

## Espoon sosiaali- ja terveystoimi

### *Maahanmuuttajapalvelut, Pyyntitie 3:n yksikkö*

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

16.10.2019

## SOTE-PALVELUJEN TIMANTTI

### Visio: Turvallisesti kotona

#### PALVELUN LAATU, VAIKUTTAVUUS JA TURVALLISUUS

Espolaisten toimintakyky, terveys ja hyvinvointi paranevat  
Selkeät ja eheät asiakasprosessit - kerralla kuntoon!  
Palvelu on laadukasta ja turvallista - korjaamme  
laatupoikkeamat heti

#### HYVÄ TALOUDENPITO JA TUOTTAVUUS

Vähemmän hukkaa  
Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa  
vertailukuntiin

#### HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI JA TYÖN SUJUVUUS

Kannustava johtaminen  
Hyvinvoiva ja innostunut henkilöstö  
Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen ilmapiiri

#### ASIAKKAAN PALVELUKOKEMUS JA OSALLISUUS

Palvelut ovat saatavilla helposti eri kanavien kautta  
Asiakas kokee saavansa hyötyä palvelusta  
Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja  
toteuttamiseen



Tulosyksikön johtoryhmä 21.1.2020

Palvelualueen johtoryhmä 13.11.2019

## Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet.....	4
3.1 Yksikön toiminta-ajatus .....	5
3.2 Toimintaperiaatteet .....	6
4 Johtamisjärjestelmä .....	6
5 Laadunhallinta.....	7
6 Riskien hallinta.....	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen .....	7
6.2 Viestintä .....	8
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	8
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	8
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	8
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi .....	8
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma .....	8
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä .....	9
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies .....	9
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	10
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät .....	10
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	10
Terveysten ja sairaanhoito .....	10
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta .....	10
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy .....	10
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut.....	11
Alueellinen ja verkostoyhteistyö .....	11
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	11
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	11
9.2 Rekrytointi .....	11
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö.....	11
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	12
9.5 Henkilökunnan rokotukset .....	12
10 Toimitilat ja tukipalvelut .....	12
10.1 Toimitilat .....	12
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma .....	13

10.3 Tukipalvelut .....	13
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat .....	13
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	13
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja.....	13
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma .....	14
13 Liitteet .....	14

## Toimialan 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.

Kannustan siihen, että jokainen yksikkö tekee omavalvontasuunnitelmasta mahdollisimman konkreettisen ja asiakaslähtöisen. Konkretia auttaa meitä tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja löytämään kehittymisen mahdollisuuksia.

Aina voi parantaa – myös omavalvontasuunnitelmia. Ensimmäiset versiot teimme vuonna 2017 ja nyt voimme parantaa niitä kertyneen kokemuksen pohjalta.

9.5.2019

Juha Metso

perusturvajohtaja

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

**Laatiminen ja päivittäminen:** Maahanmuuttajapalveluiden johtoryhmä. Käydään läpi myös henkilöstökokouksissa.

**Hyväksyminen:** Aikuisten sosiaalipalveluiden johtoryhmä xx.xx.2019

**Seuranta:** Käydään vuosittain läpi Maahanmuuttajapalveluiden johtoryhmässä

**Julkisuus:** Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla. Vastuuhenkilönä Maahanmuuttajapalveluiden palvelupäällikkö

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosyksikkö:** Perhe- ja sosiaalipalvelut

**Palvelualue:** Aikuisten sosiaalipalvelut

**Toimintayksikkö:** Maahanmuuttajapalvelut (sosiaalityö)

**Osoite:** Pyyntitie 3, 02230 Espoo

**Puh:** 043 8265243 (palvelupäällikkö)

**Toimintayksikön vastaava esimies:** Palvelupäällikkö Henna Leppämäki

**Lyhyt kuvaus toiminnasta:** Pakolaistaustaisten asiakkaiden kotoutumisen tukeminen ja sosiaalityön palvelut

**WWW-sivut:** <http://www.espoo.fi/fi->

**FI/Sosiaali\_ja\_terveyspalvelut/Maahanmuuttajapalvelut/Muutto\_Espooseen/Pakolaiset**

## 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

### **3.1 Yksikön toiminta-ajatus**

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.

Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelutarpeen arviointi on eriytetty monitoimijaiseksi arviointiprosessiksi, joka jatkuu ilman keskeytyksiä suunnitelmallisena työskentelynä. Eriytetyllä palvelulla varmistetaan henkilöstön osaaminen maahantulon alkuvaiheen erityiskysymyksissä. Yksiköt toimivat asiantuntijatahona maahanmuuttoon liittyvissä erityiskysymyksissä ja tarjoavat myös konsultatiivista apua muille palveluille.

#### **Maahanmuuttajien alkuvaiheen kotoutumista tuetaan seuraavilla asiakaskunnan tarpeisiin kulttuurisensitiivisesti sovelletuilla palveluilla (KotoL 30§);**

- 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 kohdalla hoito- ja kasvatustehtävät, mahdollisen perhehoidon järjestäminen sekä lastensuojelulain mukaiseen jälkihuoltoon rinnastettavat palvelut
- 8) Vertaistuki, ryhmätoiminnot, ohjaus muiden tahojen järjestämiin kotoutumista tukeviin palveluihin
- 9) Kotouttamislain mukaisten alkukartoitusten laatiminen ja niiden mukaisten palvelujen järjestäminen tai palveluihin ohjaaminen (KotoL 10§)
- 10) Ihmiskaupan uhrien auttaminen (Vastaanottolaki 4. luku)
- 11) Pakolaisen paluumuuton tukeminen (KotoL 85§)

### **3.2 Toimintaperiaatteet**

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 määrittely), sekä ohjausta sosiaalihuollon eri osa-alueille. Pääsääntöisinä palvelukielinä ovat suomi, ruotsi ja englanti, mutta 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. Lisäksi työntekijä kouluttaa ja kehittää työmenetelmiä kotouttamistyön näkökulmasta.

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

## **4 Johtamisjärjestelmä**

Maahanmuuttajapalvelut ovat osa aikuisten sosiaalipalveluja. Maahanmuuttajapalveluilla on oma johtoryhmänsä, johon kuuluvat palvelupäällikkö, johtavat sosiaalityöntekijät sekä laajennettuun johtoryhmään ryhmä- ja perheryhmäkotien palveluesimiehet. Lisäksi ympärivuorokautisilla laitoksilla on oma johtoryhmänsä, johon kuuluu ryhmä- ja perheryhmäkotien palveluesimiehet sekä vastaavat ohjaajat. Johtoryhmät seuraavat aktiivisesti toiminnan laatua ja turvallisuutta ottaen ne huomioon toiminnan suunnittelussa ja johtamisessa.

Talon sisällä toimii erilaisia työryhmiä mm. työturvallisuus- sekä työhyvinvointiryhmä, jotka omalta osaltaan seuraavat vastuulleen kuuluvien kokonaisuuksien toteutumista ja laatua.

## **5 Laadunhallinta**

Työskentelyssä noudatetaan lainsäädännön asettamia vaatimuksia (sosiaalihuoltolaki, laki kotoutumisen edistämisestä, asiakaslaki, hallintolaki, lastensuojelulaki jne.) ja valtion asettamia soveltamisohjeita. Lisäksi laadun toteutumista arvioidaan asiakkaille kohdistetuilla asiakaskyselyillä ja HappyOrNot-palautejärjestelmällä. Myös työntekijöille toteutetaan säännölliset palautekyselyt (mm. tyhy-kysely), joilla on merkitystä 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 laadimisesta 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.

