



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksikön/palvelualueen nimi:

Haukilahden asumisyksikkö - Vammaispalvelut

Laadittu, pvm: 10.7.2020

Hyväksytty, pvm: 25.8.2020

Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmä

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	5
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta	6
6 Riskien hallinta	7
Riskien käsitteleminen	7
Riskinhallinnan työnjako	7
Riskien tunnistaminen ja käsittely	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	7
Kehittämisentaulu (Lean)	7
Lifecare-asiakastietojärjestelmä	7
Potilasturvallisuusilmoitus	7
Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vaaratapahtumat	8
Työturvallisuusriskien hallinta	8
Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa	9
Infektioriskien- ja tartuntatautiin hallinta / ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	9
Biologisen tekijän tunnistaminen, ehkäisy ja toiminta altistumistilanteissa	9
Tietoturvaongelmat	9
Tietosuojaloukkaukset	10
Lääkkeiden haittavaikutusilmoitukset	10
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä	10
6.2 Viestintä	11
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	11
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	12
7.2 Neuvonta ja ohjaus	12
7.3 Palvelu- ja hoidontarpeen arviointi	13
7.4 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	13
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	13
7.6 Potilas- ja sosiaaliamies	14

8	Palvelun sisällön omavalvonta	14
8.1	Palvelun saatavuuden määrääjät	14
8.2	Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	14
	Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	14
	Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	15
	Laitevastaavat ja laitepassi	15
	Lääkehoito	15
	Ravitsemus	16
	Terveysten ja sairaanhoito.....	17
	Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	17
	Yksilöllisten hoitotarvikkeiden tilaus	18
9	Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	18
9.1	Henkilöstösuunnitelma	18
9.2	Rekrytointi.....	19
9.3	Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	19
9.4	Työhyvinvointi ja työsuojelu	20
9.5	Henkilökunnan rokotukset	21
10	Toimitilat ja tukipalvelut	21
10.1	Toimitilat	21
10.2	Palo- ja pelastussuunnitelma.....	22
10.3	Tukipalvelut	22
11	Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat.....	23
11.1	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	23
11.2	Tietoturva ja henkilötietojen tietoturvaloukkaukset	24
11.3	Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	24
12	Yksikön kehittämissuunnitelma	24
13	Liitteet.....	25

Esipuhe

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. poikkeus-tilan kestosta, valtakunnallisista linjauksista, kaupungin toiminnan muutoksista, supistettujen sote-palvelujen laajuudesta.

29.6.2020

Juha Metso
perusturvajohtaja

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvonta on keino parantaa yksikön palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä asiakkaiden oikeusturvaa. Omavalvonta ja turvallisuus perustuvat yksikössä toteutettavaan riskienhallintaan ja työprosessien kehittämiseen. Yksikön omavalvontasuunnitelma perustuu Espoon kaupungin oman palvelutuotannon omavalvonnan toimialan käsikirjaan. Kaikkien työntekijöiden tehtävä on tuntee ja arvioida yksikön palveluprosesseja ja asiakasturvallisuutta sekä riskejä ja niiden hallintakäytäntöjä arjessa.

Laatiminen ja päivittäminen: Haukilahden asumisyksikön omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön vastaava ohjaaja sekä palveluesimies. Päivittämiseen osallistuu vastuutehtävien mukaisesti yksikön henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain, viimeistään 30.6. mennessä sekä aina, kun toimintavaatimukset muuttuvat oleellisesti.

Hyväksyminen: Omavalvontasuunnitelma käsitellään yksikössä ja hyväksytään ennen julkaisua vammaispalvelujen johtoryhmässä.

Seuranta: Seurannasta vastaa yksikön vastaava ohjaaja yhdessä palveluesimiehen kanssa sekä henkilökunta omien tehtävänkuvien sekä vastualueidensa mukaisesti. Jokainen yksikön työntekijä vastaa oman työn laadusta, kehittämisestä ja turvallisuudesta omavalvontasuunnitelman mukaisella tavalla. Seurannan tueksi vuonna 2019 on käynnistynyt oman palvelutuotannon vertaisvalvonta.

Julkisuus: Yksikön omavalvontasuunnitelma on luettavissa [Espoon nettisivuilla](#) sekä paperiversiona tai sähköisenä yksiköissä. Suunnitelman liitteitä ei julkaista. Liitteet saa nähtäväksi pyydettyäessä ja sellaisessa muodossa, että asiakas- ja henkilöstötietoihin liittyvät asiat eivät ole nähtävillä. Liitteissä kuvataan yksityiskohtaisemmin toimintatapoja ja niiden ohjeistuksia. Suunnitelmassa on myös linkkejä ja osa linkeistä avautuu vain intranetissä.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosityksikkö: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Vammaispalvelut

Toimintayksikkö: Haukilahden asumisyksikkö

Osoite: Haukilahdenkatu 19 (2.krs), 02170 ESPOO, postiosoite: PL 2233, 02070 Espoon kaupunki

Puh: 046 877 1412 (Ryhmäkoti 1) ja 043 827 1435 (Ryhmäkoti 2), vastaava ohjaaja 050 343 0605

Toimintayksikön vastaava esimies: vastaava ohjaaja 050 343 0605, palveluesimies 040 652 2249

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Haukilahden asumisyksikkö tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista ikääntyville sekä runsaasti tukea ja apua tarvitseville kehitysvammaisille henkilöille. Ryhmäkoti 1:ssä on 13 ja ryhmäkoti 2:ssa 6 vakituiseen asumiseen tarkoitettua paikkaa.

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

Asumisyksikön toimintaa ohjaa [Espoon strategia ja -tarina](#) ja palvelu noudattaa Espoo-tarinassa määriteltyjä arvoja ja toimintaperiaatteita. Toiminta perustuu Espoon kaupungin arvoihin, joiden mukaan asiakkaille järjestetään asukaslähtöisiä, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia asumista tukevia palveluja. Lisäksi toiminnan keskeisiä arvoja ovat tasa-arvoisuus, inhimillisyys ja suvaitsevaisuus.

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Yksikkö mahdollistaa asiakkaille mahdollisimman itsenäisen, yksilöllisen ja turvallisen elämän, joka edistää asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja osallisuutta omassa kodissa ja yhteiskunnassa. Henkilökunta tukee asiakkaita mahdollisimman itsenäiseen elämään sekä päätöksentekoon. Asiakas saa tehdä väärinkin valintoja, jolloin henkilökunta tukee asiakasta hahmottamaan seurauksia ja ottamaan vastuuta tekemistään päätöksistä. Palvelu on asiakaslähtöistä ja yksilölliset tarpeet huomioivaa.

Palvelu sisältää henkilökunnan tuen, ohjauksen, hoidon ja avustamisen kaikkina vuorokauden aikoina elämän eri osa-alueilla. Palvelu järjestetään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen kanssa tehdyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Tukea, ohjausta, hoitoa ja avustamista annetaan päivittäisissä toiminnoissa, lääkehoidon toteuttamisessa, hygienian hoidossa, kodinhoidollisissa tehtävissä, ravitsemuksessa, terveyden ylläpitämisessä, sosiaalisten suhteiden ylläpidossa ja vapaa-ajan viettämisessä sekä päätöksenteossa. Lisäksi tukea ja ohjausta tarjotaan asioiden hoitamisessa kodin ulkopuolella kuten kaupassa, apteekissa ja terveystieteiden asiantuntijalla asioimisessa.

3.2 Toimintaperiaatteet

Henkilökunnan toimintaa ja työpäivän aikana tehtyjä valintoja ja ratkaisuja ohjaavat [sosiaalialan eettiset ohjeet](#), [lähihoitajan eettiset ohjeet](#) sekä [sosiaali- ja terveydenhuollon lait ja säädökset](#). Yhtenäisen ja ihmisarvoa kunnioittavan toimintatavan edistämiseksi ohjeiden käsittely työyhteisön kesken on tärkeää. Henkilökunta muodostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista ja ohjeita käydään läpi vastaavan ohjaajan johdolla vuosittain.

Palveluiden suunnittelu ja toteutus Palveluiden suunnittelun ja toteutuksen lähtökohtana on asiakkaan omat toiveet, yksilöllisyys ja joustavuus. Asiakkaan tuen tarvetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa. Palveluiden kokonaisuus tukee ja mahdollistaa osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaita tuetaan osallistumaan kodin ulkopuoliseen mielekkääseen toimintaan, harrastuksiin ja muihin yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa ja sen toteutumista arvioidaan 3 kk:n välein. Arvioinnissa tukena käytetään muun muassa FIM-toimintakykymittaria, jolla arvioidaan asiakkaan toimintakykyä ja siinä tapahtuneita muutoksia.

Yksikössä järjestetään päiväaikaista viriketoimintaa kahdesti viikossa niille asiakkaille, jotka ikänsä tai toimintakykynsä vuoksi eivät osallistu talon ulkopuolella päiväaikaiseen toimintaan. Viikonloppuisin toteutetaan asukkaiden toivomia aktiviteettejä kuten leivontaa, retkiä lähiympäristöön sekä ulkoilua. Kesäisin on mahdollista osallistua yksikön terassin viheralueen hoitoon. Asukaskokous pidetään kuukausittain ja kokouksessa tiedotetaan tulevista menoista ja kerätään toiveita sekä palautetta.

