



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksikön/palvelualueen nimi: Pakolais- ja maahanmuuttajapalvelut,
Pyyntitie 3:n yksikkö
Laadittu, pvm: 13.8.2020

Hyväksytty

Pakolais- ja maahanmuuttajapalveluiden johtoryhmä 13.8.2020

Aikuisten sosiaalipalveluiden johtoryhmä 19.8.2020

Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmä 25.8.2020

Esipuhe

Omaavonta – avain oman työn kehittämiseen

Tervetuloa laadun, potilasturvallisuuden ja omaavonnan maailmaan! Omaavonta 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 omaavontasuunnitelmat auttavat meitä tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja löytämään kehittymisen mahdollisuuksia.

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

29.6.2020

Juha Metso
perusturvajohtaja

Sisällys

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	5
5 Laadunhallinta	6
6 Riskien hallinta	6
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	6
6.2 Viestintä	7
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	7
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	7
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	7
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi.....	7
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	7
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	8
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	8
8 Palvelun sisällön omavalvonta	8
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	9
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	9
Terveysten ja sairaanhoito.....	9
Lääkehoito	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	9
Ravitsemus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	9
Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Muut palvelut.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	9
Alueellinen ja verkostoyhteistyö.....	9
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	10
9.1 Henkilöstösuunnitelma	10

9.2	Rekrytointi.....	10
9.3	Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	10
9.4	Työhyvinvointi ja työsuojelu	11
9.5	Henkilökunnan rokotukset	11
10	Toimitilat ja tukipalvelut	11
10.1	Toimitilat	11
10.2	Palo- ja pelastussuunnitelma.....	11
10.3	Tukipalvelut	11
11	Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja.....	11
11.1	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	11
11.2	Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	12
12	Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	12
13	Liitteet.....	13

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Pakolais- ja maahanmuuttajapalveluiden johtoryhmä. Suunnitelma käydään läpi henkilöstökokouksessa. Henkilöstöä osallistetaan päivittämiseen tarpeen mukaan. Päivittäminen vuonna 2020 18.8. mennessä.

Hyväksyminen: Aikuisten sosiaalipalveluiden johtoryhmä 19.8.2020

Seuranta: Käydään vuosittain läpi pakolais- ja maahanmuuttajapalveluiden johtoryhmässä, vastuhenkilö palvelupäällikkö Eveliina Cammarano.

Julkisuus: Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla. Vastuhenkilönä pakolais- ja maahanmuuttajapalveluiden palvelupäällikkö

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Aikuisten sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö: Pakolais- ja maahanmuuttajapalvelut, sosiaalityö (Pyyntitie 3:n yksikkö)

Osoite: Pyyntitie 3, 02230 Espoo

Puh: 0405067817 (palvelupäällikkö)

Toimintayksikön vastaava esimies: Palvelupäällikkö Eveliina Cammarano

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Pakolaistaustaisten asiakkaiden kotoutumisen tukeminen ja sosiaalityön palvelut

WWW-sivut: <https://www.espoo.fi/fi->

[FI/Sosiaali ja terveyspalvelut/Sosiaalityo ja toimeentulo/Pakolaisten palvelut](https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Sosiaalityo_ja_toimeentulo/Pakolaisten_palvelut)

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Pakolais- ja maahanmuuttajapalveluissa pyritään edistämään pakolaistaustaisten espoolaisten sujuvaa kotoutumista, sosiaalista ja taloudellista tasa-arvoa ja itsenäistä suoriutumista sekä ennaltaehkäisemään syrjäytymistä ja sosiaalisia ongelmia.

Työtä tehdään asiakaslähtöisesti ja asiakasta kuunnellen. Työtä tehdään sosiaalialan eettisiä periaatteita kunnioittaen ja yhdessä sovittuja prosesseja noudattaen. Yksikössä noudatetaan kannustavan ja kuuntelevan johtamisen periaatteita. Asiakasprosesseja kehitetään aktiivisesti sujuviksi ja hukkatyötä vältetään.

Yksikkö toimii asiantuntijatahona maahanmuuttoon liittyvissä erityiskysymyksissä ja tarjoaa myös konsultatiivista apua muille palveluille.

