



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialue

Yksikön/ palvelukokonaisuuden nimi	<i>POHJANMAAN SOSIAALI- JA KRIISIPÄIVYSTYS</i>
Hyväksyjä (nimi, nimike) Allekirjoitus	Siv Kola, Lastensuojelun päällikkö
Hyväksymisajankohta	19.7.2023
Versionumero ja pvm Aiempien versioiden päiväykset (aiempaa versiota tulee säilyttää seitsemän vuotta)	24.04.2023 Versio 1.0
	ei aiempia versioita
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä	Pohjanmaan hyvinvointialueen internetsivuilla ja yksiköissä asiakkaiden nähtävillä.



SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1 Toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
4 RISKIENHALLINTA.....	6
4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa	6
4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen	7
4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi	7
4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen	8
4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1 Palvelutarpeen arviointi	9
5.2 Omatyöntekijä	10
5.3 Asiakassuunnitelma	10
5.4 Toteuttamissuunnitelma	10
5.5 Asiakastyön kirjaaminen	10
5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun	11
5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus	12
5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen	12
5.9 Monialainen yhteistyö.....	13
5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki.....	13
6 HENKILÖSTÖ	14
6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus	14
6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työluva	14
6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	15
7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN	15
7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen	15
7.2 Terveysten- ja sairaanhoito.....	16
7.3 Lääkehoidon toteuttaminen	16
7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa	17
7.5 Ateriat ja sopiva ruoka	18
7.6 Yksikön toimitilat	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	18
8.1 Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta	18



8.2 Lääkinnälliset laitteet	19
8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut	19
8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma.....	20
8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma	20
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA	21
10 LIITTEET	23



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<i>Palveluntuottaja Pohjanmaan hyvinvointialue / Pohjanmaan sosiaali- ja kriisipäivystys</i> <i>Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221324-6</i> <i>Palveluntuottajan nimi: Pohjanmaan hyvinvointialue</i>	
<i>Toimintayksikön nimi</i> <i>Pohjanmaan sosiaali- ja kriisipäivystys</i> <i>Österbottens social- och krisjour</i>	
<i>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</i> <i>Vaasa, Senaatinkatu 1, 65100 Vaasa</i> <i>p. 06-2189555</i>	
<i>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</i> <i>Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa välttämättömän ja kiireellisen sosiaalihuollon arvioinnista, toteuttamisesta ja järjestämisestä. Sosiaalipalvelun tarve voi liittyä lapsen turvattomiin olosuhteisiin, lapsen tai nuoren huolestuttavaan käyttäytymiseen, perheväkivaltaan sekä työikäisten ja ikäihmisen sosiaalihuollon tarpeeseen. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen vastuulla on akuutin psykososiaalisen tuen järjestäminen ja koordinointi kriisi- ja suuronnettomuustilanteissa. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa kiireelliseen sosiaalihuollon avuntarpeeseen ympäri vuorokauden kaikkina viikonpäivinä</i> <i>Pohjanmaan hyvinvointialueeseen kuuluu seuraavat kunnat: Luoto, Pedersöre, Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Vöyri, Mustasaari, Vaasa, Laihia, Maalahti, Korsnäs, Kruunupyy, Närpiö, Kaskinen, Kristiinankaupunki.</i>	
<i>Toimintayksikön katuosoite</i> <i>Senaatinkatu 1, 65100 Vaasa</i>	
<i>Postinumero</i> <i>65100</i>	<i>Postitoimipaikka</i> <i>Vaasa</i>
<i>Toimintayksikön vastaava esimies</i> <i>Lastensuojelun päällikkö/ Siv Kola</i>	<i>Puhelin 0400- 860096</i>
<i>Sähköposti siv.kola@ovph.fi</i>	

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnans suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Suunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet Eva Wärnström, Heidi Karlsson, Suvi Mansikkamäki, Marika Lindvall, Charlotta Smeds, Tuija Hölsö ja Minna Burman.

Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään vuosittain henkilöstön kanssa.
Omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä.

Edellinen versio omavalvontasuunnitelmasta on käsitelty sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueen johtoryhmässä 28.5.2019. (8.2.2023 ei ole vielä käsitelty johtoryhmässä)

Omavalvonnans suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palvelualuejohtaja Siv Kola, puh: 0400- 860096.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Omavalvonnassa havaitut puutteet toiminnassa korjataan välittömästi. Puutteiden raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä sähköisessä muodossa [www-sivuilla](#).

Suunnitelman päivittämisen käynnistämisestä vastaa palveluyksikön päällikkö

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaalipäivystys on järjestettävä ympärivuorokautisesti kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kaiken ikäisille. Päivystys on toteutettava siten, että palveluun voi saada yhteyden ympäri vuorokauden ja kiireelliset sosiaalipalvelut voidaan antaa siten kuin tässä tai muussa laissa säädetään. Päivystävissä yksiköissä on oltava riittävät voimavarat ja osaaminen, jotta palvelun laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat. Sosiaalipäivystystä toteutettaessa on toimittava yhteistyössä ensihoitopalvelun, terveydenhuollon päivystyksen, pelastustoimen, poliisin, hätäkeskuksen ja tarpeen mukaan muiden toimijoiden kanssa. (ShL 29§)

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Pohjanmaan sosiaali- ja kriisipäivystys on sitoutunut Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoihin:

MISSIO

Luomme vaikuttavasti turvaa, toimintakykyä ja hyvinvointia kahdella kielellä yhdessä alueemme asukkaiden kanssa.

ARVOT

1. Ihmiseltä ihmiselle
2. Eteenpäin katsova ja vastuullinen
3. Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

VISIO

Väestömme on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin.

4 RISKIENHALLINTA

4.1 Pohjanmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen riskit ja riskien hallinta

- Asiakastyön riskit
 - Yhteistyötahojen virheelliset odotukset sosiaalipäivystyksestä
 - Ratkaisut ja päätökset joudutaan tekemään kulloinkin saatavilla olevan tiedon varassa
 - Asiakkaiden kuljettaminen
 - Ikäihmisille ei kyetä järjestämään kiireellisiä sosiaalihuollon palveluita lain edellyttämällä tavalla (kiireellisesti järjestettävä ympärivuorokautinen asuminen sekä kotiin tuotavat palvelut)
 - ensisuoajatason hätämajoituksen puuttuminen Pohjanmaan hyvinvointialueella
- Asiakastyön riskien käsittely
 - Asiakastyön aikana asiakas saa aina tiedon häntä koskevista päätöksistä suullisesti ja/tai vähintään tiedon, keneen voi olla yhteydessä
 - Sosiaalipäivystäjillä on jatkuva yhteys hälytyskeskukseen
 - Sosiaalipäivystäjillä on käytössään huomioliivit työtehtävissä yöaikaan
 - Sosiaalipäivystyksen käytössä on käsidesiä, suojakäsineitä ja jalkinesuojia kotikäyntejä varten sekä peseytymistilat työntekijöitä varten.
- Toimitiloihin liittyvät riskit
 - Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti työntekijälle etukäteen tuntemattomassa ympäristössä esim. asiakkaan kotona
 - Sosiaali- ja kriisipäivystyksen käytössä olevat toimistotilat eivät ole tarkoituksenmukaiset
- Henkilöstöön liittyvät riskit ja niiden hallinta
 - Pätevän ja tehtäviin soveltuvan henkilöstön rekrytointihaasteet
 - Yksiköllä ei ole päällikköä
 - Yksiköllä ei ole käytössä sijaisresurssia
 - Yksikön toiminta loma-aikoina (etenkin kesä) tai muiden poissaolojen aikana perustuu työssä olevien joustamiseen ja ylitöiden tekemiseen
 - Työskentely tapahtuu ennalta-arvaamattomissa olosuhteissa. Asiakas voi olla päihtynyt, aggressiivinen, aseistautunut, psykoottinen jne.
 - Joudutaan tekemään ja toimeenpanemaan päätös, joka saattaa olla vastoin asiakkaan tahtoa (kiireellinen sijoitus) tai asiakas ei saa haluamaansa palvelua
 - Sivulliset henkilöt tai kotieläimet voivat olla uhka työntekijöille
 - Kehityskeskusteluja ei ole käyty säännöllisesti
 - Työntekijöiden osaamista ylläpidetään järjestämällä lisä- ja täydennyskoulutusta.
 - Uusilla työntekijöillä on perehdytysvaiheessa toinen kollega aina käytettävissä
 - Uusien toimintatapojen käyttöönottoon järjestetään koulutusta
 - Työntekijä on velvollinen myös itse perehtymään lainsäädäntöön, soveltamisoppaisiin ja ohjeistuksiin
- Tietosuoja- ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit
 - Tietoliikennehaasteiden vuoksi asiakastietojärjestelmä ei ole luotettavasti käytettävissä
 - Työntekijät allekirjoittavat tietosuojasitoumuksen työsopimuksen yhteydessä
 - Työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä on vastuussa siitä, että kukaan muu ei pysty käyttämään tunnuksia.
 - Työntekijät perehtyvät tietosuojaohjeistuksiin tietoturvaoppaan avulla.
 - Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei niitä ole ulkopuolisten mahdollista päästä lukemaan niitä. Mahdolliset hävitettävät asiakirjat silputaan