Ruoka-, vaatehuolto- ja kodinhuolto Henkilökunta vastaa ruokahuollosta keittiön omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Raaka-aineet tilataan pääasiallisesti Heinon tukusta ja asiakkaille tarjotaan päivittäin kaksi ateriaa, aamupala, iltapala ja välipala. Vaatehuolto tapahtuu yksikön yhteiskäytössä olevilla pesukoneilla. Asiakas osallistuu kodinhoidollisiin tehtäviin kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti. Asiakkaan kodinhoidollisissa tehtävissä tarvitsema tuki kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Yksikkö vastaa yleisten tilojen siivouksen järjestämisestä ja kustannuksista. Asuntojen perusteellisempi vuosisiivous sisällytetään asumisyksikössä tarjottaviin palveluihin. Asiakkaiden kotien huoltopyynnöistä ollaan yhteydessä Tilapalveluiden kiinteistöhoitajaan tai tehdään ilmoitus Granlund Manager ohjelman kautta.

Asiakkaan rahavarojen käyttö ja kirjanpito Asiakkaita avustetaan tarvittaessa päivittäisten käyttövarojen hoidossa, muuten asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu asiakkaalle itselleen tai hänen edunvalvojalleen. Yksiköllä ei ole velvollisuutta eikä oikeutta huolehtia muista kuin tarvittaessa asiakkaan itsensä tarvitsemista käyttövaroista yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan asumisen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan raha-asioiden hoitaminen. Tavoitteena on, että yksikössä säilytetään mahdollisimman vähän asiakkaan rahaa ja muuta omaisuutta. Asiakkaiden omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunta ei osallistu.

Asiakkaan kustannukset Asukkaat maksavat vuokran Espoon kaupungin teknisen ja ympäristötoimen asuntoyksikölle. Asukkailta voidaan periä lisäksi [ylläpitomaksu sekä ateriamaksut](#) Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystalouden päätöksen mukaan. Asukkaalla on mahdollista hakea vuokraan asumistukea. Asukas vastaa itse muista tavanomaisista menoista (puhelin, lehdet, vaatteet, lääkkeet, henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvät tarvikkeet ym. sekä halutessaan omaisuuden irtaimistovakuutuksen).

4 Johtamisjärjestelmä

Espoolaiseen johtamiseen kuuluu, että jokainen esimies ja johtaja kehittää omaa johtamistaan ja asettaa sen kehittymiselle tavoitteet. Kokonaisvastuu on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Johtaminen perustuu yhteisille pelisäännöille ja hyvillä käytännöillä. Asumisyksikön vastaava ohjaaja toimii yksikön lähiesimiehenä johtaen toimintaa ja hyödyntäen omavalvontasuunnitelmaa toiminnan ja laadun, seurannan sekä kehittämisen työvälineenä. Hallinnollisena esimiehenä toimii palveluesimies, joka vastaa päätöksenteosta kaupungin delegointiohjeen mukaisesti.

5 Laadunhallinta

Vammaispalveluiden asumispalveluissa on määritelty keskeiset toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden tavoitteet, joita seurataan säännöllisesti lean-filosofian mukaisesti yksikön visuaalisilla tauluilla. Yksikkö asettaa vuosittain omat tavoitteet palvelun kehittämiseksi, joiden toteutumista seurataan lean-menetelmiä hyödyntäen. Yksikössä laatua tuottaa omavalvonnan toteuttaminen suunnitelman mukaan, asiakaskeskeisyys sekä vaikuttavien menetelmien käyttö. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan saamat palvelut ja huolenpito edistävät hänen kokonaisvaltaista hyvinvointiaan, itsemääräämisoikeuttaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Osana laadunhallintaa yksikköön on määritelty tunnusluvut, joita seurataan neljännesvuositasolla.

Laatu ja asiakasturvallisuus ovat osa yksikön riskien hallintaa ja kuuluu jokaiselle työntekijälle. Vaara-, läheltä piti- ja epäkohtatilanteet käydään läpi keskustellen viikoittain yksikön kokouksissa, toiminnan kehittämisen näkökulmasta, ei yksittäistä työntekijää syyllistäen. Yksikössä noudatetaan osana laadun hallintaa, [Käypä hoito -suosituksia](#), jotka ovat riippumattomia, tutkimusnäyttöön perustuvia kansallisia hoitosuosituksia. Ohessa keskeisimpiä suosituksia:

- [STM suosituksia terveydenhuollon ammattihenkilöille](#)
- [Terveyden edistämisen laatusuositus](#)
- [THL Potilasturvallisuus](#)
- [THL palvelujen tuottamisen laatu](#)
- [Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus](#)

6 Riskien hallinta

Riskien käsitleminen Myönteinen asenneympäristö epäkohtien ja turvallisuuskysymysten säännöllisessä käsittelyssä on osa yksikön ja sen henkilökunnan toimintaa. Yksikössä noudatetaan yhteisesti sovittuja turvallisuuskäytäntöjä sekä lean-kehittämisen periaatteita. Riskien arviointi on ennakoivaa työsuojelua ja koskee siten koko henkilökuntaa. Samalla arvioidaan asumisyksikön turvallisuutta kokonaisuutena ja näin myös asumisyksikön asiakkaiden ympäristön turvallisuutta. Riskien arviointi tehdään vuosittain (31.5. mennessä), mutta toimenpiteitä vaativien epäkohtien korjaamista toteutetaan tai seurataan jatkuvasti vuoden aikana. Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan havaitsemansa asiakkaisiin, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit välittömästi ne havaitessaan omalle esimiehelleen. Sosiaali- ja terveystoimen linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Suositteluvia julkaisuja:

[Potilasturvallisuus ja riskien hallinta -opas](#)

[Turvallinen hoitoyksikkö - malli terveydenhuollon hoitoyksikön riskienhallintaan](#)

Riskienhallinnan työnjako Päivittäisestä riskienhallinnasta yksikössä vastaa vastaava ohjaaja. Kaikilla työntekijöillä on vastuu soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskienhallinta vaatii aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Turvallisuudesta sekä siinä havaituista poikkeamista on tärkeää keskustella. Yksikön henkilökunta tuo vastaavan ohjaajan tietoon havaitsemansa laatupoikkeaman, epäkohdan tai tunnistamansa riskin. Riskien arviointi suoritetaan vastaavan ohjaajan ja yksikön työsuojeluasiamiehen johdolla ja siihen osallistuvat vuorossa olevat työntekijät.

Riskien tunnistaminen ja käsittely Yksikössä 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. Riskin suuruuden määrittelemisen jälkeen on päätettävä riskin merkittävydestä. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle. Havainnot kirjataan ja tallennetaan Hessu-työturvallisuusjärjestelmään

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Kehittämisentalu (Lean) Yksikön henkilökunta nostaa esille mahdollisia kehittämisideoita ja epäkohtia, joiden toteutumista ja korjaamista seurataan visuaalisella taululla. Yhdessä sovitaan mitä kehittämis- ja korjaustoimenpiteitä kokeillaan, onko asia heti hoidettavissa tai vaatikko asia laajempaa käsittelyä.

Lifecare-asiakastietojärjestelmä Henkilökunnan huolellisella ja ajantasaisella asiakas- ja potilastietoihin kirjaamisella varmistetaan kokonaisvaltaisesti asiakasturvallisuutta ja asiakkaan etua. Vastuu lokitietojen tarkistuksesta on vuosittain palveluesimiehellä.

Potilasturvallisuusilmoitus HaiPro Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä on tietotekninen järjestelmä, jolla tehdään ilmoitukset asiakkaiden kokemista uhka- ja vaaratilanteista ja terveydenhuollon laitteissa havaituista epäkohdista. Ilmoitukset ovat nimettömiä ja vastaava ohjaaja käsittelee ne ja käy läpi yksikön kokouksissa viikoittain. Järjestelmän kautta ilmoitetaan työssä havaitut / tapahtuneet epäkohdat

asiakasturvallisuudessa. Jokaisen työntekijän vastuulla on asiakkaiden turvallisuus. Kaikki läheltä piti- ja vaaratilanteet käydään yhdessä läpi ketään syyllistämättä ja pohtimalla, miten toimintaa voidaan kehittää niin, että tilanne ei toistu. Toimenpiteitä aiheuttavien ja vakavampien vaaratapahtumien käsittelyyn osallistuu palveluesimies ja lääkehoitoon sekä hoitotyöhön liittyvien vaaratapahtumien käsittelyyn myös vammaispalvelujen sairaanhoitaja. Vakavista vaaratapahtumista vastaava ohjaaja (riskiluokat 4 ja 5) tiedottaa välittömästi palveluesimiehelle. Vaaratapahtumista kertynyttä tietoa käsitellään yksikötason lisäksi perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmässä. Osa vakavista vaaratapahtumista käsitellään Sosiaali- ja terveystoimen potilasturvallisuustutkinnan työryhmässä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratapahtumat HaiPro Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus Fimeaan ja valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen terveydenhuollon laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvissä vaaratapahtumissa. Tietoa hyödynnetään terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisen käytön edistämiseksi. Ilmoitus vaaratapahtumista tehdään HaiPro -järjestelmän kautta. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Ilmoitus tehdään vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen ominaisuudesta, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä/virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro järjestelmän kautta ilmoitus menee myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi. Espoon sosiaali- ja terveystoimessa on nimetty ammattimaisen terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytön vastuuhenkilöksi laatu- ja turvallisuuskoordinaattori Riitta Flinck. [Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010](#). Ohjeita ilmoituksen tekoon löytyy laitevastaavien käsikirjasta.

