



Sosiaali- ja terveystoimit
Social- och hälsovård
Social and health services

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksikön/palvelualueen nimi: Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys

Laadittu, pvm. 6.8.2020

Hyväksytty, pvm:

Aikuisten sosiaalipalveluiden johtoryhmä 19.8.2020

Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmä 25.8.2020

Sisällys

Tulosityksikön johtajan esipuhe	3
Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen	3
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	4
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	4
3.2 Toimintaperiaatteet	5
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta	7
6 Riskien hallinta	7
Riskinhallinnan työnjako	7
Riskien tunnistaminen	7
Riskien käsitteleminen	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	7
6.2 Viestintä	8
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	8
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	9
7.2 Neuvonta ja ohjaus	9
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi	10
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	10
Sosiaali- ja kriisityö suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan kanssa	10
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	10
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	11
8 Palvelun sisällön omavalvonta	11
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	11
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	11
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	12
9.1 Henkilöstösuunnitelma	12
9.2 Rekrytointi	12
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	12
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	13
9.5 Henkilökunnan rokotukset	13
10 Toimitilat ja tukipalvelut	13
10.1 Toimitilat	13
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	13
10.3 Tukipalvelut	14
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja	14
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	14

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	15
12 Yksikön/ Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	15

Tulosyksikön johtajan esipuhe

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen

Tervetuloa laadun, potilasturvallisuuden ja omavalvonnan maailmaan! Omavalvonta parantaa palvelujemme laatua, asiakkaidemme oikeusturvaa ja henkilöstömme työturvallisuutta. Siksi se on oiva oman työn kehittämisen väline.

Meillä kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, että palvelut ja työpäivät sujuvat aina vähän paremmin. On tärkeää, että pystymme avoimesti keskustelemaan toiminnan laatuun vaikuttavista asioista, riskeistä ja läheltä piti -tilanteista. Kun tunnistamme riskit ja tiedämme, miten kukin meistä voi toimia niiden pienentämiseksi, pystymme tarjoamaan entistä laadukkaampia, turvallisempia, tuottavampia ja vaikuttavampia palveluja. Konkreettiset omavalvontasuunnitelmat auttavat meitä tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja löytämään kehittymisen mahdollisuuksia.

Koronapandemia vaikuttaa kaikkeen – myös omavalvontaan. Vaikutusten laajuus riippuu mm. poikkeustilan kestosta, valtakunnallisista linjauksista, kaupungin toiminnan muutoksista, supistettujen sote-palvelujen laajuudesta.

29.6.2020

Juha Metso
perusturvajohtaja

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Suunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilökunnan toimesta. Päivittäminen vuosittain 30.8. mennessä.

Hyväksyminen: 19.8.2020 palvelualueen johtoryhmä

Seuranta: Päivitetään syksyn aikana ja tämän jälkeen kerran vuodessa työryhmäkokouksissa

Julkisuus: Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosityksikkö: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Aikuisten sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö: Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys

Osoite: Turuntie 150, 02740 Espoo

Puh: 09- 816 42439

Toimintayksikön vastaavat esimiehet: päällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Autamme Länsi-Uudenmaan asukkaita kymmenessä kunnassa sekä niissä oleskelevia joka päivä ympäri vuorokauden kriisityöasioissa. Sosiaalipäivystys toimii arki-iltaisina ja öisin klo 15–08, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä ympäri vuorokauden. Sosiaali- ja kriisipäivystys tarjoaa ohjausta ja neuvontaa sekä kriisityötä kaikkina päivinä ympäri vuorokauden. Kyseessä voi olla esimerkiksi: huoli lapsesta, aikuisesta tai perheen tilanteesta, onnettomuus, läheisen kuolema tai vakava sairastuminen, väkivallan kohteeksi joutuminen tai muu yllättävä ja äkillinen kriisitilanne.

WWW-sivut: http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Sosiaalityo_ja_toimeentulo/Sosiaali_ja_kriisipaivystys

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Espoon sosiaali- ja terveystoimi edistää ja tukee kaupungin asukkaiden psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia, omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta, ehkäisee sairauksia ja sosiaalisten

ongelmien syntymistä sekä turvaa tarpeelliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kestävän kehityksenperiaatteiden mukaisesti.

Sosiaali- ja terveystoimen toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä [Espoo-tarina](#) arvoineen ja toimintaperiaatteineen: **Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen, Espoo on vastuullinen edelläkävijä ja Espoo on oikeudenmukainen.**

3.2 Toimintaperiaatteet

Asiakas on aina keskiössä sosiaali- ja kriisipäivystystyössä.

