

*Brådskande socialtjänster*

---

**Organisering av socialjour**

SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSMINISTERIET  
FINDLANDS KOMMUNFÖRBUND

---

**Helsingfors 2005**



## SAMMANDRAG

Brådskande socialtjänster. Organisering av socialjour. Helsingfors 2005. 24 s. (Social- och hälsovårdsministeriets handböcker, ISSN 1236-116X; 2005:9)  
ISBN 952-00-1670-8 (inh), ISBN 952-00-1671-6 (PDF)

Som en del av utvecklingsprojektet för det sociala området inrättas en heltäckande socialjour för hela landet före år 2007. Social- och hälsovårdsministeriet och länsstyrelserna uppföljer utvecklingen av socialjourns verksamheten. Denna handbok om organisering av socialjour är en kompakt översikt över de centrala element som skall beaktas vid organisering av socialjour.

Socialjour betyder att nödvändiga och brådskande socialtjänster anordnas utom den egentliga öppettiden av en verksamhetsenhet så att man dygnet runt kan bemöta akuta behov i olika nöd- och krissituationer.

Flera större orter har sedan länge haft socialjourns verksamhet och i glesbygden har man organiserat socialjour genom samarbete mellan kommuner. Även andra aktörer, såsom organisationer, har deltagit i organiseringen av socialjourns verksamhet.

Omständigheter angående kvaliteten på socialjour har sammanfattats under de följande rubrikerna:

- Akut behov skall bemötas
- Socialjour en välfungerande del av socialtjänster
- Beredskap till samarbete och konsultation skall vara i ordning
- Yrkeskunnighet skall vara i enlighet med uppgifternas krav
- Välorganiserat stöd i vardagliga krissituationer förbereder till att hantera storolyckor
- Jourarbete skall vara tryggt för de anställda
- Uppföljning stöder utvecklandet av arbetet

**Nyckelord:** kriser, sociala tjänster, socialvård, säkerhet

## TIIVISTELMÄ

Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen. Helsinki 2005. 24 s. (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita, ISSN 1236-116X; 2005:9)  
ISBN 952-00-1670-8 (nid), ISBN 952-00-1671-6 (PDF)

Osana sosiaalialan kehittämishanketta luodaan kattava sosiaalipäivystys koko maahan vuoteen 2007 mennessä. Sosiaali- ja terveysministeriö ja lääninhallitukset seuraavat päivystystoiminnan kehittymistä. Opas sosiaalipäivystyksen järjestämisestä on tiivis katsaus keskeisiin sosiaalipäivystyksen järjestämisessä huomioon otettaviin elementteihin.

Sosiaalipäivystyksellä tarkoitetaan välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen järjestämistä toimintayksikön tavanomaisen aukioloajan jälkeen siten, että pystytään eri vuorokauden aikoina vastaamaan välittömiin avun tarpeisiin erilaisissa hätä- ja kriisitilanteissa.

Monilla suuremmilla paikkakunnilla toimintaa on ollut pitkään, ja harvaanasutuilla seuduilla päivystystä on järjestetty kuntien välisenä yhteistyönä. Mukana on myös muita toimijoita, kuten järjestöjä.

Sosiaalipäivystyksen laatua koskevat seikat on tiivistetty seuraavien otsikoiden alle:

- Välittömään avun tarpeeseen vastataan
- Sosiaalipäivystys on toimiva osa peruspalveluita
- Yhteistyö- ja konsultaatiovalmiudet ovat kunnossa
- Ammattitaito on tehtävien vaatimusten mukainen
- Hyvin järjestetty tuki arkipäivän kriisitilanteissa luo valmiutta suurten onnettomuuksien hoitoon
- Päivystystyö on työntekijälle turvallista
- Seuranta tukee työn kehittämistä

**Avainsanat:** kriisit, sosiaalihuolto, sosiaalipalvelut, turvallisuus

## SUMMARY

Urgent social services. Organising emergency social services. Helsinki 2005. 24pp. (Handbooks of the Ministry of Social Affairs and Health, ISSN 1236-116X; 2005:9) ISBN 952-00-1670-8 (printed), ISBN 952-00-1671-6 (PDF)

As a part of the Development Project for Social Services, an extensive system of emergency social services will be created nationwide by 2007. The Ministry of Social Affairs and Health and the Provincial State Offices follow up the development of the emergency social services. This handbook on organising emergency social services is a compact survey on the central elements that have to be considered when organising emergency social services.

Emergency social services mean that necessary and urgent social services are organised outside the normal office hours of the operational unit so that it is possible to meet urgent needs in different kinds of emergency and crisis situations around the clock.

Many larger municipalities have for a long time had emergency social services and in sparsely populated areas, emergency social services have been organised through cooperation between municipalities. Also other actors, such as organisations, have participated in organising emergency social services.

Issues concerning the quality of emergency social services are summarised under the following headings:

- Clients' urgent needs must be met
- Emergency social services are a part of social services
- Preparedness for cooperation and consultation must be in order
- Expertise corresponds to the demands of the task
- Well-organised support in everyday crisis situations prepares for coping with catastrophes
- Emergency social services must be safe for the employees
- Monitoring enhances the development of services

**Keywords:** crises, security, social services, social welfare

## Förord

Avsikten med denna handbok är att kommunerna kan använda den i planeringen och organiseringen av brådskande socialtjänster. Bemötande av akuta hjälpbehov samt socialjour kan organiseras på flera sätt. I denna handbok finns det synpunkter som kommunerna skall beakta vid ordnandet av socialjour. Socialservicen skall göra sig beredd att hantera olika krissituationer samt delta i främjandet av den inre säkerheten. Det finns flera sätt att organisera bemötande av akuta hjälpbehov samt socialjour. Vi hoppas att handboken stöder kommunerna i detta arbete.