Työturvallisuusriskien hallinta Hessu ja Turvavartti (HSEQ Online) Hessu järjestelmän toimintoja ovat henkilöstöä koskettavasta työtapaturmasta ilmoittaminen, turvallisuushavainnot (läheltä piti-, vaara- sekä positiivinen havainto), väkivalta- ja uhkatilanneilmoitukset ja työturvallisuusriskien arviointi. Hessu sujuvoittaa turvallisuuspoikkeamista ilmoittamista, edistää ennaltaehkäisevän turvallisuuskulttuurin kehittymistä ja lisää myönteistä suhtautumista turvallisuuteen. Kaupungin kaikilla työpaikoilla on otettu käyttöön turvavartti, joka toteutetaan, keväällä ja syksyllä. Kulloinkin aihe on yhteinen kaikille ja siitä käytävien keskustelujen on tarkoitus vahvistaa työpaikan omaa ennakoivaa turvallisuuskulttuuria. Käsitelty turvavartin aihe kirjataan Hessu järjestelmään positiivisena turvallisuushavaintona.

Työturvallisuusvaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Hessuun. Arviointi- ja riskit päivitetään kerran vuodessa ja aina kun tapahtuu muutoksia. Osana riskitilanne päivitystä toteutetaan työturvallisuuskävely. Tekemällä ja käsittelemällä turvallisuushavainnot yhdessä työpaikalla ja ottamalla tilanteista opiksi kehitetään turvallisuutta työpaikoilla. Vastaava ohjaaja tai/ja palveluesimies käsittelee ilmoitukset ja tekee niistä tutkinnan. Lisäksi työsuojelutoimijat pääsevät selaamaan ja tekemään yhteenvetoraportteja, mikä parantaa turvallisuuskulttuuria erityisesti ennakoinnin vahvistuessa. Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvítettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta ympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Riskien arvioinnissa tunnistetaan työssä esiintyviä vaaroja, vaarojen aiheuttamien riskien suuruutta ja arvioidaan riskien merkitystä. [Turvallinen hoitoyksikkö - malli terveydenhuollon hoitoyksikön riskienhallintaan](#) on potilas- ja asiakasturvallisuuden ennakoivan riskienhallinnan työkaluna Espoossa käytettävä malli. Malli otetaan huomioon Espoon asumisyksikön riskien arvioinnin yhteydessä. Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan tarvittaessa työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa Spro Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on henkilön ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta. Ilmoitus menee toiminnasta vastaavan henkilön eli yksikön esimiehen käsiteltäväksi, ja tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. [Sosiaalihuollon epäkohdasta ilmoittaminen \(shl 48§\)](#)

Infektioriskien- ja tartuntatautien hallinta / ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt Yksikössä on käytössä kaupungin hygieniaohjeet. Yleinen hygienia- ja puhtaus taso pidetään hyvällä tasolla asumisyksikön siivouskäytännöillä. [Tartuntatautilaki](#) on ollut voimassa 1.3.2017 alkaen. Infektioiden leviämisen estämiseksi noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Nimetyt vastuutyöntekijät huolehtivat suojakäsineiden ja muiden hygieniatarvikkeiden hankinnasta. Käsihygieniaohje on oltava näkyvillä asumisyksikössä. Asumisyksikössä on käytössä vuokrattavat suojavaatteet. Suojavaatteista vastaavat asumisyksikössä nimetyt työntekijät.

Asiakkaan sairastuessa tartuntatautiin, asiakkaan hoito ja oleskelu rajataan asiakkaan omaan asuntoon. Asiakasta hoitaessa henkilökunta käyttää kertakäyttöisiä suojaimia kuten suunenäsuojainta ja hygienen tasoa tehostetaan. Asianmukaisella suojautumisella estetään tartuntataudin tarttuminen henkilöstä toiseen.

Biologisen tekijän tunnistaminen, ehkäisy ja toiminta altistumistilanteissa [Työturvallisuuslaki \(2002/738\) 40a§](#) edellyttää, että työnantajan on pidettävä luetteloa sellaisista työntekijöistä, jotka ovat altistuneet työssään biologisille tekijöille, jotka aiheuttavat ihmiselle vakavan vaaran tai vakavan sairauden. Esimiehen on tehtävä työpaikan riskien arviointi Hessussa ja tunnistettava biologiset tekijät (riskien arviointi koronatilanteessa). Koronan aiheuttama riski tulee tunnistaa, arvioida riskin suuruus ja tehdä toimenpiteet vaaran poistamiseksi tai vähentämiseksi (esim. henkilökunnan suojautumisesta huolehtiminen, hygieniakäytäntöjen kertaaminen). Yleisvaarallisen tartutaudin ollessa kyseessä, toimintaa ohjaa [päivitetyt 15.5.2020 STM ohjeet](#) sekä usein päivittyvät henkilöstölle suunnatut ohjeet kaupungin sisäisellä sivustolla.

Tietoturvapoikkeamat - Tietoturva: Tietoturvasuojat ovat osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietosuojat on hyvä hallintotapaa ja tietoturvatyötä. Tietoturvalaki koskee jokaista kaupungin työntekijää, viranhaltijaa, luottamushenkilöä ja sidosryhmän edustajaa, joka työnsä tai toimintansa 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.

Espoon kaupungissa tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa. Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Ilmoitus tehdään kaikissa tapauksissa CGI HelpDeskiin puh. 09 816 50501 tai [ictpalvelut\(at\)espoo.fi](mailto:ictpalvelut(at)espoo.fi)

Tietosuojaloukkaukset - Tietosuojaja: Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen [tietosuojaja\(at\)espoo.fi](mailto:tietosuojaja(at)espoo.fi). Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurtotilanteissa ilmoitus välittömästi [ict.palvelut\(at\)espoo.fi](mailto:ict.palvelut(at)espoo.fi). Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake. Epäselvässä tilanteessa ilmoitus on parempi tehdä kaiken varalta kuin jättää kokonaan tekemättä. Kaupungin tietosuojavastaava ilmoittaa tarvittaessa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon sekä harkitsee yhdessä esimiesten ja toimialan tietosuojan yhteishenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille. Asiakastietojärjestelmien (ATJ) ohjausryhmä valmistelee, informoi ja päättää sotet -asiakastyössä käytettävistä tietojärjestelmistä. Sovellustiimi vastaa sosiaali- ja terveystoimen potilas- ja asiakastietojärjestelmien sovellusylläpidosta. Vammaispalveluja edustaa sovellusasiantuntija.

Lääkkeiden haittavaikutusilmoitukset Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus [Fimea](https://www.fimea.fi) ylläpitää valtakunnallista lääkkeiden haittavaikutusrekisteriä. Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset tehdään Fimealle, joka ylläpitää valtakunnallista lääkkeiden haittavaikutusrekisteriä. Haukilahden asumisyksikön henkilökunta ilmoittaa lääkkeiden tuotevirhe-epäilyt tai haittavaikutukset apteekkiin, josta lääkkeet on hankittu. Tuotevirheilmoituksen ja -epäilyt Fimealle tekee apteekki tai asiakas itse.

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä Pelastuslaki (2011/379) 42§ edellyttää, että jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle.

Yksikköön tehdään säännöllisesti palotarkastus sekä päivitetään vähintään kerran vuodessa yksikön turvallisuus- ja pelastautumissuunnitelma. Suunnitelman tarkoitus on luoda toimintavalmiudet, joiden perusteella voidaan torjua mahdollisia onnettomuuksia ja vaaratilanteita ennakolta sekä antaa ohjeita menettelytavoista tilanteisiin tulipalojen ja muiden vaaratilanteiden varalle. Turvallisuussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa vastaavan ohjaajan toimesta. Poistumisharjoitus järjestetään kerran vuodessa henkilökunnalle.

Ilmoitus tehdään päivystävälle palotarkastajalle joko sähköpostitse lomakkeella tai puhelimitse. Päivystävä palotarkastaja palvelee Länsi-Uudenmaan arkisin klo 9.00-11.30 numerossa p. 09 8162 6815 ja sähköposti [paivystava.palotarkastaja\(at\)espoo.fi](mailto:paivystava.palotarkastaja(at)espoo.fi)

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku yksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyväisyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Vammaispalvelujen johtoryhmä tiedottaa ajantasaisesti muutoksista ja uudistuksista esimiehille, jotka vievät edelleen viestiä asiasta yksikköön. Vastaavan ohjaajan vastuulla on tiedottaa yksikön henkilökuntaa, jakaa riittävä ohjeistus ja seurata toiminnan toteutusta. Henkilökunnan vastuulla on ottaa selvää esim. poissaolon jälkeen yksikössä tapahtuneista asioista tai muutoksista (yhteissähköposti, tiimimuistiot, HaiPro ilmoitukset, asiakastyö jne.) Yksikön vastaava ohjaaja ja henkilökunta viestittää kiinteistöön ja asuinympäristöön liittyvistä ongelmista kiinteistöä huoltavalle taholle Granlund Managerin kautta. Espoon kaupungin kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitettulla toimintaohjeella.

Henkilöstön kokoukset Tiimikokoukset järjestetään viikoittain ja torstai on vakiintunut pääasialliseksi kokouspäiväksi. Tiimikokouksessa on vakioitu esityslista, joten kokouksen puheenjohtajana voi toimia vastaavan ohjaajan lisäksi kuka tahansa henkilökunnasta. Kokouksesta sihteeri kirjaa muistion, jonka vastaava ohjaaja tarkastaa ja lähettää sähköpostitse yhteiseen sähköpostiin kaikkien luettavaksi. Muistiot tulostetaan tiimikokouskansioon ja jokaisen työntekijän vastuulla on lukea ne läpi. Vakioidulla esityslistalla on seuraavat toistuvat aiheet: asukasasiat, HaiPro-ilmoitukset, työsuojelu- ja työhyvinvointiasiat, lean ja kehittämisen taulu, lääkeasiat, muut asiat. Muut asiat kohdassa käsitellään kulloinkin ajankohtaisia asioita kuten toimintaohjeita ja henkilökunnalta tulleita käsittelyä vaativia asioita. Palveluesimies osallistuu tiimikokouksiin tarvittaessa.