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. Lisäksi lastensuojelulaki edellyttää kunnilta valmiutta kiireellisiin lastensuojelutoimenpiteisiin. Psykososiaalisen tuen järjestäminen perustuu pelastuslakiin, sosiaalihuoltolakiin ja pelastusasetukseen. Sosiaali- ja terveysministeriö on ohjeistanut kuntia sosiaalipäivystyksen ja psykososiaalisen tuen järjestämisessä. Kriisityön lähtökohtana on, että psyykkistä ensiapua ja varhaista keskusteluapua tarjotaan kaikille, jotka ovat kokeneet äkillisen järkyttävän tapahtuman tai menettäneet äkillisesti läheisen ihmisen. Akuutilla kriisityöllä pyritään ennaltaehkäisemään mielenterveyden häiriöiden syntyä, seulotaan jatkohoitoa tarvitsevat ja edistetään elämän normalisoitumista. Yksikkö tekee kriisityötä kaiken ikäisten kanssa.

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys on virka-ajan ulkopuolella toimivaltainen sosiaaliviranomainen. Paikalla on aina kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä. Vastuu sosiaalihuollon asioista on yksiköllä arkisin klo 15–08, perjantaista klo 15 maanantaiaamuun klo 8 ja pyhäpäivisin edellisestä arkipäivästä klo 15 alkaen seuraavaan arkipäivään klo 8. Henkilökuntaan kuuluu sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja sairaanhoitajia.

Yksiköllä on erikseen puhelinnumerot asiakkaille ja viranomaisille. Yksikössä työskennellään työpareina ja vuorossa on pääsääntöisesti 2-6 työntekijää. Yksiköllä on myös käytössä Virvelaite (viranomaisverkko), jonka kautta Hätäkeskus ja muut viranomaiset ovat yhteydessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen. On sovittu, että Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys vastaanottaa Virvelaitteen kautta tulevat hätäkeskuksen tehtävät ja välittää ne Länsi-Uudenmaan alueen kuntien palveluihin virka-aikana.

Yksikössä tehtävään akuuttiin sosiaalityöhön kuuluvat lastensuojelu, vanhusten ja vammaisten sosiaalityö, asunnottomien sosiaalityö, maahanmuuttajien sosiaalityö, aikuissosiaalityö, päihteidenkäyttöön liittyvä sosiaalityö ja onnettomuustilanteisiin liittyvä sosiaalityö. Pääasiassa päivystyksellinen sosiaalityö on neuvontaa, ohjausta, konsultaatiota ja akuuteissa kriisitilanteissa toimimista. Sosiaalipäivystyksen tehtäviin kuuluvat tilanteet, jotka vaativat välittömiä viranomaistoimenpiteitä. Asiakkaita voidaan tavata heidän kotonaan, sosiaali- ja kriisipäivystyksen tiloissa, poliisilaitoksella tai muissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä.

Yksikkö ottaa vastaan lastensuojeluilmoituksia, ennakkollisia lastensuojeluilmoituksia ja yhteydenottoja sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi sekä arvioi tarvittavat kiireelliset toimenpiteet virka-ajan ulkopuolella. Jos tilanteessa ei ole tarvetta kiireellisille toimenpiteille, siirretään asia henkilön asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle/yksikölle. Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys antaa akuuttia neuvontaa lasten huolto- ja tapaamiskysymyksissä ja ohjaa jatkokäsittelyn toimivaltaiselle viranomaiselle.

Muissa sosiaalityön kysymyksissä yksikkö antaa ohjausta ja neuvontaa, kartoittaa asiakkaan tilannetta ja ohjaa asiakkaan oikeaan virka-ajan palveluun. Yksikkö antaa myös tukea asiakkaan läheisille ja omaisille. Yksiköllä on mahdollisuus tehdä toimeentulotukipäätöksiä matkalippuihin, kriisiruokaan tai hätämajoitukseen. Yksikkö informoi asiakkaan omaa työntekijää virka-ajan ulkopuolella tehdystä työstä. Kokonaisvastuu sosiaalihuollon asiakkuudesta, tilanteen selvittelystä ja hoitamisesta on virka-ajan palveluilla.