En av socialvårdens uppgifter är att göra sig beredd att ordna brådskande socialtjänster. Det ökar känslan av säkerhet att individer och familjer får hjälp i rätt tid. Hjälp i rätt tid kan förebygga olägenheter som en kris möjligen skapar eller hindra att problem blir värre. Avsikten med handboken är att stödja kommunerna i planering, förverkligande, utveckling, uppföljning samt utvärdering av socialjour.

Statsrådet gav den 2.10.2003 ett principbeslut om tryggande av framtiden inom det sociala området. Målet är att trygga tillgången till service och servicens kvalitet, reformera verksamheterna samt utveckla personalens kompetens och omständigheter i arbetet. I anslutning till verkställigheten av principbeslutet är målet att inrätta en heltäckande socialjour i hela landet före år 2007. Avsikten med denna publikation är att främja utveckling av socialjour. Det är möjligt att ansöka om statsunderstöd för organisering av socialjour av det statsunderstöd som beviljas för utvecklingsprojekt inom social- och hälsovården.

Flera kommuner har sedan länge haft en socialjour, men största delen av kommunerna skall först nu sätta igång verksamheten. Jourverksamhet bildas även i samarbete mellan kommuner och övriga aktörer. Därtill förbättras personalens yrkesmässiga färdigheter till krisarbetet.

Organisering av socialjour är en del av den vardagliga säkerheten och den hänger tätt ihop med kommunernas säkerhetsplaner. Utveckling av socialjour är en del av statsrådets program för den inre säkerheten. De tjänster som är en del av den vardagliga säkerheten utgör grunden för den lagstadgade beredskapsplanen.

Helsingfors, mars 2005

Liisa Hyssälä  
Omsorgsminister

Risto Parjanne  
Verkställande direktör,  
Finlands Kommunförbund

## INNEHÅLL

<b>Sammandrag</b> .....	<b>3</b>
<b>Tiivistelmä</b> .....	<b>5</b>
<b>Summary</b> .....	<b>7</b>
<b>Förord</b> .....	<b>9</b>
<b>Innehåll</b> .....	<b>11</b>
<b>1 Brådskande socialtjänster och socialjour</b> .....	<b>13</b>
<b>2 Synpunkter om organisering av socialjour</b> .....	<b>14</b>
2.1 Socialjour är en del av socialservice.....	14
2.2 Organiseringen av socialjour .....	14
2.3 Kommunöverskridande samarbete .....	16
2.4 Samarbete mellan myndigheterna.....	17
2.5 Samarbete med övriga producenter av kris- och jourtjänster .....	17
<b>3 Kvaliteten på socialjour</b> .....	<b>18</b>
<b>BILAGA Lagstiftning</b> .....	<b>21</b>

## 1 Brådskande socialtjänster och socialjour

Kommunerna ordnar olika slags socialtjänster. Ofta använder klienter socialtjänster genom att ansöka om en tjänst eller på annat sätt kontakta socialservice och beställa en mottagningstid hos en servicepunkt. En klient kan också få service hemma eller på ett annat ställe. Sådan här socialservice kan ordnas enligt en tidsplan som planeras tillsammans med klienten som också godkänner den – då har klienten inte något behov av brådskande socialtjänster.

Det kan emellertid hända att någon behöver brådskande socialtjänster. Sådant behov kan uppstå under tjänstetid då socialservice skall ha beredskap att bemöta en klients akuta hjälpbehov. Brådskande socialservice kan behövas av barn som är i behov av lämplig omsorg, ungdomar som har problem, narkotikamissbrukare som snabbt behöver hjälp, äldre människor vars tillstånd snabbt blivit sämre eller familjemedlemmar på grund av våld inom familjen osv.

Olika slags farliga och hotande situationer samt olyckor kräver att socialtjänster ordnas så snabbt som möjligt. Kommunernas socialmyndigheter har förberett sig för sådana störnings- och nödsituationer under normaltid genom att upprätta beredskapsplaner som sedan styr hur akutvård och olika slags psykosociala stödtjänster anordnas. Även skolan, barndagvården och andra servicepunkter samt enheter som har öppet dygnet runt har egna beredskapsplaner och flera även särskilda planer för krisarbete.

I flera kommuner har man kommit överens om organisering av brådskande socialservice både under tjänstetid och utanför tjänstetid på kvällarna, nätterna och veckosluten.

Organiseringen av brådskande socialservice skapar en ändamålsenlig servicehelhet där alla aktörer inom servicehelheten känner till sina uppgifter. På detta sätt handleds en klient som är i behov av akut hjälp till rätt service och han eller hon får hjälp på det sätt och så snabbt som situationen kräver. Inom servicehelheten har man även avtalat om organiseringen av fortsatt vård om klienten behöver långvarig hjälp. Med detta service-system säkerställer man tillgången till icke-brådskande och brådskande socialservice samt fortsatt vård olika tider på dygnet samt en ändamålsenlig arbetsfördelning mellan olika aktörer, dvs. en fungerande servicekedja.

