja huollosta vastaa laitetoimittaja.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen käytössä on alkometri, jonka hankinnasta ja huollosta vastaavat toimintayksikön esimies ja vastaava ohjaaja.

### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?**

Havaittuaan epäkohdan edellä mainitussa laitteessa, yksikön työntekijä ilmoittaa epäkohdasta yksikön toiminnasta vastaavalle.

## **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

toimintayksikön esimies Sanna Aho puh. 040 358 1769

vastaava ohjaaja Laura Ritolahti puh. 040 757 8829

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

#### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Kaikki työntekijät koulutetaan SosiaaliEffican käyttöön, joka on sosiaali- ja kriisipäivystyksen asiakastietojärjestelmä. Lisäksi kaikki sosiaalihuollossa asiakastyötä tekevät työntekijät perehdytetään tietosuojaa koskeviin keskeisiin periaatteisiin ja säädöksiin.

Työntekijät ovat suorittaneet Kansa-koulu kirjaamisvalmennuksen, jonka lisäksi Eksotella on kirjaamisvalmentajia, jotka ohjaavat ja perehdyttävät kirjaamiskäytäntöihin.

**Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Kirjaamisasioita käsitellään säännöllisesti työryhmän kokouksissa ja lisäksi Eksoten kirjaamisvalmentajat voivat olla työntekijöiden tukena kirjaamisasioissa.

**Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?**

Henkilökunnalla on velvollisuus tehdä ilmoitus tietoturvaloukkauksesta viipymättä Eksoten sisäisessä sähköpostissa tietosuojaan sähköpostiin tietosuoja@eksote.fi. Lomake löytyy Teamsista sosiaali- ja kriisipäivystyksen työtiloista lomakkeet-kansiosta.

Meita (Meidän IT ja Talous Oy) vastaa tieto- ja viestintä turvallisuudesta sekä laitteista.

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

Esimies perehdyttää uuden työntekijän tietosuoja- ja vaitiolovelvollisuussäännöksiin. Uuden työntekijän tulee allekirjoittaa salassapitolomake työsuhteen alkaessa. Yksikön henkilöstö on suorittanut tietoturvakoulutuksen.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Jaana Peltola

Valto Käkelän katu 14 A 1. krs, 53130 Lappeenranta

Puh. 040 651 1974

[jaana.peltola@eksote.fi](mailto:jaana.peltola@eksote.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Tavoitteena on kehittää viranomaisyhteistyötä jatkuvasti laadukkaan asiakaspalvelun varmistamiseksi. Asiakkailta saadaan palautetta toiminnasta yksittäisten tapaamisten, muun yhteydenpidon, asiakaspalautteen ja muistutusten kautta. Henkilökunnalta saadaan palautetta toiminnan sujuvuudesta yksittäisten keskustelujen, tiimipalaverien, työpaikkakokousten, johtoryhmän, reklamaatioiden ja HaiPro-ilmoitusten ja tietosuojarikkomusilmoitusten kautta.

Kehittämissuunnitelmaan vaikuttavat valtakunnallisesti uudistuvat lait ja ohjeistukset. Eksoten tasolla vaikuttavat strategia, arvot, linjaukset ja ohjeistukset.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

**Lappeenranta 21.10.2021**

**Sanna Aho**