- Henkilötietolain mukaan henkilö voi tarkastaa omat tai huollettavien lasten asiakirjat. Omat tiedot pyydetään erillisellä lomakkeella, hyvinvointialueen www-sivuilta ja toimipisteestä.
- Käyttöoikeuksien hallinta, varmenneratkaisut, suostumukseen perustuva tietojen luovutus, lokitietojen valvonta sekä asiakkaan oikeus tarkistaa lokitiedot ovat keinoja vahvistaa asiakkaan luottamusta ja parantaa samalla myös ammattilaisen oikeusturvaa
- Työterveyshuoltolain mukainen työpaikkaselvitys tehdään säännöllisesti.
- Henkilöstöllä on mahdollisuus myös antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti esimiehen tai johtoryhmän käsiteltäväksi.

4.2 Läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden käsittely ja dokumentointi

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 48§) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on sosiaalipäivystyksen työntekijän tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle.

Läheltä piti - ja väkivaltatilanteisiin liittyen ennakoidaan mahdolliset asiakastilanteet, joissa voi olla tarvetta työparityöskentelylle tai virka-apupyynnölle. Mikäli läheltä piti - tai väkivaltatilanne pääsee tapahtumaan, ilmoittaa työntekijä asiasta esimiehelle ja täyttää sähköisen lomakkeen HaiPro-järjestelmän kautta. Esimies ottaa asian käsittelyyn.

Haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden käsittelyyn kuuluu olennaisena osana niiden kirjaaminen analysointi ja raportointi. HaiPro- ilmoituksen käsittelystä on hyvinvointialueella määritelty prosessi.

Pelastuslain (379/2011) 42 §:n mukaan pelastusviranomaiselle on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava ilmeisestä palovaaran tai muun onnettomuuden riskistä.

4.3 Reagointi esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien kohdalla selvitetään tilanteen syyt, määritellään korjaavat toimenpiteet ja selvitetään miten menettelytapa voidaan muuttaa turvallisemmiksi ja miten tilanteen uusiutuminen voitaisiin estää.

Tarvittaessa asia käydään tarvittaessa läpi työpaikkakokouksissa.

Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitukset tehdään lapsi- ja perhesosiaalityön palvelualuejohtajalle ja tulosaluejohtajalle.

Asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Pohjanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiamiehinä toimivat Saija Jussila ja Katarina Norrgård. Sosiaaliasiamiehen tavoittaa numerosta 040-5079303 tai sosiaaliasiamies@ovph.fi. Myös luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen kautta on mahdollisuus puuttua epäkohtiin.

4.4 Muutoksista tiedottaminen

Korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa työpaikkakokouksissa ja tarvittaessa muiden yhteistyötahojen kanssa. Tiedottamisesta yhteistyötahoille vastaa lastensuojelun päällikkö.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan välittömän ja kiireellisen palvelun tarpeen. Lastensuojelun tehtävät ovat ensisijaisia ja sosiaalityöntekijä arvioi itsenäisen harkinnan nojalla ja virkavastuullaan työtehtävien kiireellisyysjärjestyksen. Arviointi aloitetaan asiakkaan, omaisen hätäkeskuksen tai muun viranomaisen tai muun yhteydenoton perusteella. Mikäli asiakas tarvitsee välitöntä apua, päivystävä sosiaalityöntekijä ryhtyy viivytyksettä tarvittaviin toimiin asiakkaan auttamiseksi. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Arvioinnissa toimitaan tarvittaessa yhteistyössä terveydenhuollon päivystyksen, poliisin, hätäkeskuksen, pelastustoimen ja tarpeen mukaan muiden toimijoiden kanssa.

Tehdyt toimenpiteet kirjataan Abilita -asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakas ei arvion mukaan tarvitse välitöntä apua, sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä kirjaa asiasta asiakastietojärjestelmään, josta ilmenee sosiaalipäivystäjän tietoonsa saamat olennaiset ja keskeiset asiat asiakkaan tilanteesta. Sosiaalipäivystäjän kirjaus on virka-aikaisen sosiaalitoimen työntekijän käytettävissä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijällä on oikeus päättää lapsen kiireellisestä sijoituksesta ja sijaishuoltopaikoista ja kiireellisen sijoituksen lakkaamisesta (LsL 38§, 39§) sekä kiireelliseen sijoitukseen liittyvästä yhteydenpidon rajoittamisesta (LsL 62§). Lisäksi sosiaalipäivystäjä voi valmistella ja päättää muista mahdollisesti tarvittavista lastensuojelun avohuollon toimenpiteistä päivystykseen tulevien asiakkaiden osalta (LSL 35-37§:t). Tehtävänanto virkavastuulla sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijälle koskee myös sosiaalihuoltolain 41§:n, 45§:n ja 58§:n tarkoittamia tilanteita.

Sosiaalityöntekijä arvioi poliisille tehtävän etsintäkuulutuspyynnön ja/ tai virka-apupyynnön tarpeellisuutta. Sosiaalitoimella on oikeus saada poliisilta tarpeellista virka-apua laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista [812/2000] 22 § ja poliisilaki [872/2011] 9 luku 1 § 1 momentti).

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 41 §:ssä säädetyn edellytyksin oikeus päästä huollon tarpeessa olevan henkilön asuntoon tai olinpaikkaan, sekä oikeus tässä tarkoituksessa pyytää tarvittaessa virka-apua viranomaisilta. Sosiaalihuoltolain 41 §:n 1 momentin mukaan sosiaalityöntekijällä on oikeus päästä huollon tarpeen selvittämiseksi sellaisen sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan, jonka etu terveyden, kehityksen tai turvallisuuden vakavan vaarantumisen vuoksi sitä välttämättä vaatii ja jonka sosiaalihuollon tarve ei ole muutoin selvitettävissä. Määräyksen sosiaalityöntekijälle edellä mainituin perustein henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan pääsemiseksi antaa sosiaalihuoltolain 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen määräämä johtava sosiaalihuollon viranhaltija. Pohjanmaan hyvinvointialueen delegointisäännössä johtava sosiaalityöntekijä tai

tulosyksikkövastaava. Jos asuntoon tai olinpaikkaan pääseminen estetään, sosiaalityöntekijän tulee pyytää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 22 §:n 1 momentissa tarkoitettu virka-apua poliisiviranomaisilta (sosiaalihuoltolain 41 §:n 2 momentti).