För att organisera brådskande socialtjänster skall man först avtala om organisering av jourverksamhet under och utanför ordinarie tjänstetid. Avsikten med denna handbok, som social- och hälsovårdsministeriet och Finlands Kommunförbund tillsammans har utarbetat, är att i synnerhet främja utvecklingen av jourverksamhet utanför ordinarie tjänstetid. I handboken kallas sådana arrangemang för 'socialjour'. Publikationen är avsedd för att stöda kommunerna i planeringen, förverkligandet, uppföljningen och utvärderingen av socialjour.

Med socialjour menas i denna publikation att den jourverksamhet inom socialvården som sker utanför tjänstetid organiseras så att det finns beredskap att bemöta omedelbara och brådskande behov av socialtjänster i olika kris- och nödsituationer samt att handleda klienterna till annan hjälp.

Större kommuner har sedan länge haft socialjour. Enligt erfarenheterna handlar arbetet på kvällstid och på veckosluten mest om barnskyddssituationer, ungdomars krissituatio-

ner samt våldsituationer inom familjen då man samarbetar med polisen. Även ensamstående vuxna är en av klientgrupperna. Det ökade antalet patienter inom öppenvården medför att det oftare uppstår olika slags akuta hjälpbehov i hemmet, speciellt när det gäller till exempel äldre människor. Olika slags olyckor och andra farliga situationer medför att behov av social hjälp kan uppstå vilken tid på dygnet som helst. Sådana situationer är bl.a. brand, trafikolyckor, oväntade dödsfall samt försvinnande eller utsättning.

## **2 Synpunkter om organisering av socialjour**

### **2.1 Socialjour är en del av socialservice**

Socialjour är en del av socialservicens helhet. Kommunens uppgift är att ordna socialservice. Enligt 4 § lagen om planering av och statsandel för social- och hälsovården (722/1992) kan en kommun ordna de uppgifter som hör till social- och hälsovården 1) genom att sköta verksamheten själv, 2) genom avtal tillsammans med en annan kommun eller andra kommuner, 3) genom att vara medlem i en samkommun som sköter verksamheten, eller 4) genom att anskaffa service från staten, en annan kommun, en samkommun eller någon annan offentlig eller privat serviceproducent. Vid anskaffning av tjänster från en privat serviceproducent som avses i 4 punkten skall kommunen eller samkommunen försäkra sig om att servicen motsvarar den nivå som krävs av motsvarande kommunala verksamhet. Generellt förutsätts att tjänster ordnas enligt det behov som uppstår i kommunen.

Det är möjligt att anskaffa socialjourtjänster som köptjänster från en privat serviceproducent eller förverkliga socialjouren i samarbete med olika aktörer. Då skall det finnas skriftliga avtal fastställda av ett organ som avses i socialvårdslagen samt sådana praktiska arrangemang att man alla tider på dygnet kan fatta myndighetsbeslut. Även då kommunen själv förverkligar socialjouren skall det finnas avtal om beslutsbefogenheterna.

### **2.2 Organiseringen av socialjour**

Det finns olika slags verksamhetsmodeller för att organisera socialjour. När en verksamhetsmodell väljs är det för det första viktigt att avväga om kommuninvånare skall kontakta socialjouren per telefon eller genom att besöka socialjouren eller om meddelanden om behov av brådskande socialtjänster förmedlas av någon annan jourhavande myndighet eller aktör. I det sista fallet skall den jourhavande arbetstagaren, efter att ha fått ett meddelande om hjälpbehov, per telefon kontakta den person som är i behov av hjälp eller besöka klienten hemma eller träffa klienten på något annat ställe. I Finland har vi erfarenheter av båda modellerna. Vilken modell som väljs beror på de behov som befolkningen på området har samt på en analys över existerande jourssystem och en bedömning av vilken typ av socialjour det behövs och hurdana resurser som finns tillgängliga.

För det andra skall man också avväga om arbetstagare dejourerar på arbetsplatsen på samma sätt som under ordinarie tjänstetid eller om det upprättas ett system med bered-



skapsavtal. Ju större befolkningen på socialjourens område är, desto sannolikare är det att det finns behov för ett system som bygger på aktiv jour.

För det tredje skall man utreda på vilket sätt samarbetet mellan olika aktörer och yrken går att förverkliga. I en jour-situation är det en fördel om de jourhavande arbetstagarna har mångsidiga yrkes- och arbetslivserfarenheter. Det finns goda erfarenheter av jour-verksamhet som förverkligades i samarbete mellan experter inom socialvården, mentalhälsovården och missbrukarvården. Genom att anknyta socialjouren till förstahjälpsjouren skapas goda förutsättningar för samarbete mellan dessa två jourtjänster. Också klienter har det lättare att hitta båda tjänsterna.

För det fjärde skall man utreda vilka socialjourens grunduppgifter är; begränsas jouren till vissa problemsituationer, gäller den endast vissa befolkningsgrupper eller gäller den alla åldersgrupper och alla slags vardagliga nödsituationer där det behövs socialservice av jourkaraktär. Man skall också avgöra om socialjouren, i enlighet med beredskapsplanerna, är den första enhet som larmas och som sedan sätter igång de nödvändiga brådsakande stödåtgärderna. Enligt erfarenheterna kan man med mer omfattande arbetsuppgifter bättre säkerställa att ingen åldersgrupp eller problemsituation blir obeaktad i en nödsituation. Om socialjouren har mer omfattande arbetsuppgifter kontaktas jouren tillräckligt ofta och då får de jourhavande arbetstagarna den nödvändiga arbetserfarenheten i och med att de löser olika slags problem.