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa akuutin kriisiavun antamisesta traumaattisen kriisin kohdanneille. Kriisityön lähtökohtana on, että psyykkistä ensiapua ja varhaista keskusteluapua tarjotaan kaikille, jotka ovat kokeneet äkillisen järkyttävän tapahtuman. Akuutilla kriisityöllä pyritään ennaltaehkäisemään mielenterveyden häiriöiden syntyä, seulomaan jatko-hoitoa tarvitsevat ja edistämään elämän normalisoitumista. Mielenterveys- ja päihdeasioissa asiakas ohjataan tarkoituksenmukaisiin palveluihin.

Suuronnettomuustilanteissa yksikkö järjestää yhteistyössä muiden sosiaalipalveluiden kanssa onnettomuuden uhreille ja heidän läheisilleen psykososiaalista tukea, johon sisältyy henkinen tuki, kriisiapu ja sosiaalityön palvelut. Psykososiaalinen tuki on ihmisten perustarpeista huolehtimista, kuuntelua ja läsnäoloa. Akuutissa vaiheessa huomioidaan onnettomuuden uhrien käytännön tarpeet, ohjataan tarvittavaan jatkohoitoon ja huolehditaan yhteydenotosta omaisiin. Jokaisen onnettomuudessa mukana olleen tai hänen läheisensä avun tarve arvioidaan yksilöllisesti. Avun tarve voi vaihdella huomattavasti lähituntien ja lähipäivien aikana, joten henkilöiden vointia seurataan aktiivisesti. Psykososiaalista tukea järjestetään puhelinpalveluna, henkilökohtaisina yhteydenottoina ja tapaamisina. Tarvittaessa perustetaan väliaikainen kriisikeskus altistuneille.

Yksikkö vastaa siitä, että tehty akuutti työ on dokumentoitu huolellisesti, jotta yksittäisten asiakkaiden hoito voi jatkua katkeamattomana asiakkaan tarpeen mukaisesti.

4 Johtamisjärjestelmä

Perusturvajohtajalla on kokonaisvastuu toiminnan laadusta ja potilas- ja asiakasturvallisuudesta. Hän varmistaa, että laadun ja potilas- ja asiakasturvallisuuden hallinta toteutuu yhdenmukaisesti koko sosiaali- ja terveystoimen alueella.

Sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmä varmistaa, että työolosuhteet mahdollistavat turvallisen hoidon, turvallisuuteen ja laatuun liittyvät vastuut on selkeästi määritelty ja vastuuhenkilöillä on edellytykset tehtäviensä hoitamiseen.

Tulosityksiköiden johtajat varmistavat, että tulosityksikössä on riittävät resurssit ja edellytykset laadun ja asiakasturvallisuuden ylläpitoon ja kehittämiseen.

Palvelualueiden päälliköt vastaavat palvelualueensa laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Päällikkö varmistaa, että palvelualueella toimitaan lain ja asetusten mukaisesti ja että asiakasturvallisuudesta huolehditaan niin palvelualueen omassa toiminnassa kuin yhteistyössä muiden kanssa. Päälliköt vastaavat avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin edistämisestä.

Työyksikön esimies vastaa avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin juurruttamisesta, laadunhallinnasta ja asiakasturvallisuuden kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti siten, että asiakasturvallisuus ei vaarannu. Hän ottaa aktiivisesti esille laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

Talous- ja hallintojohtaja vastaa laadun ja asiakasturvallisuuden huomioon ottamisesta talouden suunnittelussa.

Turvallisuuspäällikkö (konsernihallinto) vastaa organisaation kokonaisturvallisuudesta turvallisuuspolitiikan mukaisesti.

Työntekijän vastuulla on huolehtia asiakasturvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa.

5 Laadunhallinta

Hyvä laatu tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarpeensa mukaista palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Hyvä laatu on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaa palvelua, joka tuottaa hyvinvointia ja pyrkii minimoimaan riskejä. Keskeiset elementit sosiaali- ja terveydenhuollonlaadussa ovat asiakaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, turvallisuus, korkeatasoinen osaaminen ja vaikuttavuus. Sosiaali- ja terveystoimen laatu- ja potilasturvallisuusraportti.

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

Henkilöstö tekee päivittäin työtehtävissään arviota riskienhallinnasta. Henkilöstö raportoi tarvittaessa esimiehelle havaitsemistaan vaaratilanteista.

Riskien ja vaarojen arviointi tehdään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa.