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

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta ilmoitetaan esimiehelle. Esimies joko ratkaisee asian tai vie asian eteenpäin. Kuluneena vuonna otettiin käyttöön SPro-järjestelmä, jonka kautta työntekijät



voivat ilmoittaa epäkohdista. Esimiehet ovat saaneet koulutuksen järjestelmän ilmoitusten käsittelyyn.

## **6.2 Viestintä**

Jokaisen työntekijän perehdytysvaiheessa käydään läpi riskien tunnistamisen menetelmät ja toimintatavat. Ohjeistukset ja riskien arvioinnin tulokset käydään läpi henkilöstökokouksissa. Vuosittain järjestetään pelastuskävely henkilöstön kanssa.

## **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.

### **7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen 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 vastuutyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai ohjaaja). Päivystysluonteisesti palvelutarpeen arvion voi tehdä myös muu saman yksikön sosiaalialan ammattilainen.

### **7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma**

Asiakkaalle tehdään tarvittaessa asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma kirjataan SosiaaliEfficassa olevalle määrämuotoiselle lomakkeelle. Asiakkaille, jotka eivät ole TE-palveluiden

piirissä, tehdään kotoutumissuunnitelma. Asiakas- ja kotoutumissuunnitelmista vastaa asiakkaan vastuutyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja).

### **7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä**

Asiakkaat antavat palautetta asiakkaille kohdistetuilla asiakaskyselyillä (4 krt/v.) ja HappyOrNot-palautejärjestelmällä. Esimiehet saavat koonnit säännöllisesti palautteista ja ne käydään läpi johtoryhmässä ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Lisäksi asiakkaat voivat jättää milloin vain kirjallista palautetta, mikä toimitetaan postitse tai jätetään aulahenkilökunnalle. 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.

### **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. Muistutukseen vastaa maahanmuuttajapalveluiden palvelupäällikkö.

### **Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä**

Asiakas voi kannella viranomaisen toiminnasta aluehallintovirastoon tai Valviraan. Kanteluun vastaa tulosyksikön 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](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

Linkki: [https://www.espoo.fi/fi-fi/sosiaali\\_ ja\\_ terveyspalvelut/asiakkaan\\_ ja\\_ potilaan\\_ oikeudet/sosiaali\\_ ja\\_ potilasasiamies](https://www.espoo.fi/fi-fi/sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/asiakkaan_ ja_ potilaan_ oikeudet/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.

#### **Palvelun omat tavoitteet:**

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoituksen tai yhteydenoton selvittäminen aloitetaan seitsemän arkipäivän sisällä

### **8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta**

#### **Terveysten ja sairaanhoito**

Terveyspalveluissa on kolme sairaanhoitajaa, jotka huolehtivat yksikön asiakkaiden alkuvaiheen terveyshaastatteluista 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. Sairaanhoitajat antavat ryhmämuotoista terveysinfoa uusille asiakkaille. Infoja pidetään 1/kk.

#### **Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta**

Tällä hetkellä yksikössä ei ole säännöllisessä käytössä toimintakyvyn mittareita. Vuoden 2020 aikana selvitetään mahdollisuutta ottaa käyttöön THL:ssa kehitetty, maahanmuuttaja-asiakkaiden toimintakyvyn mittarointiin kehitetty kyky-viisari.

#### **Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy**

Yksikössä käytetään tarvittaessa käsihuuhteita. Rokotuksia on tarvittaessa hankittu työterveyshuollon kautta.

## **Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut**

Ostopalveluna ostetaan asumisen tukea alaikäisyksiköiden ja jälkihuollon asiakkaille. Palvelun tuottajat tekevät omavalvontasuunnitelmat toiminnastaan. Yksiköiden toimintaa valvoo ELY-keskus sekä kaupungin oma valvontatiimi.

Vuoden 2020 alussa astuu voimaan uusi puitesopimus koskien ammatillisen tukihenkilötyön hankintaa.