Eftersom organiseringen av socialjour kräver både att det finns resurser och att de hjälpbehövande i tillräcklig mån kontaktar jouren, är det ändamålsenligt att socialjouren har ett tillräckligt stort befolkningsunderlag. De största städerna där socialjour redan finns har en befolkning på cirka hundra tusen. I Helsingfors finns det ungefär en halv miljon invånare.

Socialarbete ordnas även på polisstationer olika tider på dygnet<sup>1</sup>. På detta sätt kan man genast reagera på sociala problem som dyker upp i polisarbetet. De socialarbetare som är verksamma på polisstationer har för uppgift bl.a. att agera om det förekommer våld inom familjen, omedelbart ingripa i unga förbrytares situation och samarbeta med föräldrarna samt närvara vid sådana polisutredningar som rör minderåriga. Det är ändamålsenligt att socialarbetet på polisstationen är en del av jourarbetets helhet.

När socialjour planeras är det ändamålsenligt att utvärdera vilka möjligheter de vårdanstalter inom socialvården som opererar dygnet runt har att sköta jourarbete eller agera som en jourhavande enhet. Jour-situationer kan skapa behov av anstaltsplaceringar i fråga om till exempel äldre klienter samt i samband med barnskyddssituationer eller våld inom familjen.

Man skall på ett tillräckligt sätt informera om socialjourens verksamhet samt om möjligheterna att olika tider på dygnet få hjälp.

Meddelanden om hjälpbehov kan komma till socialjouren genom nödcentraler. Nödcentralerna tar dygnet runt emot nödsamtal i numret 112. Den jourhavande i nödcentralen utvärderar situationen och vid behov förmedlar uppdrag till olika myndigheter. Yrkes-

---

<sup>1</sup> Enligt statsrådets principbeslut om ett åtgärdsprogram för narkotikapolitiken 2004 – 2007 skall en socialarbetare placeras på en polisstation åtminstone i de härader där det finns minst 50 000 invånare.

kunnigheten av de jourhavande i nödcentralerna att hantera olika slags nödsituationer utvecklas och nödcentralsverket ordnar nödvändig utbildning för personalen. Den jourhavande i nödcentralen utvärderar utgångsläget och sedan förmedlar uppdraget till en vederbörande instans såsom socialjour eller t.ex. hjälpande telefon. Senast år 2006 skall det finnas i hela Finland ett nödcentralsystem som upprätthålls av staten och som verkar under inrikesministeriet.

Kommunernas socialmyndigheter har för uppgift att ge larmanvisningar till nödcentralen på området, dvs. anmäla uppgifterna om de myndigheter eller andra instanser som enligt avtal har för uppgift att dygnet runt hantera nödsituationer. På detta sätt kan den jourhavande i nödcentralen förmedla anhållan om hjälp till rätt aktör som sedan tar ansvaret för att hantera den sociala nödsituationen.

Oftast räcker det med att hjälpa klienten per telefon. Den jourhavande arbetstagaren skall emellertid ha möjlighet att åka hem till klienten eller träffa klienten på något annat ställe och utreda situationen. På grundval av denna utvärdering skall den jourhavande organisera den hjälp och det stöd som behövs. Den jourhavande arbetstagaren skall kunna erbjuda klienten omedelbara akuta stödåtgärder och tjänster. Om situationen så kräver kan det även finnas behov av andra myndighetsbeslut såsom brådskande omhändertagande i enlighet med barnskyddslagen eller begärande av handräckning av polismyndighet så att vårdbehovet kan utredas.

### **2.3 Kommunöverskridande samarbete**

Det är ändamålsenligt att ordna socialjour i samarbete med flera kommuner eller samkommuner för att ha ett tillräckligt stort befolkningsunderlag. Exempelvis kan en stor kommun samarbeta med omgivande mindre kommuner eller flera kommuner samarbeta med sin hälsocentralsamkommun eller sjukvårdsdistriktet på landskapsnivån.

Inom kommunernas serviceproduktion har man försökt hitta lämpliga samarbetsformer. Regionalt samarbete eller även mer omfattande samarbete på landskapsnivån är en grundläggande del av kommunernas strategiska samarbete och flera regioner har upprättat regionala samarbetsavtal. Avtalet är ett strategiskt dokument som kommunfullmäktige har godkänt och som utförar politiska strategiska avsikter för intensifieringen och utvidgningen av samarbetet. Samarbetsavtalet kompletteras med servicespecifika avtal om utvecklings- och servicesamarbete. Dessa avtal innefattar även lösningar om befo- genheter och kostnadsfördelning<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Regionalt samarbete behandlas omfattande i boken Majoinen, Sahala & Tammi, Sosiaalipalveluja seutuhyteistyöllä – ideasta sopimukseen, Social- och hälsovårdsministeriet och Finlands Kommunförbund, 2003. I boken finns bl.a. en modell för avtal om regional socialjour och en modell för anskaffning av tjänster från socialarbetare.