Yksikön tarjoamia palveluita ovat:

- 1) Sosiaalityö, sosiaaliohjaus, lähityö sekä sosiaalinen kuntoutus (Shl 15, 16, 17§) perhekokonaisuus ja perheenjäsenten eri tarpeet huomioiden
- 2) Neuvonta, ohjaus, asiointiapu
- 3) Tarpeellisten tulkkauspalvelujen järjestäminen
- 4) Kriisi- ja traumatyö
- 5) Asumisneuvonta, asumisen tukipalvelut (Shl 21§)
- 6) Suomen ja ruotsin kielen koulutukseen ja muuhun koulutukseen ohjaaminen suunnitelman mukaisesti yhteistyössä TE-hallinnon kanssa
- 7) Ilman huoltajaa saapuneiden alaikäisten sosiaalityö, mahdollisen perhehoidon järjestäminen sekä lastensuojelulain mukaiseen jälkihuoltoon rinnastettavat palvelut
- 8) Vertaistuki, ryhmätoiminnot, ohjaus muiden tahojen järjestämiin kotoutumista tukeviin palveluihin
- 9) Kotouttamislain mukaisten alkukartoitusten ja kotoutumissuunnitelmien laatiminen ja niiden mukaisten palvelujen järjestäminen tai palveluihin ohjaaminen (KotoL 10§)
- 10) Ihmiskaupan uhrien auttaminen (Vastaanottolaki 4. luku)
- 11) Pakolaisen paluumuuton tukeminen (KotoL 85§)
- 12) Paperittomien kiireellinen sosiaalihuolto (Shl 12§)

3.2 Toimintaperiaatteet

Pakolais- ja maahanmuuttajapalveluiden työntekijät tukevat asiakasta löytämään omat, perheensä ja yhteisönsä voimavarat, kun hän aloittaa elämänsä uudessa yhteiskunnassa.

Tavoitteena on informoida asiakkaita suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toimintatavoista, asiakkaan velvollisuuksista ja oikeuksista sekä viranomaisten velvollisuuksista ja oikeuksista. Työntekijät ohjaavat ja neuvovat asiakastaan palvelujen käyttämisessä ja löytämisessä sekä varmistavat tarvittavan lisätuen peruspalveluista. Käytännön toteutus tapahtuu sekä yksilöohjauksessa että ryhmätyöskentelyssä. Perustana käytetään asiakkaan elämäntilanteen ja sosiaalisen ympäristön kartoitusta ja arviointia yhdessä asiakkaan, hänen perheensä ja verkostonsa kanssa (palvelutarpeen arviointi), sekä ohjausta sosiaalihuollon eri osa-alueille. Pääsääntöisinä palvelukielinä ovat suomi ja englanti. Palvelua tarjotaan myös ruotsiksi ja jokaiselle asiakkaalle järjestetään tarpeen mukainen tulkkaus omalle kielelle.

Maahanmuuttajapalveluiden työntekijät käyttävät asiantuntemustaan yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden vahvistamiseksi pääkaupunkiseudulla.

Maahanmuuttajapalveluiden työntekijä toimii erityisasiantuntijana pakolaisuuteen, yksin ilman huoltajaa tulleiden lasten ja nuorten, traumataustaisten, ihmiskaupan uhrien sekä paperittomien kanssa tehtävässä sosiaalityössä. Palvelua tuotetaan sekä moniammatillisesti että yhteistyönä verkostoissa.

Yksikön toimintaa ohjaa Espoon kaupungin Sotetin ja Peson strategia. Toimintaa suunnitellaan ja seurataan Sotetin strategisen ”timantin” kärkien kautta. Toiminnan seurannassa käytetään yksilöityjä seurantamittareita.

4 Johtamisjärjestelmä

Pakolais- ja maahanmuuttajapalvelut on osa aikuisten sosiaalipalveluja. Pakolais- ja maahanmuuttajapalveluilla on oma johtoryhmänsä, johon kuuluvat palvelupäällikkö, johtavat sosiaalityöntekijät sekä laajennettuun johtoryhmään ryhmä- ja perheryhmäkotien palveluesimiehet sekä järjestöyhteistyön koordinaattori. Johtoryhmä seuraa aktiivisesti toiminnan tuloksia, laatua ja turvallisuutta ja ottaa ne huomioon toiminnan suunnittelussa ja johtamisessa.