Asumisyksikön päivittäiset raportit Yksiköissä pidetään päivittäin aamulla, iltapäivällä ja illalla työvuorojen vaihtuessa henkilöstön kesken yhteinen raporttipalaveri, jossa käydään läpi asukkaiden hoidon ja tuen kannalta keskeiset tapahtumat, muutokset ja tarvittavat toimenpiteet. Muutokset asukkaiden hoidossa ja muissa palveluissa kirjataan Lifecare-asiakastietojärjestelmään. Lisäksi ryhmäkoti 2 henkilökunta pitää muutaman kerran kuukaudessa oman tiimipalaverin, sillä työvuoroissa ollaan usein yksin ja näin turvataan laadukas ja ajantasainen tiedonkulku.

Sähköinen viestintä Espoon sisäisestä verkosta Essistä löytyy ajankohtaiset uutiset ja turvallisuuteen liittyvät asiat. Lisäksi tiedotusta tapahtuu SOSTER nyt- uutiskirjeen kautta ja sähköpostitse. Nopeaan viestintään voidaan käyttää pikaviestimiä (Skype, Teams). Ryhmätyötila toimii Sotetin yhteisenä ja jokaisen yksikön omana työtilana. Kaikkien saatavilla olevat ajantasaiset, selkeät ja yhtenäiset toimintaohjeet edistävät osaltaan potilas- ja asiakasturvallisuutta.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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. [Thl vammaispalveluiden käsikirja - itsemääräämisoikeuden tukeminen](#)

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. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. [Asiakkaan asema ja oikeudet](#)

Yksikössä palvelut toteutetaan asiakasta kuunnellen, hänen osallisuuttaan ja itsenäistä päätöksentekoa tukien. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, ei henkilökunnan työn kohteena. Yhteistyötä laadukkaan asumisen turvaamiseksi tehdään asukkaan omaisten ja läheisten kanssa. Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan [sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava](#). Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihoitoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Yksikön asiakkaat osallistuvat omien palvelu- ja hoitosuunnitelmien tekoon yksiköllisesti sopivalla tavalla. Suunnitelmaan kirjataan yhteistyössä asiakkaan kanssa toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Lisäksi siihen tulee sisältyä tiedot kohdullisista mukautuksista asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät, keinot, joilla erityishuolto toteutetaan ilman rajoitustoimenpiteitä ja arvio rajoitustoimenpiteistä, joita erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään. Kehitysvammalain mukaista palvelu- ja hoitosuunnitelmaa on tarkistettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskien tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Yksikössä tehdyn suunnitelman toteutumista on seurattava jatkuvasti arjessa ja muutettava sitä tarvittaessa.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Erityishuollossa kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan tehostetussa palveluasumisessa ja laitoshoidossa.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun henkilö ei ymmärrä hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärrä käyttäytymisensä seurauksia tai kun rajoitustoimenpiteiden käyttö on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden terveyden ja turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi ja silloin kun muut lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Asumisyksikössä mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. [Laki kehitysvammaisten erityishuollosta](#)

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Yksikön henkilökunta on asiakkaiden tavoitettavissa ympärivuorokautisesti. Henkilökunta neuvoo, ohjaa ja tukee asiakkaita kaikissa arjen asioissa. Asiakkaita palvelee myös vammaispalvelujen neuvontapuhelin arkisin klo 9–11.30 numerossa 09 816 45285 tai sähköpostilla vammaispalvelut(at)espoo.fi. Neuvontapuhelimessa henkilölle voidaan tarvittaessa varata soittoaika omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakas voi myös jättää yhteydenottopyynnön tai lähettää kysymyksen sähköpostitse vammaispalvelut(at)espoo.fi. Saadakseen asian vireille, tulee asiakkaan täyttää hakemus vammaispalvelujen sosiaalityöhön.

Hakemuksen teossa asiakasta voi avustaa henkilökunta tai läheinen. Lisätietoja vammaispalveluista löytyy [Espoon sivustolta](#).

7.3 Palvelu- ja hoidontarpeen arviointi

Yksikön palvelu perustuu yhteistyössä asiakkaan kanssa laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Henkilökunta vastaa ja arvioi asukkaan palvelu- ja hoidontarvetta asumiseen ja terveyteen liittyvissä asioissa. Apuna arvioissa voidaan käyttää vammaispalveluiden sairaanhoitajien ammatillista osaamista tai Espoon sairaalan liikkuvaa LiiSa -palvelua. Asukkaan muuttunut palvelu- ja hoidontarve kirjataan asiakastietojärjestelmään. Merkittävät muutokset viestitään palveluesimiehelle tai kriittiset palvelutarvemutokset voidaan viestiä suoraan vammaispalvelun sosiaalityöhön. Vammaispalvelujen neuvontapuhelin, Puh: 09 816 45 285, ma-pe 9-11 ja 12-14.

Espoon kaupungin vammaispalvelut osoittaa asiakkaat yksikön palveluun vammaissosiaalityön asiakasohjauksen ja asumispalvelujen järjestämistä koordinoivan SAS (suunnittele, arvioi ja sijoita) -ryhmän kautta. Asumisyksikön palvelu perustuu Espoon kaupungin vammaispalveluissa asiakkaalle yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Mikäli asiakkaalla on muihin vammaispalveluihin liittyvä palvelutarve, voi yksikön henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakasta olemaan yhteydessä vammaispalvelujen sosiaalityöhön. Jos asiakkaan palvelu- tai hoidon tarve muuttuu merkittävästi, niin siitä viestitään palveluesimiehelle tai suoraan sosiaalityöhön.

Espoon kaupungin vammaispalvelut osoittaa asiakkaat yksikön palveluun, vammaissosiaalityön asiakasohjauksen ja asumispalvelujen järjestämistä koordinoivan SAS (suunnittele, arvioi ja sijoita) -ryhmän kautta.

7.4 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan vastuutyöntekijät vastaavat palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta, toteutuksesta ja päivittämisestä asiakastietojärjestelmään (Lifecare). Suunnitelmien ajantasaisuuden kokonaisuudesta vastaa vastaava ohjaaja. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa. Sen toteutumista arvioidaan säännöllisesti kolmen kuukauden välein sekä päivitetään kerran vuodessa ja aina palvelutarpeen muuttuessa.

Asiakkaiden palvelut toteutetaan osallisuutta ja itsenäistä päätöksentekoa tukien sekä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä toiveita kuunnellen. Asiakas otetaan mukaan suunnittelemaan omaa hoidon, tuen ja ohjauksen tarvetta päivittäisissä toimissa. Vastaava ohjaaja ja vastuuhoidajat vastaavat asiakkaan yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelma kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan päivä- ja viikkorytmi sekä asiakkaan tarvitsema tuki, hoito ja ohjaus päivittäisissä toimissa. Asukkaan palvelutarvetta arvioidaan osana päivittäistä työtä.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakkaat voivat antaa palautetta yksikön asukaskokouksissa ja saatu palaute käsitellään työyhteisön kesken viikkokokouksessa. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan vähintään kerran vuodessa. Palautteen saaminen on tärkeä osa yksikön toiminnan kehittämistä.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos asumisenpalvelun tai hoidon suhteen on tyytymättömyyttä, kannattaa asiasta keskustella yksikön vastaavan ohjaajan ja/tai työntekijöiden kanssa tai palveluesimiehen kanssa.

Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta samaansa päätökseen. Sosiaalihuollossa kohte luunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaali huollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusten ja kantelujen valmistelusta vastaavat vammaispalvelu päällikkö ja palvelupäällikkö. Muistutukset käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. [Asiak- kaan ja potilaan oikeudet](#)

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Sosiaali- ja potilasasiamiestehtävä on Espoossa yhdistetty. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo niissä sosiaali- ja terveystalvueluita koskevissa asioissa, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä. Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Eva Peltola, Puh. 09 8165 1032, eva.peltola(at)espoo.fi. [Vammaisasiamies](#) Sirkku Kiviniitty Puh. 050 344 5190, sirkku.kiviniitty(at)espoo.fi

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Toimintatapojen yhdenmukaistamisella varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujuvuus. Yksikössä on vakioituja työ- ja toimintatapoja ja jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan yhteisesti sovittuja käytäntöjä omassa työssään. Vastaavan ohjaajan tehtävänä on huolehtia siitä, että turvallisuuden ris- kienhallintaan liittyvät käytännöt on selkeästi kuvattu ja että henkilöstöllä on riittävät edellytykset niiden soveltamiseen. Työprosessien tulee olla helposti hahmotettavia ja tieto päivittäiseen tekemiseen hel- posti saatavilla. Yksikköjen omavalvonnan tueksi on 2019 syksyllä aloitettu oman palvelutuotannon ver- taisvalvonta. Vertaisvalvonta tukee omavalvonnan toteutumista ja hyvien käytäntöjen leviämistä sekä jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Vertaisvalvonta on toteutettu yksikössä ensimmäisen kerran 15.10.2019.