5.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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.

Asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistamisen periaatteet

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa itselleen ymmärrettävässä muodossa. Tarvittaessa asiakastilanteeseen hankitaan tulkki. Ulkopuolisten osallistuminen asiakastilanteen selvittelyyn pyritään minimoimaan hakeutumalla tarvittaessa rauhalliseen paikkaan tai poistamalla paikalta henkilöitä, jotka eivät ole asianosaisia. Asiakkaan yksityisyyden varmistamiseksi muiden viranomaisten kanssa yhdessä tehtävässä työssä varmistetaan, että jokainen viranomaisista hoitaa omaa tehtäväkenttäänsä. Vaikka kaikkia viranomaisia koskee vaitiolovelvollisuus, eivät asiakkaan kaikki asiat kuulu välttämättä jokaiselle viranomaiselle. Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettuja ohjeita ja neuvoja vai ei.

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 itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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. Sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa, lasta ja nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä sekä sosiaalihuoltoa toteutettaessa lapsen ja nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Lapselle on turvattava hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla mahdollisuus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa.

Jos asiakas tai hänen huoltajansa kokee/huomaa epäasiallista kohtelua voi hän ottaa yhteyttä työntekijän lähiesimieheen puhelimitse tai sähköpostitse. Lähiesimies käsittelee tilannetta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkaalle myös kerrotaan mahdollisuudesta tehdä kirjallinen muistutus tai kantelu. Muistutukset käsittelee ja niihin vastaa palvelualuejohtaja ja tulosaluejohtaja.

Tarvittaessa otetaan yhteyttä tai ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Palautteen antaminen on mahdollista myös hyvinvointialueen internet sivuilla olevan palautekanavan kautta.

Pohjanmaan hyvinvointialueen lakimiespalvelut ovat myös tarvittaessa työntekijöiden käytettävissä.



5.3. Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen, tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai valitus eduskunnan oikeusasiamiehelle. Päätökseen tyytymätön asianomistaja voi tehdä oikaisuvaatimuksen päätöksen yhteydessä saatujen ohjeiden mukaisesti.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Lastensuojelun päällikkö Siv Kola puh: 0400- 860096.
siv.kola@ovph.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies on tavoitettavissa ma-pe klo 8-14 puhelinnumerosta 040-5079303 tai sähköpostitse sosiaaliasiamies@ovph.fi. Sosiaaliasiamies avustaa asiakkaita esimerkiksi selvittämällä lainsäädännön sisältöä ja kertomalla viranomaisten käytännöistä. Sosiaaliasiamies myös ohjaa asiakkaan oikealle viranomaiselle ja neuvoo, miten päätökseen haetaan muutosta.

Sosiaaliasiamies:

1. Neuvoo asiakasta tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. Toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
5. Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa sekä antaa siitä selvityksen hyvinvointialueelle

Muistutusten, kantelu- ja muiden viranomaispäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä.

Muistutukset ja kantelut käsitellään dynstiassa ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakas voi tehdä muistutuksen kirjallisesti. Lastensuojelun päällikkö käsittelee muistutuksen asianomaisen työntekijän kanssa ja tarvittaessa toimintakäytäntöihin liittyvät asiat työpaikan toimintaohjeisiin. Tämän jälkeen asiasta annetaan asiakkaalle kirjallinen vastine.

Muistutukset ja kantelut huomioidaan toiminnan kehittämisessä, kuten myös vuosittain tulevat sosiaaliasiamiehen selvitykset.

Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa, kohtuullinen aika pidetään 1-2 kk ja vaativimmissa tilanteissa pitempi aikaa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1-2 kuukautta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti 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.

Sosiaalipäivystyksessä hoidettavat tehtävät kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yhteistyötä tehdään sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntemusta laajasti ja kattavasti hyödyntäen, kuitenkin asiakkaan yksityisyyden suojaa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarvittavaa virka-apua.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelyistä haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista ilmoittamisessa.