Talon sisällä toimii erilaisia työryhmiä, jotka suunnittelevat ja edistävät vastuulleen kuuluvia asioita. Työryhmien toimintaa valvoo johtoryhmä.

Pyyntitien yksikön työryhmät:

- Työturvallisuus
- Tyhytuntari
- Työhyvinvointi
- Arkistot
- Ekotuki
- Sharepoint
- Sateenkaari
- Keittiötyöryhmä
- Nettityöryhmä
- Autoryhmä

Aikuisten sosiaalipalveluissa on kaksi asiantuntijaa, joiden asiantuntemusta yksikkö voi hyödyntää asumiseen liittyvissä kysymyksissä sekä toimeentulotukeen, asiakastietojärjestelmään ja tilastointiin liittyvissä kysymyksissä.

5 Laadunhallinta

Työskentelyssä noudatetaan lainsäädännön asettamia vaatimuksia (mm. sosiaalihuoltolaki, laki kotoutumisen edistämisestä, asiakaslaki, hallintolaki ja lastensuojelulaki) ja valtion asettamia soveltamisohjeita. Lisäksi laadun toteutumista arvioidaan asiakkaille kohdistetuilla asiakaskyselyillä. Työntekijät osallistuvat neljä kertaa vuodessa tyhytuntari-kyselyyn. Kyselyiden tuloksia hyödynnetään toiminnan ja johtamisen toteuttamisessa. Laatua seurataan myös erilaisilla muilla mittareilla, kuten asiakasmäärän seurannalla, palvelutakuun toteutumisella ja tehdyn asiakastyön tilastoilla.

6 Riskien hallinta

Yksikössä laaditaan vuosittain riskiarvio, jonka toteuttamisesta ja laatimisesta vastaa esimiesten ja henkilöstön yhteinen työhyvinvointityöryhmä. Työryhmä ja sen toiminnasta vastuullinen esimies nimetään vuosittain. Lähiesimiehet ovat vastuussa riskienhallinnasta sekä uhka- ja vaaratilanneilmoitusten käsittelemisestä sekä niiden mahdollisesti aiheuttamien toimenpiteiden toteuttamisesta. Riskien hallinnassa mm. turvallisuuskysymysten osalta käytetään tarvittaessa ulkopuolisia asiantuntijatahoja. Aula- ja turvallisuuspalvelut hankitaan Espoon palveluliikelaitokselta. Uhka- ja vaaratilanteiden käsittelyssä noudatetaan Espoon työsuojelun ohjeistuksia, lomakkeita ja toimintamalleja sekä [Hessu-järjestelmää](#). Jokainen työntekijä on velvollinen tunnistamaan riskit omassa työssään ja työympäristössään sekä tuomaan ilmi mahdollisia riskitekijöitä. Tietyt asiakastyöhön liittyvät riskitekijät hyväksytään, mutta rajat tunnistetaan ja niistä pidetään yhdessä kiinni.

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Riskienhallinnassa vastuuhenkilöinä ovat maahanmuuttajapalveluiden esimiehet.

Riskiarviossa on huomioitu koronavirusepidemia ja yksikössä on omat toimintaohjeet turvallisen työn tekemiselle koronaepidemia huomioon ottaen.

Uhka- ja vaaratilanteista ilmoitetaan viipymättä suullisesti esimiehille, sekä täytetään uhka- ja vaaratilanneilmoitus sähköiseen HESSU-järjestelmään.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta tehdään SPro-järjestelmään. Työntekijät ja esimiehet osallistuvat järjestettäviin Spro-järjestelmän koulutuksiin. Työntekijät voivat konsultoida esimiestä ilmoituksen tekemisestä. Esimiehet käsittelevät järjestelmään tehtyjä ilmoituksia.

Tietoturvapoikkeamien ilmoittamisessa noudatetaan Espoon yleistä mallia.

<https://espoo365.sharepoint.com/sites/Espootarina/SitePages/Tietosuoja.aspx>

6.2 Viestintä

Jokaisen työntekijän perehdytysvaiheessa käydään läpi riskien tunnistamisen menetelmät ja toimintatavat. Ohjeistukset ja riskien arvioinnin tulokset käydään läpi henkilöstökouksissa. Henkilöstön kanssa järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävely.