Riskien tunnistaminen

Yksikössämme laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, onko riskin olemassaolo hyväksyttävissä. Jos ei ole, riskin aiheuttaja poistetaan. Jos tietynlainen riski on hyväksyttävissä, määritellään rajat sille, miten suuri vaihtelu (poikkeama) on mahdollinen.

Riskien käsitteleminen

Riskin suuruuden määrittämisen jälkeen päätämme riskin merkittävyydestä. Riskin merkittävyydestä päättäminen tarkoittaa käytännössä rajanvetoa sille, pienennetäänkö riskiä vai ei. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle.

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan Sosiaalihuoltolain 48 §:n ja 49 §:n mukaisesti (1301/2014). Espoon kaupungilla on käytössä S-Pro -järjestelmä, jonne työntekijä voi ilmoittaa sosiaalihuollossa esiintyneestä asiakkaaseen kohdistuneesta epäkohdasta. Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on viipymättä ilmoitettava toiminnasta vastaavalle taholle. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia, sekä yksityisissä että julkisissa palveluissa toimivia työntekijöitä.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Palveluntuottajan on tiedotettava asiasta henkilökunnalle.

Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilö ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen vastaanottaneen sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan tulee ilmoituksen saatuaan ohjeistaa ja neuvoa palvelujen tuottajaa, ensi sijassa toimintayksikön toiminnasta vastaavaa henkilöä, toimijan velvollisuuksista ja siitä, kuinka tilanteessa tulee toimia ja käynnistää toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi.

Ensisijaisia työturvallisuusriskejä sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ovat kotikäynnit, tapaamiset, resurssointi, sijaistraumatisoituminen sekä liikkuminen laajalla maantieteellisellä alueella keliolosuhteista riippumatta. Kotikäynteihin ja tapaamisiin liittyy myös hygieeniset riskit ja tartuntatauti-riskit.

Ilmoitus vaara- ja uhkatilanteesta: Käytetään HESSU-järjestelmää (Toimitetaan Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstöyksikön työsuojelupäällikölle). Riskien ja vaarojen arviointi kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyvyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Kaupungin yhteistä kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty yksityiskohtaisemmillä, SOTETin esimiehille tarkoitetulla toimintaohjeilla.

Yksikössämme on kerran kuussa työryhmäkokous missä tarvittaessa käsitellään laatu- ja turvallisuusasioita. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen johto kokoontuu kerran viikossa, jossa käsitellään ajankohtaiset asiat, tulevan viikon tapahtumat sekä tarkistetaan resurssit. Työryhmäkokouksesta laaditaan muistio ja johtoryhmässä käsitellyistä asioista tiedotetaan työryhmää sähköpostitse.

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. [Hallintolaki](#) ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua.

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812](#)

Laeissa määritellään oikeudelliset periaatteet sosiaalihuollon asiakkaiden kohtelusta. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.

Asiakkaiden vakaumusta, yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioitetaan.

Palvelut toteutetaan siten, että ne tukevat asiakkaan osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja

ymmärrettävästi. Apua tarvitsevilla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Sosiaali-huollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään.

7.1 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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palveluja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen palveluihinsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys on avoinna ympäri vuorokauden ja tavoitettavissa numerosta 09 816 42 439.

http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Sosiaalityo_ja_toimeentulo/Sosiaali_ja_kriisipaivystys

Virka-ajan sosiaalipäivystyksestä vastaavat virka-ajan palvelut ja kiireettömissä asiakasasioissa ohjaamme ottamaan yhteyttä mm. seuraaviin tahoihin:

- Lapsiperheiden perhesosiaalityö
- Lastensuojelu
- Mielen terveys- ja päihdepalvelut
- Aikuisten sosiaalipalvelut
- Kela
- Terveysasema
- Terveysneuvonta

- Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori
- Maahanmuuttajapalvelut
- Vammaispalvelut
- Perheoikeudelliset palvelut
- Hätäkeskus
- Kolmas sektori

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. vanhuspalvelulaissa ja sosiaalihuoltolaissa. Yksikössämme arvioidaan asiakkaan kiireellinen palvelutarve. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä palvelun käyttäjän ja/tai hänen läheisensä kanssa. Asianosaisen osallistumista tuetaan hänen elämäntilanteensa, iän ja toimintakyvyn edellyttämällä tavalla. Arvioinnissa huomioidaan myös asiakkaan kielelliset oikeudet.

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Sosiaali- ja kriisityö suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan kanssa.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen internet-sivuilla on ”Anna palautetta” -linkki, johon vastataan viiden arkipäivän kuluessa.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollon asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

Sosiaalipalvelujen järjestämiseen liittyvään kirjalliseen päätökseen saa vaatia oikaisua kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä. Tästä päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen.