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjat

Yksikön palvelut perustuvat sekä lainsäädäntöön että valtakunnallisiin ympärivuorokautisiin asumispa- veluihin liittyviin ohjeistuksiin ja suosituksiin. Asiakkaan kanssa laaditussa palvelu- ja hoitosuunnitel- massa sovitaan asiakkaan tarvitsema palvelu ja hoito mahdollisimman tarkasti. Mikäli asiakkaan kanssa sovittuun palveluun tulee jostain syystä muutoksia tai viivettä, siitä on ilmoitettava asiakkaalle mahdolli- simman pian ja muutokset on kirjattava asiakkaan tietoihin ja tiedotettava vastaavaa ohjaajaan asiak- kaan palvelutarpeista. Asiakkaan esille tuomat toiveet palvelun suhteen huomioidaan mahdollisimman pian tai suunnitellusti. Asiakkaaksi yksikköön ohjaututaan vammaispalvelujen sosiaalityön päätöksen- teon kautta.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta Yksikössä tuetaan asiakkaiden osallistumista päi- väaikaiseen toimintaan, vertaistuki- ja harrasteryhmiin ja muihin yhteiskunnan tarjoamiin

mahdollisuuksiin. Asiakkaat voivat osallistua vapaa-ajallaan tapahtumiin, harrastuksiin ja muuhun toimintaan sovitusti, joko itsenäisesti, yksikön henkilökunnan tuella, henkilökohtaisen avun tai tukihenkilön tuella. Asiakkaat voivat seurustella asumisyksikön yhteisissä tiloissa, järjestää yhteistä toimintaa, lukea lehtiä, katsella tv:tä. Yhteisissä tiloissa järjestetään kuukausittain asukaskokouksia ja yhteisiä tapahtumia. Asiakkaat osallistuvat toimintakykynsä mukaisesti oman asuntonsa siivoukseen sekä vaatehuoltoon. Henkilökunta vastaa asukkaiden viikkosiivouksesta ja vaatehuollosta tai avustaa asukkaita niissä.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy Yleinen hygieniataso pidetään hyvällä tasolla asumisyksikön siivouskäytännöillä. Asiakastyössä hygieniakäytännöissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Vammaispalvelujen sairaanhoitaja kouluttaa henkilökuntaa hygieniakäytäntöihin liittyvissä asioissa.

Infektioiden leviäminen katkaistaan hyvällä käsihygienialla. Käsien pesuun käytetään nestemäisiä saippuavalmisteita, jotka eivät sisällä desinfioivia aineosia. Käsien desinfiointiin käytetään käsihuuhdetta. Asumisyksikössä on käytössä vuokrattavat suojavaatteet, joiden tilaamisesta vastaa yksikössä nimetyt henkilöt. Suojavarusteita (suojakäsineet, suunenäsuojat, kertakäyttötakit- ja esiliinat) hankitaan riittävä määrä.

Asukkaan sairastuessa tartuntatautiin, asukkaan hoito rajataan omaan asuntoon ja nostetaan hygieniatasoa. Lisäksi asukkaalle nimetään hoitaja, joka vuorossaan vastaa asukkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta. Näin toimimalla edistetään tartuntatautikierteen päättymistä myös henkilökunnan osalta.

Poikkeustilanteissa noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriö sekä terveyden ja hyvinvoinninlaitokset sekä Espoon kaupungin ohjeita.

[STMn ohje - koronavirustartunnan ehkäisy ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköissä](#)

[Thl ajankohtaista tietoa koronaviruksesta](#)

[Thl ajankohtaista tietoa Koronavirustartuntojen torjunta pitkäaikaishoidon ja -hoivan toimintayksiköissä](#)

Laitevastaavat ja laitepassi Laitevastaavat huolehtivat yhdessä esimiehen kanssa, että henkilökunta on saanut riittävän perehdytyksen ja koulutuksen terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin. Yksikön terveydenhuollon laitteet toimitetaan oikea-aikaisesti korjauksiin, huoltoihin ja kalibrointeihin. Laitteet inventoidaan vähintään, joka toinen vuosi, annettujen ohjeiden mukaisesti. Laitteiden käyttöohjeet ovat kaikkien saatavilla, ajantasaisia ja säilytetään systemaattisesti. Mahdolliset terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät turvallisuustiedotteet käydään läpi yksikössä.

Laitevastaavat yksikössä osallistuu laitekoulutuksiin ja toimivat muun henkilöstön kouluttajina ja ohjaajina omassa yksikössä. Laitevastaavat muodostavat yhteistyöverkoston. He toimivat myös laiterekisterin käyttäjinä. Laitevastaavat toimeenpaneavat asiantuntijaryhmän ohjeistuksia. Terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvän tarkistuslistan avulla varmistetaan, että terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden ammattimaisen käytön kriteerit toteutuvat yksikössä.

Vuoden 2020 aikana käyttöön otetaan laitekohtaisen osaamisen varmistamisen työkaluna laitepassi. Laitepassin avulla dokumentoidaan henkilökunnan osaaminen ja varmistetaan, että jokainen terveydenhuollon ammattilainen on saanut perehdytyksen terveydenhuollon laitteiden käyttöön.

Lääkehoito Yksikössä toteutetaan asiakkaiden lääkehoitoa ajantasaisen ja säännöllisesti päivitettävän lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoa suorittaa ainoastaan luvan suorittanut sosiaali- ja/tai

terveydenhuollon ammattilainen yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Espoon kaupungin lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta "Turvallinen lääkehoito". Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon vastuukysymysten määrittäminen, lupakäytännöt, työntekijöiden perehdyttäminen sekä lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen. Kyseinen suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta asumisyksikköön on laadittu oma, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääketyöryhmä vastaa kaupunkitasoisen puitesuunnitelman tarkastamisesta ja päivittämisestä vuosittain. Asumisyksikön oman lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa vammaispalvelujen sairaanhoitaja, vastaava ohjaaja sekä yksiköstä nimetyt lähihoitajat. Lisäksi käytössä on yksikkökohtainen lääkehoidon perehdytyslomake. Vastaava ohjaaja ylläpitää arkistoa voimassa olevista lääkehoito- ja pistoluvista. Lääkehoidon lupakäytännöistä on laadittu erillinen ohje.

Ohjausta ja neuvontaa terveyden- ja sairaanhoitoon liittyen yksikön henkilökunta saa terveystasemien ajanvaraus- ja neuvontanumerosta 09 816 34500, päivystysavusta 116117 tai vammaispalveluiden sairaanhoitajilta. Asumisyksikkö on kevästä 2019 lähtien mukana pilotoimassa LiiSa-palvelua (Liikkuva-sairaanhoito – Espoon sairaala). Liikkuva sairaanhoito voidaan kutsua yksikköön tilanteissa, joissa muuten jouduttaisiin lähtemään asukkaan kanssa päivystykseen ja siirtymisestä aiheutuu asiakaalle lisähaittaa. Palvelu on käytössä ympärivuorokautisesti ja sairaanhoitajilla on suora yhteys lääkäreihin. Lisäksi yksikössä on käytössä HUSLAB-liikkuva näytteenottopalvelu niille asiakkaille, joiden on vaikea käyttää oman terveystaseman laboratorion palveluita.

Kiireetön sairauden hoito yksikön asiakkaille järjestetään muiden kuntalaisten tavoin alueen omalla terveystasemalla. Henkilökunta vastaa ajanvarauksesta sekä asiakkaan pääsystä vastaanotolle. Asiakkaat osallistuvat seulontatutkimuksiin kutsun saatuaan. Terveystarkastukset ja seulontatutkimukset kirjataan asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan, jotta niiden toteutumista voidaan seurata. Terveystilan seurantaan liittyvien pitkäaikaissairauksien seurannat tilataan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Seuranta kirjataan hoitotyön suunnitelmaan. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus käyttää myös yksityisiä terveydenhuollon palveluita. Tällöin asiakas vastaa itse kustannuksista. Asiakkaan omaisen tai edunvalvojan kanssa on sovittava yksityisten terveydenhuollon palvelujen käytöstä.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa oleva asiakas toimitetaan alueen päivystävään terveydenhuollon yksikköön (Jorvin sairaalan päivystys). Asiakkaan hoitosuunnitelmassa tulee olla selkeä ohje, jos kiireellisen hoidon taho on jokin muu kuin alueen oma päivystysyksikkö. Asiakkaan tilanteesta riippuen käytetään joko taksia tai tilataan ensihoitoyksikön kuljetus (112). Epäselvissä tapauksissa tilataan aina ensihoitoyksikkö hoidon tarpeen arviointia varten.

Ravitsemus Asumisyksikössä valmistetaan ruokaa asukkaiden toiveet ja yleiset ravitsemussuositukset huomioiden. Ruokailuajat yksikössä ovat: aamiainen klo 7.00 alkaen asiakkaiden yksiköllisen aikataulun mukaisesti. Lounas noin klo 11.00-12.30, välipala noin klo 14.00-15.00, päivällinen noin klo 17.00, iltapala klo 19.00 alkaen yksilöllisen aikataulun mukaisesti. Varmistetaan, että asiakkaiden yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Asiakkailla on mahdollisuus saada tarvitsemansa välipalat em. ruokailujen lisäksi. Tiistaisin ja torstaisin asukkaat ruokailevat Haukitalon Palmia-ravintolassa. Ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Asumisyksikössä noudatetaan terveyttä edistäviä ravitsemussuosituksia. Erikoisruokavalioista huolehditaan. Asiakkaiden ravitsemusasioissa konsultoidaan tarvittaessa Espoon kaupungin

ravitsemusterapeuttia. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsema ruokavalio, mahdollinen painon seurannan tarve ja muut ravitsemukseen liittyvät asiat. [Ravitsemusohjeet ja suositukset](#).