## 2.4 Samarbete mellan myndigheterna

Samarbete mellan myndigheterna är viktigt i klientsituationer men också på den lokala och regionala nivån. Centrala samarbetsinstanser är polisen, hälso- och sjukvården och nödcentralen men det finns samarbete även med räddningsväsendet. Valfungerande förfaringspraxis för myndighetssamarbete medför mindre dubbelarbete. Därtill är ömsesidigt tillit mellan samarbetspartners en viktig förutsättning för gott samarbete.

Man skall avtala på förhand om myndigheternas samarbete. Speciellt när en ny verksamhet lanseras är det ändamålsenligt att arbetsplatsutbildning även tar upp lagstiftning som gäller för olika myndigheter samt bl.a. rätten att lämna ut uppgifter. Det är ändamålsenligt att regelbundet föra samtal om hur lyckat samarbetet är och hur det kan utvecklas. Ett forum för regionalt samarbete är samarbetsgrupper som verkar på varje nödcentralsområde och som har för uppgift att intensifiera samarbetet mellan myndigheterna och serviceproducenterna.

I jourssituationer måste man reagera snabbt och då skall samarbetet mellan myndigheterna fungera väl och informationsförmedlingen skall vara avbrottsfri. Det skall avtalas på förhand om hur samarbetet förverkligas och detta utvärderas sedan även i fråga om klientsituationer för att utveckla såväl det egna arbetet som samarbetet. Kommunikation mellan myndigheterna kan effektivt och tryggt skötas med stöd av myndighetsradionätverket. En VIRVE-handtelefon kommer att vara ett nödvändigt verktyg för den jourhavande arbetstagaren.

Det är också viktigt att komma överens om hur man skall rapportera om klientsituationer som hanterats av den jourhavande arbetstagaren och förmedla information om behov av fortsatt vård till en serviceproducent eller till en annan kommun som tar hand om klientens vård efter jourssituationen. En annan serviceproducent kan vara till exempel den kommunala socialbyrån, ett serviceställe inom missbrukarvården eller mentalvårdsservicen. Jouren skall säkerställa tillgången till fortsatt service och stöda klienten under övergångsperioden. Man skall ta hänsyn till att en jourklient kan vara från en annan kommun. Joursservice skall erbjudas till alla som vistas i kommunen.

## 2.5 Samarbete med övriga producenter av kris- och jourtjänster

Det är viktigt för klienterna att få rätt hjälp i en brådskande situation. Oftast spelar det ingen roll för klienten vilken instans som hjälper honom eller henne. Kris- och jourarbetet i Finland bygger mycket på organisationernas, kyrkans och andra instansers resurser. I dessa enheter arbetar såväl yrkespersoner som utbildade frivilliga. De praktiska medlen för kris- och jourarbetet varierar mycket bland dessa enheter.

Planerat och resultatnriktat samarbete med dessa instanser för att förverkliga socialjour medför en väldigt viktig resurs för servicehelheten, vilket är av nytta för klienten.

### **3 Kvaliteten på socialjour**

Social- och hälsovårdsministeriet och Finlands Kommunförbund understryker följande frågor angående kvaliteten på socialjour.

#### **Akut behov skall bemötas**

Om en människa själv har bedömt sitt behov av brådskande hjälp eller en annan myndighet har meddelat om hjälpbehov skall hjälpbehovet alltid utredas. Det skall säkerställas att samarbetsmyndigheterna meddelar om hjälpbehov i ärenden som hör till socialmyndigheternas ansvarsområde. Genom samarbete och utbildning skall det säkerställas att polisen och räddningsmyndigheterna kan bedöma om det är nödvändigt att omedelbart kontakta socialmyndigheterna.

En tillförlitlig telefonkontakt dygnet runt till den jourhavande är nödvändig. Den som behöver hjälp skall snabbt kunna få sådan hjälp som han eller hon behöver.

Den jourhavande skall känna till områdets servicesystem. Alla som arbetar inom socialjouren skall känna till de överenskomna samarbetsformerna med de serviceställen som är öppna dygnet runt. Befogenheterna att fatta beslut är fastställda och det finns skriftliga avtal om praxis till exempel mellan kommuner.

#### **Socialjour en välfungerande del av socialservicen**

Behov av brådskande hjälp kan uppstå vilken som helst tid på dygnet. Det är viktigt att man dygnet runt reagerar tillräckligt snabbt, erbjuder brådskande hjälp samt handleder klienten till de tjänster som han eller hon behöver. Jourarbetet skall vara en enhetlig del av servicehelheten, särskilt socialarbetet. Också under servicepunkter ordinarie öppettider skall man ha beredskap till arbete som är av jourkaraktär.

Utänför öppettiderna skall de nödvändiga stödåtgärderna omedelbart utföras. Efter den akuta krishjälpen är det viktigt att en ändamålsenlig instans tillräckligt snabbt erbjuder klienten den service situationen kräver. Till jourarbetet hör också att klienterna handleds till fortsatt service och att tillgången till denna service säkerställs.

#### **Beredskap till samarbete och konsultation skall vara i ordning**

Polisen är en av de centrala samarbetsmyndigheterna i jourarbetet. Goda förutsättningar till samarbetet i praktiken innebär att de jourhavande bekantar sig med polisens uppgifter och befogenheter samt att polisen informeras om socialjourens förfaringssätt och befogenheter. Genom förhandlingar skapar man en gemensam syn på förfaringssätt; man avtalar till exempel om i vilka situationer polisen skall kontakta socialjouren och vice versa.