Muistutus

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Kantelu

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon, Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee.

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

Jos epäilee, ettei viranomainen tai virkamies ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiin, voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

[Linkki](#): Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

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 järjestetään tarpeen mukaan. Sosiaalipäivystys osallistuu tarvittaessa psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisissä tilanteissa.

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytyksiä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle.

Lain velvoitteet: Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, Lastensuojelulaki 2007/417, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980.

Palvelun omat tavoitteet: http://www.espoo.fi/fi/FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Sosiaali-tyo_ ja_ toimeentulo/Sosiaali_ ja_ kriisipäivystys

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yksi tehtävä on tarjota psykososiaalista tukea, jolla pyritään ennaltaehkäisemään traumaperäisten stressihäiriöiden kehittymistä.

Lääkehoito

Yksikössämme ei toteuteta lääkehoitoa.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Ravitsemus

Tämä ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Tämä ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä

Muut palvelut

Tämä ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Tämä ei koske sosiaali- ja kriisipäivystystä

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

- Länsi-Uudenmaan kaupunkien ja kuntien virka-ajan palvelut
- Poliisi, pelastuslaitos ja hätäkeskus
- Pääkaupunkiseudun sosiaali- ja kriisipäivystysten yhteistyö
- Perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoito
- Vapaaehtoiset pelastuspalvelut (isoimpana SPR)
- Kirkon henkinen huolto
- Kolmas sektori

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstösuunnitelma

- Päällikkö
- 2 johtavaa sosiaalityöntekijää
- 16 sosiaalityöntekijää
- 5 sosiaaliohjaajaa
- 3 sairaanhoitajaa

9.2 Rekrytointi

Uutta henkilöstöä rekrytoitaessa tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Lisäksi tarkistetaan hakijan:

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä
- ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira), työluvan tarkistaminen
- henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.
- rikosrekisteriote.

Mikäli on aihetta epäillä esitettyjä todistuksia, tarkistetaan asia Valvirasta. Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan.

Opiskelijoiden ohjaus

Yksikössämme ohjataan sosiaalityön opiskelijoita, sosionomi (AMK) - opiskelijoita ja sairaanhoitajaopiskelijoita, jotka suuntautuvat psykiatriaan/päihdetyöhön/mielenterveystyöhön.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Espoon strategia, arvot ja toiminta-ajatus ohjaavat toiminnan kehittämistä. Saamme arvokasta tietoa useista eri lähteistä: asiakaspalautteista, muistutuksista, kanteluista, haitta- ja vaaratapah- tumien ilmoituksista sekä tilastoista.

Perehdytys

Esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Uuden työntekijän aloittaessa, hän saa muutaman viikon perehdytysjakson, jolloin häntä ei vielä lasketa henkilöstöresurssiin. Työryhmästä työntekijälle on myös valittu perehdyttäjätuutor, joka seuraa perehdytys suunnitelman etenemistä. Perehdytyksen tukena on yksikön perehdytys suunnitelma sekä sosiaali- ja terveystoimen perehdytysaineistot.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään henkilöstön kanssa vuosittain.

Koulutukset

Esimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin. Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö/vuosi.

HUS Jorvin sairaala järjestää palo- ja pelastuskoulutusta.

Ensiapukoulutukset

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työhyvinvointia tarkastellaan mm. Tyhy-puntarin ja Kunta-10:n tulosten pohjalta. Työhyvinvointipäivä järjestetään kerran vuodessa. Työyhteisössä huolehditaan hyvästä ja kannustavasta työilmapiiristä. Vuoden 2020 keväällä työnohjaus järjestettiin ryhmätyönohjauksena, syksyllä työnohjaus on yksilö- ja parityönohjausta. Työnohjausaikoja on riittävästi koko henkilöstölle. Kriisityönohjaus järjestetään tarvittaessa. Koulutuksiin ja työn kehittämiseen suhtaudutaan myönteisesti. Työsuojelukansiota päivitetään ja työryhmässä on työsuojeluasiamies. Johtaville sosiaalityöntekijöille järjestettiin erillinen valmennus, joka päättyi syyskuussa 2020.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa asiakas- ja työturvallisuutta. Yksikkömme henkilöstöllä on mahdollisuus maksutta saada influenssarokote työterveyshuollosta.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys sijaitsee Jorvin sairaalakampuksella uudessa päivystysrakennuksessa. Lisäksi yksiköllä on käytössä virka-ajan ulkopuolella satelliittitoimisto Lohjan sairaalassa.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Espoon toimintayksiköiden suunnitelmissa kuvataan mm. miten onnettomuuksia ennaltaehkäistään ja vaaratilanteita torjuntaan sekä rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyt. Työpaikan riskien arvioinnissa arvioidaan paloturvallisuus.