Palvelupäällikkö vastaa ulkoisesta viestinnästä ja varmistaa, että sisäinen viestintä asiassa sujuu.

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaiden asiointissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, esim. asiakkaan mahdollisuus kieltäytyä tarjotusta palvelusta.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Yksikössä on päivittäin ilman ajanvarausta tapahtuvaa neuvontapalvelua. Neuvontapalveluissa on mahdollisuus tulkkipalveluiden käyttöön. Työntekijöiden puhelinnumerot ovat tiimeittäin Espoon www-sivuilla.

Työntekijöiden numeroiden päivittämisestä vastaavat esimiehet.

7.3 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arviointi asiakkuuden alkaessa. Palvelutarpeen arviointi tehdään perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteiselle lomakepohjalle. Arvioinnin tekemiseen otetaan mukaan tarvittavat yhteistyötahot. Asiakkaille, jotka eivät ole TE-palveluiden piirissä tehdään alkukartoitus. Palvelutarpeen arviosta vastaa asiakkaan omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja). Päivystysluonteisesti palvelutarpeen arviointi voi tehdä myös muu saman yksikön sosiaalialan ammattilainen.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kanssa yhdessä. Valmis palvelutarpeen arviointi annetaan asiakkaalle.

7.4 Asiakassuunnitelma

Asiakkaalle tehdään tarvittaessa asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma kirjataan SosiaaliEfficassa olevalle määrämuotoiselle lomakkeelle. Asiakkaille, jotka eivät ole TE-palveluiden piirissä, tehdään kotoutumissuunnitelma. Asiakas- ja kotoutumissuunnitelmista vastaa asiakkaan omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja). Asiakassuunnitelma on erityisen tärkeä laatia pitkäkestoisessa asiakkuudessa oleville ja paljon palveluja tarvitseville.

Asiakassuunnitelma tai kotoutumissuunnitelma tehdään asiakkaan kanssa ja annetaan asiakkaalle.

7.5 Asiakaspalautejärjestelmä

Asiakkaat antavat palautetta asiakkaille kohdistetuilla asiakaskyselyillä. Palautteet käydään läpi johtoryhmässä ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Lisäksi asiakkaat voivat jättää milloin vain kirjallista palautetta, mikä toimitetaan postitse tai jätetään aulahenkilökunnalle. Myös verkkosivujen kautta on mahdollista jättää palautetta. Palautteeseen vastaamisesta ovat vastuussa ensisijaisesti johtavat sosiaalityöntekijät ja palvelupäällikkö.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos asiakas ilmaisee tyytymättömyytensä työntekijälle, työntekijä harkitsee, aiheuttaako asia toimenpiteitä ja toimii itse tarvittaessa. Työntekijä voi välittää tiedon esimiehelleen tai neuvoa asiakasta tekemään muistutuksen. Joskus esimies osallistuu tyytymättömän asiakkaan tapaamiseen.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

Esikunta käsittelee oikaisuvaatimukset. Oikaisuvaatimusohje on päätöksen liitteenä. Tarvittaessa yksikössä päätöksen tehnyt viranhaltija tekee itseoikaisun.

Muistutus

Asiakas voi tehdä kohtelustaan kirjallisen muistutuksen, joka toimitetaan kirjaamoon. Muistutuksiin vastaa maahanmuuttajapalveluiden palvelupäällikkö.

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

Asiakas voi kannella viranomaisen toiminnasta aluehallintovirastoon tai Valviraan. Kanteluun vastaa tulosityksikön johtaja yhdessä maahanmuuttajapalveluiden palvelupäällikön kanssa.

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

Lain velvoitteet:

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeenarvio on aloitettava viivytyksettä ilmoituksen, yhteydenoton tai hakemuksen saavuttua. Päätös toimeentulotuesta on tehtävä seitsemän arkipäivän sisällä hakemuksen saapumisesta. Toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti kunnan sosiaalityöntekijän tai sosionomin kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt.

Perustoimeentulotuen käsittelyaika on nähtävillä kaupungin verkkosivuilla osoitteessa

<https://www.espoo.fi/fi->

[FI/Sosiaali ja terveystalvet/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/Hoito ja palvelutakuu/Toimeentulotuki](https://www.espoo.fi/fi-)

Palvelun omat tavoitteet:

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoituksen tai yhteydenoton selvittäminen aloitetaan seitsemän arkipäivän sisällä.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito

Terveystalvetuissa on kolme sairaanhoitajaa, jotka huolehtivat yksikön asiakkaiden alkuvaiheen terveystalvetuista ja ohjaavat tarvittaviin julkisen terveydenhuollon palveluihin.