Terveyden ja sairaanhoito Terveyden edistämiseksi ja sairauden hoitamiseksi asumisyksikössä tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelmat jokaiselle asiakkaalle. Suunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan itsehoitokyky. Hoitotyön keinot valitaan jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin ja muutokset terveydentilassa kirjataan LifeCare asiakastietojärjestelmän ASPAL-lehdelle. Lääkehoito ja sairaudenhoito toteutetaan lääkärin määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Mikäli lääkäri määrää sellaisia hoitotoimenpiteitä, joita nimikesuojattu lähihoitaja ei saa tehdä, hoito toteutetaan yhteistyössä kotihoidon/kotisairaalan kanssa. Lääkehoidon vaikutuksia ja haittavaikutuksia seurataan päivittäin. Vaikutukset kirjataan LifeCare asiakastietojärjestelmän ASPAL-lehdelle. Lääkkeiden vaikutuksista ja haittavaikutuksista tiedotetaan tarvittaessa lääkärille ja/tai apteekkiin. Vammaispalvelujen sairaanhoitaja osallistuu asiakkaan kotiuttamiseen sairaalasta omaan yksikköön aina kun se on mahdollista tai tarpeellista. Kotiuttamisen jälkeen henkilökunta toteuttaa lääkärin määräämät hoidot/lääkityksen.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö HUS lääkintäteknikka omistaa yksiköiden yhteiskäytössä olevat lääkintälaitteet maaliskuusta 2019 alkaen. Laitteista pidetään Mequsoft laiterekisteriä. Apuvälineiden ja laitteiden huollosta ja korjauksista vastaa HUS.

Asumisyksikön henkilökunta auttaa ja tukee asiakkaita yksilöllisiin apuvälineisiin liittyvissä asioissa. Apuvälineistä ja terveydenhuollon laitteissa ilmenevistä vioista/ongelmista on välittömästi ilmoitettava apuvälineyksikköön. Asiakkaat voivat hankkia apuvälineitä myös itse. Hankinnasta ja huollosta vastaa tällöin asiakas itse. Asiakkaan käytössä olevat omat apuvälineet ja laitteet kirjataan asukkaan hoitotyön suunnitelmaan ja omaisuusluetteloon.

Asiakkaiden tavalliset apuvälineet ja niiden huollot (esim. sängyn korotukset, tukikaiteet, pyörätuolit yms.) tulevat HUS Espoon apuvälineyksikön kautta:

Käyntiosoite: Karvasmäentie 6, Espoon sairaala, apuvälineyksikkö, 1 krs.

Aukioloajat: ma, ti ja to klo 8-15, ke klo 10-16 ja pe klo 8-14.

Puhelin arkisin klo 9-11: 09 471 74200

Ongelmallisissa huolto / muutostyöasioissa / yksilöllisissä apuvälineissä yhteys:

Toimintaterapeutti (nostolaitteet, sängyt, pienapuvälineet)

puh. 040 1942996

Fysioterapeutti (yksilölliset liikkumisen apuvälineet, seisomatelineet)

puh. 040 1946670

Asiakkaiden sähköiset apuvälineet kuten sähköpyörätuolit ja ympäristönhallintalaitteiden hankinta ja huolto Hus:n apuvälinekeskuksen kautta:

Käyntiosoite: Mannerheimintie 107, Helsinki

Ajanvaraus: 09 471 80520 (ma-pe klo 9-11 ja 12-14)

Huoltopyynnöt: 09 471 75499 (ma-pe klo 9-11 ja 12-14), apuvälinehuolto.espoo@hus.fi

Yksikön kunnossapitoa vaativien apuvälineiden huollot tilataan sähköpostilla:

apuvaikeus@hus.fi, puh. asiakaspuhelin 09 471 74200 (klo 9 –11). Kiireelliset katonostinten korjausten tilaukset puh. 040 18 39 620 aukioloaikojen mukaisesti.

Yksilöllisten hoitotarvikkeiden tilaus Osalla asiakkaista on lääkärin läheteellä oikeus maksuttomiin hoitotarvikkeisiin (mm. inkontinenssisuojat, diabeetikon hoitovälineet) ja henkilökunta auttaa asiakkaita niiden tilaamisessa hoitotarvikkeiden tilauksesta. Maksuttomat hoitotarvikkeet ja niiden tilausohje kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Päivittäiskirjauksena asiakatietoihin kirjataan tiedot tarvikkeiden tilauksesta ja noudosta/saapumisesta sekä poikkeamista. Asiakkaiden hoitotarvikkeiden riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti ja uusi tilaus tehdään hyvissä ajoin ennen hoitotarvikkeiden loppumista.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

[Espoo-tarinan](#) arvojen mukaisesti toimimme avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti, inhimillisesti ja suvaitsevasti. Kaikilla ihmisillä on lakiin perustuva oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Espoo-tarinan hengen mukaisesti reilu meininki työssä merkitsee arvostavaa vuorovaikutusta ja positiivista ihmiskäsitystä. Me kaikki haluamme tulla kohdatuiksi arvostavasti ja hyväksyvästi. Kun rakennamme osallisuutta, rakennamme myös kuulluksi ja nähdyksi tuleminen kokemusta, josta syntyy vahva luottamus ja reilu meininki työyhteisöön.

Näin me toimimme- eettiset periaatteet ja pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiirin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajaututtaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. Pelisääntöjä käsitellään yksikössä ja niiden noudattamiseen henkilökunta sitoutuu työsuhteen alkaessa.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Kaupunkitasoisessa henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta henkilöstön tulevaa määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa henkilöstösuunnitelman vuosittaisesta valmistelusta oman palvelutuotannon osalta. Henkilöstösuunnittelu on myös osa oman yksikön johtamista ja palvelujen tuottamisen resurssoinnin suunnittelua Sosiaali- ja terveystoimen tavoitteiden mukaisesti. Yksikön henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon laatu, turvallisuus, henkilöstön osaaminen sekä asiakkaiden palvelutarve. Yksikön päivittäisestä henkilöstö resurssoinnista ja sijoittelusta vastaa vastaava ohjaaja.

Yksikön nykyinen henkilökunta:

Vastaava ohjaaja (1 vakanssi). Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja -kokemus.

Ohjaaja: kolme (3) vakanssia. Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto.

Lähihoitajat: 14 vakanssia. Pätevyysvaatimus: sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai aikaisempi tehtävään soveltuva kouluasteinen sosiaali- ja terveysalan ammatillinen tutkinto.

Lähihoitajalta ja sosionomilta edellytetään merkintä Valviran ylläpitämän sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin.

Asumisyksikön mitoitus on noin 0,8. Aamuvuorossa klo 7.00-15.00 on kolme työntekijää ryhmäkoti 1:ssa ja yksi työntekijä ryhmäkoti 2:ssa, iltavuorossa 13.00-21.00 kolme työntekijää ryhmäkoti 1:ssa ja

yksi/kaksi ryhmäkoti 2:ssa. Haukilahden asumisyksikössä yövuorossa klo 20.30-07:30 on yksi työntekijä. Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi sosiaali- ja terveystalon koulutuksen saanut työntekijä, jolla on asianmukaiset lääkehoitoluvat voimassa. Ohjaajan tehtävissä painottuu ohjaustaidot sekä yhteiskunnan palveluiden tunteminen ja lähihoitajan tehtävissä terveyden- ja sairauden hoitoon liittyvän hoitotyön osaaminen.

9.2 Rekrytointi

Vammaispalvelujen asumisyksikön henkilökunnan rekrytointia toteutetaan yhteistyössä Espoon kaupungin rekrytointipalvelujen kanssa Espoon kaupungin rekrytoinnin periaatteiden mukaisesti. Yksikön rekrytoinneista vastaa palveluesimies yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa.

Työntekijältä vaadittava koulutus on määritelty asumisyksikköön perustettujen vakanssien kelpoisuusehdoissa, vaadittavista kelpoisuuksista säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Valintaperusteena muodollisen kelpoisuuden lisäksi voi olla myös työkokemus. Rekrytoinnissa kulloinkin toivottava työkokemus, vuorovaikutustaidot ym. osaaminen määritellään ennen rekrytointia. Kelpoisuus tarkistetaan ennen valintapäätöstä haastattelussa hakijan esittämistä todistuksista. Ennen työsopimuksen tekoa tarkistetaan ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Lähihoitajan tulee sosiaalihuollon yksikössä olla rekisteröitynyt jompaankumpaan rekisteriin. Valitut työntekijät sitoutuvat 3kk kuluessa suorittamaan lääkehoitolupa vaadittavan koulutuksen, tentin ja lupaan tarvittavat näytöt.