Förstahjälpspoliklinikerna, akutvården och räddningsmyndigheterna skall ha tydliga förfaringssätt för samarbetet i olika situationer. Hemservicen – speciellt nattpatrullerna –

bemöter situationer där socialjourens tjänster kan behövas. Social- och ungdomsarbetare som utför uppsökande arbete samt olika slags samarbetsorganisationer av församlingar och andra instanser vid ungdomsevenemang är en del av samarbetet.

Om konsulteringspraxis som behövs i jourssituationer avtalas, till exempel med specialområdet psykiatri.

Vid olycksfall kan det behövas omsorg om olycksoffrena, deras anhöriga och räddningsmyndigheterna. Flera frivilligorganisationer upprätthåller beredskap att hjälpa i nödsituationer. Om samarbetet med frivilligorganisationerna avtalas med samarbetsavtal. Krisgrupperna i hälsovårdscentralerna och sjukhusen är centrala samarbetsparter särskilt vid olycksfall. Även församlingarna har beredskap att bemöta nödlidande människor.

### **Yrkeskunnighet skall vara i enlighet med uppgifternas krav**

Jourarbetet förutsätter att de anställda snabbt och på ett övergripande sätt kan analysera situationen och de skall också kunna snabbt fatta beslut ofta på basis av relativt lite information. Socialjour innebär att man arbetar i krissituationer då de anställda i tillägg till grundyrkeskunnigheten också skall ha tillräckliga kunskaper att hantera krisarbete.

Om det är möjligt, skall de jourhavande arbeta parvis, speciellt i fråga om direkta kontakter med klienter. Man skall inte ensam besöka klienten hemma eller träffa denne på något annat ställe. Vid behov skall den jourhavande ha möjlighet att konsultera en annan yrkesperson. Regelbunden fortbildning upprätthåller och utvecklar yrkeskunnigheten.

### **Välorganiserat stöd i vardagliga krissituationer förbereder för att hantera storolyckor**

Beredskapen att hantera dagliga nöd- och krissituationer förbereder de anställda för att hantera olika slags större olycksfall. Vid olyckor är det viktigt att aktivt erbjuda hjälp till alla berörda.

Kommunerna har beredskapsplaner för olyckssituationer. Social- och hälsovårdsministeriet har den 23.11.1998 utgett kommunernas socialmyndigheter anvisningar om hur man gör sig beredd för såväl störningssituationer under normalförhållanden som undantagsförhållanden.<sup>3</sup> De jourhavande i socialjouren kan i beredskapssituationer vara de första som larmas och som ansvarar för att sätta igång brådskande åtgärder i enlighet med socialförvaltningens beredskapsplan.

---

<sup>3</sup> Sosiaalitoimen valmiusohje. Social- och hälsovårdsministeriets stencilserie 1998:22.

### **Jourarbete skall vara tryggt för de anställda**

I krissituationer finns det större risk för de anställda att bli utsatta för våld. Klientsituationerna skall hanteras tillsammans med en annan person och vid behov skall man be polisen att trygga läget.

I jourarbetet skall man snabbt kunna larma extra hjälp. Detta är tekniskt välfungerande med en VIRVE-handtelefon. Genom att trycka på telefonens nödknapp får man genast kontakt med den jourhavande vid nödcentralen.

Om en anställd efter svåra klientsituationer har möjlighet att snabbt bearbeta situationen, är det lättare för honom eller henne att återhämta sig. Tillsammans med arbetsledningens förebyggar detta utbrändhet. Arbetsgivaren skall i samarbete med personalen utvärdera arbetets fysiska, psykiska och sociala belastningsfaktorer samt de risker som dessa möjligen skapar för personalens hälsa och trygghet. På grundval av utvärderingen skall man genomföra åtgärder för att nå en acceptabel risknivå.

Jourarbetets belastningsfaktorer samt säkerheten i arbetet uppföljs och utvärderas ständigt. Uppföljning och utveckling av säkerheten är fortgående verksamhet som är en del av organisationens övriga lednings- och verksamhetssystem.<sup>4</sup>

### **Uppföljning stöder utvecklandet av arbetet**

Responsinformation från klienter, arbetstagare samt andra samarbetsorganisationer om förverkligandet av socialjour skall samlas på ett lämpligt sätt. Även uppföljningsinformation om verksamhetens kostnader skall samlas. Responsinformationen rapporteras regelbundet också till ledningsorgan och beslutsfattande organ. Uppföljningsinformation om jourssituationerna skapar en uppfattning om klienternas välbefinnande kommun- och regionvis. Denna information kan utnyttjas vid utvecklingen av servicen samt det förebyggande arbetet. Samarbetsmyndigheterna skall på grundval av uppföljningsuppgifterna regelbundet förhandla om hur verksamheten kan vidareutvecklas.

---

<sup>4</sup> Arbetstidssystem och arbetstidsberoende ersättningar för arbetstagarna genomförs i enlighet med kollektivavtal, tjänstekollektivavtal och övriga föreskrifter. Se: [www.kuntatyonantajat.fi/sopimukset/KVTES/palvelusuhteen\\_ehtoihin\\_liittyva\\_neuvonta\\_ja\\_ohjeistus/kiireellisten\\_sosiaalipalvelujen\\_jarjestamisessta](http://www.kuntatyonantajat.fi/sopimukset/KVTES/palvelusuhteen_ehtoihin_liittyva_neuvonta_ja_ohjeistus/kiireellisten_sosiaalipalvelujen_jarjestamisessta), 11.7.2003 muistio.