10.3 Tukipalvelut

- Siivousjärjestelyt
Hus Desico
- Aula- ja turvallisuuspalvelut, turva- ja kutsulaitteet
Jorvin Turvapalvelut
- Teknologiset ratkaisut sekä käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet
Virve-päätelaitteet/ HUS Erva-alueen yhdyshenkilö

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Kirjattavat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, minkä vuoksi noudatetaan erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja henkilökunnan sekä asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi laaditaan asiakirjat ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voidaan selvittää palveluun osallistuneiden ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta. Lokitietoja tarkistetaan aktiivisesti, vastuuhenkilö on järjestelmäkoordinaattori.

Tietoturvallisuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietoturva-asioissa jokainen meistä on avainhenkilö. Tietosuoja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatoimintaa. Tietoturvatekniikoilla toteutetaan tietosuojaa.

Tietoturvapolitiikka koskee jokaista kaupungin työntekijää, viranhaltijaa, luottamushenkilöä ja sidosryhmän edustajaa, joka työnsä tai toimeksiantonsa puitteissa käsittelee Espoon kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa.

Kaupungin tietojärjestelmäympäristössä käytetään Espoo Tietotekniikan hyväksymiä ja hallinnoimia tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja, jotka on tarkoitettu työtehtävien hoitamista varten. Käyttöoikeudet kaupungin omistamaan ja hallinnoimaan tietoon sekä tietojärjestelmiin myönnetään työtehtävien hoitoon tarvittavassa laajuudessa.

Kun kehitämme, testaamme ja hankimme sähköisiä ja IT-palveluita, huomioimme asiakasturvallisuuden, tietosuojan sekä omavalvontasuunnitelmien vaatimukset sekä sen päivittämisen että henkilöstön koulutukset. Otamme henkilökunnan mukaan kehittämistyöhön.

Asioi verkossa - Espoon sähköiset asiointipalvelut

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Henkilörekisteriselosteet

Henkilötietolain (523/1999) mukaisesti toteutamme yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistämme hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja

noudattamista. Rekisterinpitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilökisteristä henkilötietolain 10 §:n mukaisen rekisteriselosteen.

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi, tietosuoja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola, eva.peltola@espoo.fi, puh. 09 816 51032

Osoite: PL 205 02070 Espoon kaupunki

Neuvontaa puhelimitse. Jätä soittopyyntö ma– ke klo 11–13 välisenä aikana. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

12 Yksikön/ Palvelualueen kehittämissuunnitelma

Kehittämissuunnitelma on yhteenvedo riskienkartoituksista, asiakaspalautteista, muistutuksista ja kanteiluista tehdyistä analyysistä. Yhteenvedossa on sovittu ehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä ja niiden seurannasta.

Yksikön/ palvelualueen kehittämissuunnitelma

Korjattava asia	Toimenpide	Aikataulu ja vastuuhenkilö	Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)
Sosiaalisen median käyttöönnotto	<i>Työryhmän ja tilien perustamiset</i>	<i>Syksy 2020, johtoryhmä</i>	<i>Tammikuu 2021</i>
Toimistotilojen ahtaus	<i>Tila-asian selvittely</i>	<i>2020-2021, päällikkö</i>	<i>Syksy 2021</i>
Kriisityön kehittäminen	<i>Työryhmän kouluttaminen</i>	<i>syksy 2020, johtava sosiaalityöntekijä</i>	<i>Kevät 2021</i>
Suuronnettomuustilanteiden varautuminen	<i>Valmiussuunnitelmien kerääminen ja henkilöstön kouluttaminen</i>	<i>2020-2021, johtoryhmä</i>	<i>Syksy 2021</i>
Palo- ja pelastussuunnitelma	<i>Palo- ja pelastussuunnitelman päivitetyn version saaminen ja työntekijöiden kouluttaminen sekä harjoitukset</i>	<i>2020-2021, esimiehet ja työsuojeluhenkilö</i>	<i>vuosittain</i>