Pitkiin sijaisuuksiin ja vakinaiseen työsuhteeseen palkattaville tehdään Espoon kaupungin työterveys- huollossa työhöntulotarkastus tarvittaessa. Lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa käytetään pääasiassa Seure Henkilöstöpalvelut Oy:n henkilöstöä. Sijaisina käytetään mahdollisimman paljon yksikön toimintaa tuntevia sijaisia.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Perehdytys Vastaava ohjaaja vastaa siitä, että uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään asumisyksikön toimintaan, asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Perehdyttämiseen sisältyy omavalvontasuunnitelman ja kaupungin perehdytysoppaan läpikäynti. Uudet työntekijät ohjataan kaupungin yhteisiin perehdytyskoulutuksiin. Tärkeä osa perehdytystä on asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen perehdyttäminen. Tätä varten jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisille viikoille työvuoroihin perehdyttäjät, jotka opastavat työvuoron ajan työntekijää asiakkaiden päivittäisiin avuntarpeisiin ja hoitotoimenpiteisiin. Asiakkaiden päivittäisen hoitotyön perehdytyksen tueksi on tehty oma perehdytyslomake, jolla varmistetaan, että uusi työntekijä saa perehdytyksen aikana riittävät tiedot asiakkaiden päivittäisistä toimista. Yksikön sairaanhoitaja perehdyttää uuden työntekijän yksikön lääkehoitoon ja lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoidon perehdytykseen on tehty oma lääkehoidonperehdytyslomake, jonka sairaanhoitaja käy läpi uuden työntekijän kanssa.

Täydennyskoulutus Täydennyskoulutuksella tarkoitetaan ammattia tukevaa, suunnitelmallista, tarvelähtöistä, lyhyt- tai pitkäkestoista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää, ajantasaistaa ja lisätä työntekijän ammattitaitoa ja osaamista välittömässä ja välillisessä asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Koulutusta ovat sisäiset ja ulkoiset koulutukset, jotka kestoltaan ovat vähintään kolmen tunnin mittaisia.

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Koulutusta järjestetään Espoon kaupungin sisäisinä koulutuksina, verkkokoulutuksina ja ulkoisina koulutuksina määrärahojen puitteissa. Riittävä määrä määritellään yksilöllisesti ottaen huomioon henkilön peruskoulutuksen pituus, työn vaativuus ja tehtävänkuva. Määräksi on arvioitu keskimäärin 3-10 päivää vuodessa henkilöä kohden.

Pakollisia koulutuksia ovat lääkehoitokoulutukset, laitepassi, säännöllisin väliajoin uusittava ensiapukoulutus, alkusammutuskoulutus, Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokurssi ja itsemääräämisoikeuteen liittyvä perehdytys. Työntekijöiden käytössä on myös Duodecim-oppiportti-verkkoalusta täydennyskoulutuksiin. Jokainen työntekijä suorittaa itseopiskeluna Sosiaalihuollon asiakaskirjaus Kanta-koulutusaineiston.

Kehityskeskustelut henkilökunnan kanssa käy vastaava ohjaaja kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin. Kehityskeskustelu liittyy olennaisesti Espoo-tarinasta johdettujen tavoitteiden mukaisen toiminnan suunnitteluun ja toimeenpanon seurantaan. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan muun muassa koulutustarpeita, osaamista, tuen tarvetta työhön ja työkykyä.

Oppilaitosyhteistyö ja opiskelijoiden ohjaus Opiskelijoiden sijoittaminen yksiköihin tehdään pääasiallisesti keskitetysti. Sijoittamisessa otetaan huomioon yksikön toiminnan luonne ja opiskelijan harjoittelujakson tavoitteet. Opiskelijoiden sijoittamisesta vastaa vammaispalvelujen sairaanhoitaja yhteistyössä yksikön vastaavan ohjaajan kanssa. Opiskelijoiden sijoittumista, harjoittelu jaksojen toteutumista ja laskutusta hallinnoidaan Harri-järjestelmässä. Opiskelijat voivat olla myös suoraan yhteydessä vastaavaan ohjaajaan, joka arvioi harjoittelun laadukkaan toteutuksen resurssit.

Terveyden- ja sosiaalihuollon opiskelijoille (lähihoitaja, sosionomi), nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu tai harjoittelujaksolla opiskelijalla ilmenee vaikeuksia saavuttaa asetettuja tavoitteita. Harjoittelujaksoja voidaan toteuttaa myös muille ammattiryhmille, jos arvioidaan, että yksikössä on edellytykset saavuttaa harjoittelujakson tavoitteet.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työhyvinvointia seurataan Sosiaali- ja terveystoimessa tyhy-puntarilla toimialatasoisesti neljä (4) kertaa vuodessa. Kyselyssä kartoitetaan mm. työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta. Tulokset ja esille nousseet kehittämistarpeet vastaava ohjaaja käsittelee tiimeissä. Lisätyökaluna voidaan käyttää Posetiivi-kyselyä. Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Kunta10-kyselyllä, jonka käsittelystä vastaa vastaava ohjaaja. Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen. Työyhteisössä järjestetään vuosittain yksi kehittämispäivä.

Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Työkyvyn hallinnan prosessi ja toimenpiteet on kuvattu työhyvinvoinnin ja työsuojelun sivustolla. Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä

työpaikoilla. Työturvallisuusriskien hallinta on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Sairauspoissaolojen seurannasta varhaisentuen mallin mukaan vastaa palveluesimies.

Espoon kaupungin työpaikoilla on nollatoleranssi häirinnän ja epäasiallisen kohtelun suhteen. Työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi. Vastuullinen ja ammatillinen toiminta ja käyttäytyminen suuntautuu ensisijaisesti työn tekemiseen ja oman työn, työyhteisön ja organisaation tavoitteiden saavuttamiseen. Kaikilta työpaikan jäseniltä edellytetään hyviä käytöstapoja sekä toisen ihmisen kunnioittamista tämän asemasta, persoonasta tai työtehtävästä riippumatta.

Läpikäyntikeskustelu on esimiehen tarjoamaa henkistä ensi- ja keskusteluapua vaikeisiin tilanteisiin, joita työntekijä on kohdannut työssään. Läpikäyntikeskustelu tapahtuu nopeasti tilanteen jälkeen työpaikalla. Se antaa vaikean tilanteen kokeneelle luvan puhua kokemuksestaan vertaisten kanssa ja tuntee tilanteeseen liittyviä normaaleja tunteita. Tilanne tulee käydä läpi mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ennen työpäivän päättymistä. Tavoitteena on pyrkiä normalisoimaan tilanne ja sopia jatkotoimista.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

[Tartuntatautilain](#) tavoitteena on ehkäistä tartuntatauteja ja niiden leviämistä. Työntekijän rokotussuojaa koskeva osuus (48 §) tuli voimaan 1.3.2018. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa työskentelevillä on oltava tartuntatautilaissa määritelty rokotussuoja silloin, kun tiloissa hoidetaan tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, esimerkiksi vakavasti sairaita, raskaana olevia, alle 1-vuotiaita tai yli 65-vuotiaita. Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. [Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia.](#) Sairaaloissa epidemiat vähenevät ja potilaskuolleisuus pienenee merkittävästi, etenkin pitkäaikaislaitoksissa ja vanhainkodeissa. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

Haukilahden asumisyksikön asiakkaat asuvat Espoon kaupungin Teknisen ja ympäristötoimen vuokra-asunnoissa. Asunnot ovat kooltaan noin 20-28 m² ja ne on suunniteltu esteettömiksi. Asunnot sijaitsevat 2. kerroksessa niin kutsutussa Haukitalossa. Asiakkaat kalustavat itse omat asuntonsa. Kiinteistön omistaa Espoon Tilapalvelut ja jätehuollosta vastaa kiinteistö. Aula- ja turvallisuuspalvelu vastaa yötyöntekijää varten hankittavasta turvapainikkeesta. Osalla asukkaista on henkilöturvahälytintin kaatumisten varalta Everon Oy:ltä.

10.1 Toimitilat

Ryhmäkoti 1 ja 2:ssa asukkaiden yhteisessä käytössä on ruokasali, oleskelutilat, saunatilat, vaatehuoltilat, lasitettu terassi ja ulkoterassi. Vammaispalvelut hankkivat kalusteet yhteisiin tiloihin. Viriketoiminnan järjestämisessä käytetään Haukitalon alakerrassa olevia tiloja omien tilojen lisäksi. Ko. tilat varataan vanhusten palveluilta.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Asumisyksikössä on automaattinen sammutusjärjestelmä. Automaattisen sammutusjärjestelmän valvonnasta, koekäytöstä ja huollosta vastaa kiinteistöhuolto. Palotarkastus tehdään vuosittain, palotarkastuksesta vastaa Länsi-Uudenmaan palolaitos. Palotarkastus on tehty 25.11.2019. Asumisyksikön turvallisuus- ja pelaustautumissuunnitelma päivitetään palotarkastuksen yhteydessä. Suunnitelma on ohje henkilökunnalle erilaisiin vaaratilanteisiin liittyen (tulipalo, asiakkaan tarvitsema ensiapu, asiakkaan katoaminen).

10.3 Tukipalvelut

Apteekkipalvelut Asumisyksikön apteekkipalvelut tulevat Haukilahden sivuapteekista (heinäkuussa Matinkylän pääapteekki). Osalle asiakkaista on avattu apteekkitilit ja henkilökunta asioi apteekissa asiakkaiden kanssa tai heidän puolestaan.

Henkilöturvajärjestelmä Asumisyksikön henkilöturvajärjestelmästä vastaa Everon. Henkilöturvajärjestelmän avulla asiakkaat voivat hälyttää kädessä olevan rannekkeen avulla apua henkilökunnalta sekä henkilökunta voi seurata rannekkeen tuottamaa hyvinvointidataa.

Hoitajakutsujärjestelmä Yksikössä on kiinteä hoitajakutsujärjestelmä ja narullinen painike on kaikissa huoneissa. Osalla asukkaista on käytössä henkilöturvahälytys Everon Oy:ltä. Yksikössä on sekä rannehälyttimiä että liiketunnistimia ja niistä tulee viesti yksikön puhelimeen joko Everon-sovelluksen kautta tai soittona. Everon Oy:n tuki p. 0207920703 ja päivystys p. 0300304043 auttaa ongelmatilanteissa.