## Lagstiftning

### Finlands grundlag (731/1999)

#### 19 §

Rätt till social trygghet. Alla som inte förmår skaffa sig den trygghet som behövs för ett människovärdigt liv har rätt till oundgänglig försörjning och omsorg.

Den allmänna skall, enligt vad som närmare bestäms genom lag, tillförsäkra var och en tillräckliga social-, hälsovårds- och sjukvårdstjänster samt främja befolkningens hälsa. Det allmänna skall också stödja familjerna och andra som svarar för omsorgen om barn så att de har möjligheter att trygga barnens välfärd och individuella uppväxt.

-----

Kommunen har skyldighet att ordna socialservice för sina invånare och i akuta fall även för personer som vistas i kommunen. Bestämmelser finns både i socialvårdslagen och i speciallagstiftningen:

### Socialvårdslagen (710/1982):

#### 13 §

Såsom socialvården hörande uppgifter av det innehåll och den omfattning som i varje särskilt fall föreskrivs skall kommunen sörja för att: 1) socialservice anordnas för kommunens invånare, 2) utkomststöd ges personer som vistas i kommunen ...

#### 15 §

I brådskande fall eller då omständigheterna det eljest förutsätter skall kommun ombesörja anordnande av anstaltsvård och annan socialservice även för annan person som vistas i kommunen än kommunens invånare.

#### 41 §

Är någon i uppenbart behov av socialvård och kräver hans intresse på grund av allvarlig risk för hans hälsa, utveckling eller trygghet ovillkorligen detta och kan behovet av socialvård annars inte utredas, har en socialarbetare på förordnande av en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården, som har utsetts av det organ som avses i 6 § 1 mom., för utredning av vårdbehovet rätt att vinna tillträde till en sådan persons bostad eller någon annan plats där han vistas.

Då tillträde till bostad eller vistelseplats förhindras, skall socialmyndighet begära i 56 1 3 mom.,<sup>5</sup> avsedd handräckning av polismyndighet.

### Lagen om missbrukarvård (41/1986)

#### 3 §

Kommunen skall sörja för att vården av missbrukare ordnas så att den till sin innebörd och sin omfattning motsvarar behovet i kommunen.

### Förordningen om missbrukarvård (653/1986)

#### 1 §

Vid anordnandet av missbrukarvård skall kommunen tillse att service i tillräcklig utsträckning finns att tillgå vid de tider av dygnet då sådan behövs.

### Lagen om service och stöd på grund av handikapp (380/1987)

#### 3 §

Kommunerna skall sörja för att tjänster och stöd för handikappade ordnas så att de till innehållet och omfattningen är sådana som behovet i kommunen påkallar.

### Mentalvårdslagen (1116/1990)

#### 3 §

Kommunen skall inom sitt område sköta om att de mentalvårdstjänster som avses i denna lag tillhandahålls som en del av folkhälsoarbetet så som folkhälsolagen stadgar och som en del av socialvården så som socialvårdslagen stadgar.

---

<sup>5</sup> Om en socialvårdsmyndighets rätt att få handräckning stadgas i 22 § lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården: En socialvårdsmyndighet har rätt att av andra myndigheter få den handräckning som den behöver för att sköta sina lagstadgade uppgifter. Den som ger handräckning skall utan hinder av skyldigheten att iaktta sekretess röja för socialvårdsmyndigheten de uppgifter som skötseln av handräkningsuppdraget förutsätter.

**Barnskyddslagen (683/1983)**

## 2 §

Målet är att barnet under all förhållanden får en sådan vård varom stadgas i lagen angående vårdnad om barn och umgängesrätt (361/1983).

## 4 §

Kommun skall se till att barnskyddet till sin innebörd och omfattning ordnas så som behovet i kommunen förutsätter.

**Barnskyddsförordningen (1010/1983)**

## 2 §

Då familje- och individinriktat barnskydd ordnas, skall kommunen se till att service i tillräcklig utsträckning finns tillgänglig vid de tider av dygnet då den behövs.

**Om de generella principerna för ordnande av socialvård stadgas i bl.a. lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000).**

## 4 §

En klient har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten skall bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras.

När socialvård lämnas skall klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas.

**Om arbetarskydd av arbetstagare och tjänsteinnehavare stadgas i arbetarskyddslagen (738/2002)**

## 27 §

I arbete som är förknippat med en uppenbar risk för våld skall arbetet och arbetsförhållandena ordnas så att risken för våld och våldssituationer i mån av möjlighet förebyggs. På arbetsplatsen skall då finnas sådana ändamålsenliga säkerhetsarrangemang eller säkerhetsanordningar som behövs för att förhindra eller begränsa våldet samt möjlighet att larma hjälp.

För arbete och arbetsplatser som avses i 1 mom. skall arbetsgivaren utarbeta anvisningar om rutiner där det på förhand fästs uppmärksamhet vid hantering av hotfulla situationer och vid tillvägagångssätt med

vars hjälp våldssituationers inverkan på arbetstagarens säkerhet kan förhindras eller begränsas. Säkerhetsarrangemangens och säkerhetsanordningarnas funktion skall vid behov kontrolleras.