Yksikössä on jälkihuollon tiimissä psykiatrinen sairaanhoitaja, joka tapaa kaikki uudet jälkihuollon asiakkaat ja tapaa nuoria tämän jälkeen tarvittaessa. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden kanssa on sovittu psykiatrisen sairaanhoitajan säännöllinen konsultaatioaika joka toinen viikko.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Tällä hetkellä yksikössä ei ole säännöllisessä käytössä toimintakyvyn mittareita. Asiakkaille järjestetään ryhmätoimintaa, jonka tarkoituksena edistää asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä. Uusille asiakkaille järjestetään hyvinvointi-infoja.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yksikössä käytetään käsihuuhteita. Käsihuuhteita on aulassa ja asiakastapaamishuoneissa sekä henkilökunnan tiloissa. Yksikössä on laadittu ohjeistukset turvallisen työn tekemiseen epidemia-aikana. Rokotuksia on tarvittaessa hankittu työterveyshuollon kautta.

Esimiehet tiedottavat tärkeistä ja kiireellisistä infektiotilanteista työntekijöitään. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että tieto tavoittaa kaikki esimiehet.

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Ostopalveluna ostetaan asumisen tukea ja ammatillista tukihenkilötoimintaa jälkihuollon asiakkaille. Palvelun tuottajat tekevät omavalvontasuunnitelmat toiminnastaan. Asumisen tuen palveluntuottajat tavataan säännölliset.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat muut perhe- ja sosiaalipalveluiden toimijat, terveystalvet ja sivistystoimen puolelta koulu- ja päivähoido sekä Omnia. Kaupungin ulkopuolisia

viranomaisyhteistyötahoja ovat mm. Kela, Maahanmuuttovirasto, ELY-keskus ja TE-toimisto. Yhteistyötä tehdään monien järjestöjen kanssa. Yksikössä työskentelee järjestöyhteistyön koordinaattori, joka edistää kaupungin yhteistyötä järjestöjen kanssa sekä tiedottaa järjestötoiminnasta.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Maahanmuuttajapalveluiden palvelupäällikkö vastaa palvelualueen henkilöstösuunnitelmasta yhdessä aikuisten sosiaalipalveluiden päällikön kanssa. Henkilöstösuunnittelua tehdään yhteistyössä Espoon henkilöstöhallinnon sekä Migrin ja ELY-keskuksen kanssa.

Yksikköön kuuluu palveluneuvonta- ja päivystystiimi, jälkihuollon tiimi, alaikäisten sosiaalityön tiimi, nuorten tiimi sekä perheiden tiimi. Yksikössä työskentelee 54 henkilöä.

9.2 Rekrytointi

Pakolais- ja maahanmuuttajapalvelut käyttää kaupungin rekryointipalveluita apuna rekrytoinnissa. Esimiehet itse laativat rekrytointi-ilmoitukset. Haastatteluapua tai muita rekrytointityökaluja pyydetään tarvittaessa rekrytointipalveluista.

Opiskelijoiden ohjaus

Opiskelijoita ohjaavat opiskelijoille harjoittelun ajaksi nimetyt työntekijät. Sosiaalityön opiskelijat tekevät säännöllisesti käytäntötutkimuksia yksikössä.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Perehdytys

Perehdytyksestä vastaa esimies yhdessä tiimin kanssa. Uudelle työntekijälle laaditaan perehdytysuunnitelma. Asiakastietojärjestelmän käytön perehdytyksestä vastaa sosiaali- ja terveystoimen sovellustiimi.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään vuosittain. Keskustelun pohjana käytetään sotetin kehityskeskustelulomaketta.

Koulutukset

Henkilöstölle on tarjolla monipuolisesti koulutusta eri tahojen järjestämänä. Jotkut koulutukset ovat henkilöstölle pakollisia.

Ensiapukoulutukset

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ensiapukoulutusta.