Asiakasturvallisuutta kehitetään yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa järjestämällä erilaisia harjoituksia ja koulutustilaisuuksia sekä huolehtimalla siitä.



7.1 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

11 vakituista sosiaalityöntekijää ja 1 palveluyksikön päällikkö (ei osallistu päivystystyöhön). Palveluyksikön päällikön sijaisuus on haussa, mutta sitä ei ole toistaiseksi saatu täytettyä.

Sijaisten käytön periaatteet

Vakituinen henkilöstö sijaistaa toisiaan äkillisissä sairastumistapauksissa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työvoiman riittävyyttä ennakoidaan vuosittaisessa henkilöstösuunnitelmassa.

Henkilöstömäärän riittävyys varmistetaan siten, että pyritään pitämään kaikki käytettävissä olevat vakanssit täytettyinä.

Hyvällä työvuorosuunnittelulla varmistetaan henkilökunnan riittävyys. Poikkeustilanteissa henkilökuntaa voidaan pyytää mm. hätätyöhön

Työnohjauksella tuetaan henkilöstön voimavaroja.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Rekrytoinnissa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lakeja kuten lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Valitun tulee esittää voimassa oleva rikosrekisteriote ja tarvittaessa käydä työhöntulotarkastuksessa. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttämisessä noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä perehdytysohjeita. Asiakastyön osalta perehdytys tapahtuu asiakastyön ohessa kollega ohjauksessa. Omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa lähiesimies.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Osaamisen kehittämisen suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja ennen päivitystä kartoitetaan osaamisen lisäämisen tarvetta. Osaamisen lisäämisen tarvetta käsitellään työntekijöiden kanssa yhtenä kehityskeskustelun aiheena. Täydennyskoulutuksia järjestäessä otetaan huomioon hyvinvointialueen strategiset tavoitteet.

Täydennyskoulutus voidaan järjestää joko omassa organisaatiossa tai ostamalla erilaisilta kouluttavilta tahoilta tai kustantamalla henkilöstön koulutuksiin osallistuminen.

Työntekijät voivat esittää koulutustarpeita kehityskeskusteluissa ja lastensuojelun päällikölle.

Lähiesimiehet tiedottavat tulevasta ja valtakunnallisista koulutuksista työntekijöille. Maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta päättää lastensuojelun päällikkö huomioiden koko yksikön osaamistarpeet.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Tiloissa ei ole asiakasvastaanottoa. Tilat ovat aina lukittuna ja työntekijöillä kulku avaimella.

Tilojen siivous

TeeSe siivouspalv Botnia vastaa tilojen siivouksesta.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Sosiaalipäivystäjillä on jatkuva yhteys hätäkeskuslaitokseen (Häke). Jokaisella työntekijällä on etäyhteydellä varustettu kannettava tietokone, matkapuhelin ja virve-päätelaite.



8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeiden ja viranomaismääräyksiä noudattaminen
Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki ohjeistukset ja mistä ne löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita allekirjoittamalla tietosuojasitoumuksen. Perehdytys ja valvonta ovat esimiesten vastuulla. Koulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Henkilöstön ja opiskelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta vastaavat
Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä perehdytyksestä ja mahdollisesta lisäkoulutuksen tarpeesta.

Tietosuojavastaava

Tuija Viitala, tietosuojapäällikkö / tietosuojavastaava
tuija.viitala@ovph.fi

Anne Korpi, tietopalveluasiantuntija / tietosuojavastaava
anne.korpi@ovph.fi

Pohjanmaan hyvinvointialueella on nimettynä kaksi tietosuojavastaavaa, tietopalveluasiantuntija Anne Korpi anne.korpi@ovph.fi ja tietosuojapäällikkö Tuija Viitala tuija.viitala@ovph.fi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys
19.7.2023 Vaasa

Allekirjoitus
Siv Kola