## 29 §

I fråga om arbete som en arbetstagare utför ensam och som av den orsaken är förknippat med uppenbara olägenheter eller risker för hans eller hennes säkerhet eller hälsa skall arbetsgivaren se till att olägenheter eller risker undviks eller att de är så små som möjligt när arbetstagaren arbetar ensam. Arbetsgivaren skall också med beaktande av arbetets art ordna möjlighet till nödvändig kontakt mellan arbetstagaren och arbetsgivaren, en företrädare som arbetsgivaren anvisat eller andra arbetstagare. Arbetsgivaren skall också säkerställa möjlighet att larma hjälp.

Nödcentralerna förmedlar en del av sociala nödmeddelanden till myndigheterna.

**Lagen om nödcentraler (157/2000)**

## 1 §

Syftet med denna lag är att säkerställa produktionen av samt tillgången till och kvaliteten på nödcentralstjänster på lika villkor i hela landet samt att effektivisera samarbetet mellan myndigheterna.

## 2 §

Denna lag tillämpas på organiseringen av räddnings- polis- samt social- och hälsovårdsväsendets nödcentraler och på nödcentralerna samt på meddelanden som gäller nödsituationer, om inte något annat bestäms om behandlingen av meddelanden någon annanstans i lag.

## 4 §

En nödcentral skall ta emot nödmeddelanden, meddelanden som kräver omedelbara åtgärder av polisen och andra meddelanden som kräver omedelbara åtgärder för människors, egendoms och miljöns säkerhet samt förmedla dem vidare till de enheter som uppgiften enligt gällande lagstiftning hör till. Dessutom är nödcentralen sambandscentral för räddnings-, polis- samt social- och hälsovårdsväsendet, stöder och bistår de enheter som sköter dessa myndigheters uppgifter sam sköter uppgifter som ålagts den i andra lagar.



**I räddningslagen (468/2003) och i statsrådets förordning om räddningsväsendet (787/2003) stadgas om vilka uppgifter olika myndigheter har i räddningssituationer.**

6 § räddningslagen

*Skyldiga att delta i räddningsverksamheten och befolkningsskyddet enligt vad som bestäms om deras uppgifter i författningarna om respektive verksamhetsområde eller i övrig lagstiftning är vid sidan av rättningsmyndigheterna:*

*... 10) de ämbetsverk och inrättningar som ansvarar för olika kommunala verksamhetsområden.*

**I förordningen om räddningsväsendet stadgas om deltagande av övriga myndigheter i räddningsväsendet samt om handräckningen.**

6 §

*16) de ämbetsverk och inrättningar, som svarar för kommunens och samkommuner-*

*nas olika verksamhetsområden, i enlighet med uppgiftsområde, inbördes arbetsfördelning och den lagstiftning som gäller kommunerna:*

*b) deltar i planeringen av evakueringar under räddningsmyndigheternas ledning;*

*c) svarar för inkvartering, förplägning, beklädnad och annat basunderhåll av olycksoffer och evakuerade, för röjnings- och rengöringsverksamhet som krävs i samband med befolkningsskyddet samt för försthjälpp och för beredning av den befolkningsskyddsorganisation som behövs för dessa uppgifter.;*

*d) sköter i samarbete med övriga experter ordnandet av psykosocialt stöd och psykosociala tjänster för dem som i egenkap av offer, anhöriga eller räddningspersonal har berörts av en olycka;*

*e) bistår vid behov räddningsmyndigheterna i räddningsverksamheten och befolkningsskyddet genom att ge sådan expert-, inventarie- och materialhjälp samt hjälp för underhåll av räddningspersonalen som är förenlig med deras verksamhetsområde.*

**SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSMINISTERIETS HANDBÖCKER**  
**ISSN 1236-116X**

- 2005: 1    Palveluseteli. Käyttöopas kotipalveluun.  
ISBN 952-00-1622-8 (nid)  
ISBN 952-00-1623-6 (PDF)
- 2    Servicesedeln. Användarinstruktioner för hemservice.  
ISBN 952-00-1624-4 (inh)  
ISBN 952-00-1625-2 (PDF)
- 3    Merimiehen lääkärintarkastusohjeet.  
ISBN 952-00-1638-4 (nid)  
ISBN 952-00-1639-2 (PDF)
- 4    Anvisningar för läkarundersökning av sjöman.  
ISBN 952-00-1640-6 (inh)  
ISBN 952-00-1641-4 (PDF)
- 5    Yhtenäiset kiirettömän hoidon perusteet.  
ISBN 952-00-1654-6 (nid)  
ISBN 952-00-1655-4 (PDF)
- 6    Enhetliga grunder för icke-brådiskande vård.  
ISBN 952-00-1656-2 (inh)  
ISBN 952-00-1657-0 (PDF)
- 7    Kenelle lyönnit kuuluvat? Kuntaopas pari- ja lähisuhdeväkivallan  
ehkäisytyöhön. Vem angår våldet? Kommunens handbok om förebyggan-  
de av våld i par- och närrelationer. Toim. Helena Ewalds.  
ISBN 952-00-1658-9 (nid)  
ISBN 952-00-1659-7 (PDF)
- 8    Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen.  
ISBN 952-00-1668-6 (nid)  
ISBN 952-00-1669-4 (PDF)
- 9    Brådiskande socialtjänster. Organisering av socialjour.  
ISBN 952-00-1670-8 (inh)  
ISBN 952-00-1671-6 (PDF)