Jätehuolto Kiinteistön omistaa Espoon asunnot, joka vastaa jätehuollon toteutumisesta. Yksikön henkilökunta huolehtii jätteiden oikeaoppisen lajittelun jätehuoneeseen.

Kiinteistöhoito Yleisten tilojen sekä asiakkaiden asuntojen huoltopyynnöt menevät Espoon Tilapalveluille ja ne tehdään Essissä Granlund Manager-järjestelmän kautta. Järjestelmään tehdystä ilmoituksesta lähtee tieto kiinteistöhoitajalle. Kiireellisissä huoltotöissä ollaan yhteydessä yksikön nimettyyn kiinteistöhoitajaan p. 0405513858 ja virka-ajan ulkopuolella ympärivuorokautiseen huoltopäivystykseen p. 0505697876. Monimutkaisemmissa yhtiön vastuulle kuuluvissa korjauspyynnöissä ollaan yhteydessä kiinteistön isännöitsijään Maarit Eloon p. 0438245021. Asiakkaat vastaavat itse mahdollisista asunnossaan tehtävien muutostöiden tuomista kustannuksista.

Liikkuva sairaala -LiiSa Yksikkö on mukana liikkuva sairaala LiiSan pilotissa. LiiSa on Espoon kotisairaalan yksikkö, joka palvelee espoolaisia pitkäaikaishoidon asukkaita ja hoivakoteja ympäri vuorokauden. LiiSan toiminta perustuu hoivakotiasukkaan luona tapahtuvaan tutkimukseen ja arviointiin ja LiiSassa työskentelee päivystykselliseen potilaan arviointiin erityiskoulutettuja sairaanhoitajia. Yksikön henkilökunta voi olla yhteydessä liikkuvaan sairaan asiakkaan päivystyksellisissä asioissa.

Liikkuva HUSLAB Palvelu asiakkaille, joilla on vaikeuksia sairauden tai vamman vuoksi käydä näytteenotossa tai kontrollikäynnit vievät runsaasti asiakkaan tai henkilökunnan resursseja. Näytteenotto toimii ajanvarauksella ja päivystysnäytteitä otetaan vain poikkeustilanteissa. Näytteitä otetaan arkisin ma-pe klo. 7:30-14:00 välisinä aikoina. Asiakkaalla tulee olla valmis sairaanhoitajan tai lääkärin tekemä laboratoriolähete. Näytteenoton ajanvarauksessa käytetään Vihta-ajanvarausjärjestelmää. Asiakasta ei laskuteta näytteiden ottamisesta, vaan lasku menee tilaajalle. Kun näytteenottaja tulee ottamaan näytteitä asiakkaalta, tulee asumisyksikön henkilökunnan olla mukana tarkistamassa asiakkaan

tunnistetiedot sekä avustaa tarvittaessa näytteenotossa (mm. asiakkaan rauhoittaminen, riisuminen ja asennon tukeminen).

Siivous Yksiköiden yhteisiä tiloja siivotaan Tilapalvelut-liikelaitoksen laatiman mitoituksen mukaisesti. Yhteisissä tiloissa toimii siivous ostopalveluna kahdesti viikossa. Siivouspalvelu sisältää yhteistilat sekä kerran vuodessa suursiivouksen, sisältäen asukkaiden asunnot samaten ostopalveluna. Tilapalvelut vastaavat hankinnan kilpailuttamisesta, sopimuksista, sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Palvelun laatua seuraa yksikön henkilökunta ja vastaava ohjaaja.

Turvallisuuspalvelut Turvapainiketta pidetään aina yövuorossa mukana sekä tarvittaessa päivääikaan.

Työ- ja suojavaarusteet Yksikössä käytetään vuoron aikana Lindströmin vuokratyövaatteita. Vaatteita on käytössä tarvittava määrä. Vakituksella henkilöstöllä on nimetyt vaatteet ja sijaisten vaatteita on käytössä riittävä määrä. Yksikössä nimetään työvaatevastaava, joka tilaa Lindströmiltä tarvittavat vaatteet ja poistaa käytöstä tarpeettomat. Vaatteet inventoidaan vähintään kerran vuodessa.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojaja

Henkilökuntaa ja opiskelijoita sitoo salassapitosäännökset. Salassapitosopimus sisältyy allekirjoitettavaan työsopimukseen ja opiskelijat allekirjoittavat erillisen salassapitosopimuksen. Salassapito velvollisuus jatkuu myös työsuhteen ja/tai harjoittelun päätyttyä. Vastaava ohjaaja huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän/opiskelijan perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin.

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Kirjattavat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä. Tämän vuoksi on noudatettava erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja henkilökunnan sekä asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat laaditaan ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voidaan selvittää palveluun osallistuneiden ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta. Asiakastietojärjestelmän rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta. [Vammais- palvelujen asiakasrekisterin tietosuojaseloste on päivitetty 2.3.2020.](#)

Asiakkaan asumispalvelun toteuttamiseen liittyvät sosiaalihuollon ja sosiaalihuollon potilaskirjaukset (terveyden ja sairaanhoidon kirjaukset) tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään LifeCareen. Asiakirjoja käsitellään vain tarpeellisessa laajuudessa ja oikeus asiakirjojen käsittelyyn on vain henkilöillä, jotka osallistuvat asiakkaan asumispalvelun toteuttamiseen. Asiakkaan asiakirjoja saa käsitellä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa [laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2015/254.](#)

Henkilökunnalla on tehtävänkuvan mukaan rajatut oikeudet (SOS ja ASPAL lehti) yksikön asiakastiedon käsittelyyn ja tarkasteluun. Tietojen kirjaamisen laatua ohjaa mm. rakenteinen kirjaaminen ja fraasit, joiden avulla yhtenäistetään kirjaamisen laatua ja tuetaan sitä, että asiakastietoihin tulee kirjatuksi kaikki oleellinen tieto. Henkilökuntaa perehdytetään rakenteiseen kirjaamiseen ja fraasien käyttöön. Kirjaamisvalmennus osiot suoritetaan itseopiskeluna. Asiakastietojen käyttö edellyttää hoitosuhdetta. Vammais- palvelujen LifeCare-pääkäyttäjä koordinoi asumisyksikön henkilökunnan tarvitseman asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen.

Yksikön vastaava ohjaaja sekä palveluesimies voi tarkastella asiakkaan tietoja LifeCare sekä Sosiaali Effica asiakastietojärjestelmästä laajuudessa kuin työssä sillä hetkellä tarvitsee asiakkaan asioiden hoitamiseksi.

Palveluesimies tarkistaa kerran vuodessa yksikön LifeCare lokitiedot. Lokitiedot tarkistetaan myös aina kun yksikössä on opiskelijalla opiskelijatunnukset kirjausten tekoon. Opiskelijan tekemät asiakirjaukset tarkistaa aina myös opiskelijalle nimetty ohjaaja.

Asiakkaan asumispalvelun toteuttamiseen liittyvät sosiaalihuollon asiakaskirjaukset ja sosiaalihuollon potilaskirjaukset tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään LifeCareen. Asiakirjoja käsitellään vain tarpeellisessa laajuudessa ja oikeus asiakirjojen käsittelyyn on vain henkilöillä, jotka osallistuvat asiakkaan asumispalvelun toteuttamiseen. Asiakkaan asiakirjoja saa käsitellä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt.

11.2 Tietoturva ja henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

Jokainen työntekijä on vastuussa omilla Lifecare -tunnuksilla tehdyistä katseluista ja kirjauksista. Tunnuksia ei saa koskaan luovuttaa toiselle. Tunnuksen luovuttaminen toiselle ja/tai toisen henkilön tunnuksen käyttäminen ovat kumpikin tietosuojarikkeitä.

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvottomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Esimerkkejä tietoturvaloukkauksista: tietomurto kuntalaisten henkilötietoja sisältävään tietokantaan, terveystietojen toimitus paperipostissa väärälle asiakkaalle, sensitiivisiä henkilötietoja sisältävän muistitikun katoaminen, työntekijän arviointitietojen lähettäminen suojaamattomalla sähköpostilla väärään sähköpostiosoitteeseen. Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuoja(at)espoo.fi. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurtoilanteissa ilmoitus välittömästi [ict.palvelut\(at\)espoo.fi](mailto:ict.palvelut(at)espoo.fi).

11.3 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

12 Yksikön kehittämissuunnitelma

Toimintayksiköissä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä. Yksiköissä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat toiminnan kehittämistä. Toimintasuunnitelmaan kirjataan kunkin vuoden kehittämisentavoitteet, jotka toiminnasta nousevat. Sosiaali- ja terveystoimialan timantti ohjaa toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämistä Kehittämistyössä hyödynnetään Lean -periaatteita ja keskeisiä

kehittämisen työkaluja, kuten A3, PDSA tai kehittämisen taulu. Keskeiset yksikön palvelujen laadun, omavalvonnan ja turvallisuuden kehittämistoimenpiteet raportoidaan vuosittain.

13 Liitteet

Suunnitelman liitteitä ei julkaista. Liitteet saa nähtäväksi pyydetessä ja tietosuoja huomioiden, sellaisessa muodossa, että asiakas- ja henkilöstötietoihin liittyvät asiat eivät ole nähtävillä.