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus

Poistumisharjoitus tehtiin syksyllä 2019. Alkusammutusharjoituksesta sovitaan syksyllä 2020.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Yksikössä on työhyvinvointiryhmä, joka suunnittelee henkilökunnan virkistyshetkiä esim. kehittämispäivien yhteyteen sekä erilaisia talon juhlahetkiä.

Tyhympuntarin ja Kunta10:n tulokset käsitellään johtoryhmässä sekä henkilöstökokouksissa.

Yksikön työhyvinvointiryhmän puheenjohtaja on v. 2020 johtava sosiaalityöntekijä Riitta Moghaddam

Yksikössä on lisäksi turvallisuus- ja riskien arviointiryhmä, joka tekee vuosittain riskien kartoituksen, toteuttaa turvallisuuskävelyn ja päivittää pelastussuunnitelman. Ryhmän puheenjohtaja on johtava sosiaalityöntekijä.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Työterveyshuollon kanssa on mahdollista sopia keskitetystä rokotuksesta, jos asiakkaita saapuu tietyltä riskialueelta.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Yksikkö toimii osoitteessa Pyyntitie 3. Kiinteistön nimi on Tiistinhovi ja sen omistaa Hemfosa Finland Oy. Kiinteistön huollosta vastaa ISS Palvelut Oy. Kiinteistön teknisestä isännöinnistä vastaa Gasti Management Oy.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Tiistinhovin palo- ja pelastussuunnitelma on päivitetty 14.6.2019. Kiinteistön uusi suojelupäällikkö nimetään syyskuussa 2020. Suojelupäällikkönä toimii johtava sosiaalityöntekijä.

10.3 Tukipalvelut

Yksikön

- Siivouspalveluista vastaa Jaslec Siivouspalvelut
- Aula- ja turvallisuuspalveluista vastaa kaupungin tilapalvelut -liikelaitos
- Yksikön valvontakamerat: MIRASYS
- Päällekarkausjärjestelmä: Miratel Innova 2010 R3
- Rikosilmoitinjärjestelmä: Ats Master 2028
- Kulunvalvontajärjestelmä: Timecon

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietoja sisältävät sähköpostit lähetetään salattuina viesteinä Espoon organisaation ulkopuolelle. Arkistointi tapahtuu lukollisissa kaapeissa tiloissa, joihin ei asiakkailta ole pääsyä.

Tietoturva ja tietosuoja

Kaupungin tietoturva- ja tietosuojaohjeistukset löytyvät osoitteesta
<https://espoo365.sharepoint.com/sites/Espootarina/SitePages/Tietosuoja.aspx>

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Kaikki työntekijät hyväksyvät tietosuojasitoumuksen työt aloitettuaan.

Henkilörekisteriselosteet (linkki)

Aikuisten sosiaalipalveluiden henkilörekisteriseloste löytyy osoitteesta
<https://www.espoo.fi/download/noname/%7BD2623EC5-4328-4133-A0C1-7C5366649C99%7D/125874>.

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi
tietosuoja@espoo.fi
PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies. Apua tietosuojakysymyksiin saa sotetin lakimiehiltä.

Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola,
puh. [09 816 51032](tel:0981651032),
osoite PL 205 02070 Espoon kaupunki
sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

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

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

Toimintayksiköissä/palvelualueilla toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatu poikkeamat ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä.

Korjattava asia: Ajantasainen perehdytysmateriaali

Toimenpide: Sharepoint-materiaalit käydään läpi, turhat poistetaan, hyödynnetään palvelualueen yhteiset materiaalit

Aikataulu ja vastuhenkilö: Palvelupäällikkö ja valittu työryhmä, aloitus syksyllä 2020, valmis kevään 2021 loppuun mennessä

Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta):

Korjattava asia: Palvelutarpeen arviointi -prosessin selkeytys

Toimenpide: Kirjaamisvalmennuksen järjestämät työpajat, jononhallinnan prosessin arviointi

Aikataulu ja vastuuhenkilö: Johtoryhmä, syksy 2020

Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta):

Korjattava asia: Yksikön työryhmien rakenteet ja määrä

Toimenpide: Nykytilan kartoitus esim. kyselyn avulla, arvioidaan työryhmien määrä ja rakenteet

Aikataulu ja vastuuhenkilö: Johtoryhmä, syksy 2021

Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta):

13 Liitteet