## **Alueellinen ja verkostoyhteistyö**

Keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat muut perhe- ja sosiaalipalveluiden toimijat, terveyspalvelut ja sivistystoimen puolelta koulu- ja päivähoito sekä Omnia. Kaupungin ulkopuolisia viranomaisyhteistyötahoja ovat mm. Kela, Maahanmuuttovirasto, ELY-keskus ja TE-toimisto. Yhteistyötä tehdään monien järjestöjen kanssa.

## **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.

### **9.2 Rekrytointi**

Maahanmuuttajapalvelut käyttää kaupungin rekrytointipalveluita apuna rekrytoinnissa. Esimiehet itse laativat rekrytointi-ilmoitukset. Haastatteluapua tai muita rekrytointityökaluja saa rekrytointipalveluista.

### **Opiskelijoiden ohjaus**

Opiskelijoita ohjaavat nimetyt työntekijät, joissain tilanteissa esimiehet. Sosiaalityön opiskelijat tekevät säännöllisesti käytäntötutkimuksia yksikössä.

### **9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö**

#### **Perehdytys**

Perehdytyksestä vastaa esimies yhdessä tiimin kanssa. Asiakastietojärjestelmän käytön perehdytyksestä vastaa sosiaali- ja terveystoimen sovellustiimi.

## **Kehityskeskustelut**

Kehityskeskustelut käydään vuosittain.

## **Koulutukset**

Henkilöstölle on tarjolla monipuolisesti koulutusta eri tahojen järjestämänä.

## **Ensiapukoulutukset**

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ensiapukoulutusta.

## **Peda.net oppimisalusta**

## **Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus**

Yksikössä järjestettiin alkusammutuskoulutus marraskuussa 2017 ja poistumisharjoitus järjestettiin maaliskuussa 2018. Seuraava poistumisharjoitus syksy 2019, alkusammutus 2020.

## **9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu**

Yksikössä on työhyvinvointiryhmä, joka suunnittelee työhyvinvointipäivät (1,5 pv/v.) ja henkilökunnan virkistyshetkiä, kuten jumppatuokiot ja erilaiset talon juhlahetket.

Tyhy-puntarin ja Kunta-10:n tulokset käsitellään johtoryhmässä sekä henkilöstökokouksissa.

Yksikön työhyvinvointiryhmän puheenjohtaja on v. 2019 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 Jenni Lemercier.

## **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 Sponda. Kiinteistön huollosta vastaa Realia Management Oy.

## 10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Tiistinhovin palo- ja pelastussuunnitelma on päivitetty 14.6.2019.

Kiinteistön suojelupäällikkö on johtava sosiaalityöntekijä Jenni Lemercier.

## 10.3 Tukipalvelut

Yksikön

- Siivouspalveluista vastaa Kofka Oy
- 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 sisältäviä sähköposteja ei lähetetä Espoon organisaation ulkopuolelle. Arkistointi tapahtuu lukollisissa kaapeissa tiloissa, joihin ei asiakkailta ole pääsyä.

#### Tietoturva ja tietosuoja

Kaupungin tietoturva- ja tietosuojaohjeistukset löytyvät osoitteesta [http://essi.espoo.fi/fi-FI/Yhteiset/Turvallisuus/Tietoturva ja tietosuoja](http://essi.espoo.fi/fi-FI/Yhteiset/Turvallisuus/Tietoturva_ja_tietosuoja)

#### Henkilörekisteriselosteet

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi verkossa/Rekisteriselosteet/Henkilorekisteriselosteet](http://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Rekisteriselosteet/Henkilorekisteriselosteet)

### 11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

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

Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi  
sotet.lakimiehet@espoo.fi  
PL 202, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

## 7.6. Potilas- ja sosiaaliasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola,  
puh. 09 816 51032,  
osoite PL 205 02070 Espoon kaupunki  
sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto: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 laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä. **KATSOTAAN TÄTÄ YHDESSÄ!**

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

<i>Korjattava asia</i>	<i>Toimenpide</i>	<i>Aikataulu ja vastuhenkilö</i>	<i>Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)</i>

## 13 Liitteet