



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Lasten kuntoutuspalvelut/ Lapsiperheiden hyvinvointipalvelut
Laadittu 1.8.2020

Hyväksytty:
25.8.2020 Perhe- ja sosiaalipalvelujen 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	4
3.2 Toimintaperiaatteet	4
4 Johtamisjärjestelmä	5
5 Laadunhallinta.....	6
6 Riskien hallinta.....	6
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	7
6.2 Viestintä.....	8
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	9
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	9
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	9
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi.....	10
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma.....	10
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä	10
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	11
8 Palvelun sisällön omavalvonta	12
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	12
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	12
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	12
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	12
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	13
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	13
Alueellinen ja verkostoyhteistyö.....	13
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	13
9.1 Henkilöstösuunnitelma	13
9.2 Rekrytointi.....	14
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	14
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	15
9.5 Henkilökunnan rokotukset	15
10 Toimitilat ja tukipalvelut	15

10.1 Toimitilat	16
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	16
10.3 Tukipalvelut	16
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat.....	16
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	16
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	17
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	17
13 Liitteet.....	18

Esipuhe

1 Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso

perusturvajohtaja

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Omavalvontasuunnitelma on laadittu Kuntoutuspalvelujen johtotiimissä elokuussa 2020. Päivittäminen tapahtuu jatkossa vuosittain 30.6. mennessä yhteistyössä henkilöstön kanssa

Hyväksyminen: Lapsiperheiden hyvinvointipalvelujenjohtoryhmä 19.8.2020 ja perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä 25.08.2020

Seuranta: Vuosittain henkilöstön kanssa tiimeissä ja kuntoutuspalvelujen johtotiimissä.

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

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Lapsiperheiden hyvinvointipalvelut

Toimintayksikkö: Lasten kuntoutuspalvelut (LKP)

Osoite: Terveyskuja 2 (Samaria A-talo), PL 2560, 02070 ESPOON KAUPUNKI

Puh: 09-81621

Toimintayksikön vastaava esimies: Lasten kuntoutuspalvelujen päällikkö Tuire Tertsunen

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Lasten kuntoutuspalveluiden puheterapeutit, toimintaterapeutit ja psykologit tarjoavat palveluja lapselle, vanhemmille sekä lapsen lähiympäristölle, mikäli lapsen kokonaiskehityksestä, kielellisestä tai motorisesta kehityksestä tai keskittymisen valmiuksista on herännyt huolta. Palveluihin ohjaututaan terveydenhuollon ammattihenkilön laatimalla lähetellä tai varhaiskasvatuksen tekemällä saateella. Vanhemmat voivat halutessaan ottaa myös itse yhteyttä palvelujen yhdyshenkilöihin. Lasten kuntoutuspalveluissa tarjotaan ohjausta ja neuvontaa vanhemmille, konsultaatioapua lasten kanssa työskenteleville tahoille (esim. varhaiskasvatus), lapsen kehitysarvioita ja yksilöllistä tai ryhmämuotoista kuntoutusta.

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

[FI/Sosiaali ja terveyspalvelut/Lapsiperheiden palvelut/Lasten puhe ja toimintaterapia sekä psykologipalvelut](https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Lapsiperheiden_palvelut/Lasten_puhe_ja_toimintaterapia_seka_psykologipalvelut)

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Lasten kuntoutuspalvelujen keskeisenä toiminta-ajatuksena on kuunnella ja auttaa vanhempia sekä varhaiskasvatusta lapsen kehityksen tukemisessa ja näkemään myönteinen lapsessa. Haluamme olla avuksi pienissä ja isoissa lapsen kehityksen haasteissa tarjoten konkreettisia keinoja perheiden arjen tueksi. Muodostamme vanhempien kanssa moniammatillisesti mahdollisimman kokonaisvaltaisen käsityksen lapsen ja perheen tilanteesta. Tämän perustella räätälöimme yhdessä vanhempien ja varhaiskasvatuksen kanssa asiakkaan tarpeen mukaisen palvelusuunnitelman ja -kokonaisuuden, johon voi kuulua arviota, ohjausta, konsultaatiota sekä yksilöllisiä että ryhmämuotoisia lyhyitä kuntoutusjaksoja. Tavoitteena on vanhempien ja lapsen lähiympäristön oman toimijuuden tukeminen niin, että palvelumme jäävät tarpeettomaksi ja lapsen lähiympäristö osaa tukea lapsen hyvää kehitystä.

3.2 Toimintaperiaatteet

Lasten kuntoutuspalvelujen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon arvot, Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarina, sosiaali- ja terveystoimen timantti, valtakunnallisen lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman (LAPE) ohjaavat periaatteet sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet.

- Espoon arvot ja toimintaperiaatteet: Asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullinen edelläkävijyys, oikeudenmukaisuus
- Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarinan periaatteet: Erytispalvelujen tarve vähenee, lasten ja nuorten on hyvä kasvaa, henkilöstö voi hyvin, eheät palvelupolut

- Sosiaali- ja terveystoimen timantit: Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus / henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus / asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus / hyvä taloudenpito ja tuottavuus
- Lape -hankkeen muutosta ohjaavat periaatteet: Lapsen oikeudet ja lapsen etu, lapsi- ja perhelähtöisyys, voimavarojen vahvistaminen, perheiden monimuotoisuus
- Lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelma:
 - o Lasten, nuorten ja vanhempien omien voimavarojen vahvistaminen sekä aktiivisuus oman hyvinvoinnin edistämässä
 - o Lasten, nuorten ja perheiden tavoitettavissa oleva vertaistuki ja yhteisöllisyys lisääntyvät
 - o Palvelut ovat lapsi- ja perhelähtöisiä, monipuolisia, laadukkaita ja vaikuttavia
 - o Palvelut sovitetaan yhteen asiakkaan elämäntilanteeseen sopiviksi kokonaisuuksiksi huomioiden perheiden monimuotoisuus

Tuotamme palveluja kaikille Espoon lapsiperheille, jotka kuuluvat perusterveydenhuollon hoitovastuulle. Palvelua tarjotaan asiakasperheiden erilaisiin tarpeisiin. Lapsen kehitykseen on saatavilla matalankynnyksen tukea esim. Lasten kuntoutuspalvelujen internetsivuilla on erilaisia kotiharjoitteluohjeita ja vinkkejä lapsen kehityksen tueksi. Palvelujen pääpainopiste on vanhempien ja lähiympäristön ohjauksessa ja neuvonnassa. Lisäksi tarjoamme lapsen kehitykseen liittyviä arvioita sekä yksilö- ja ryhmäkuntoutusjaksoja. Palvelun tavoitteena on aina lapsen, vanhempien sekä varhaiskasvatuksen toivoma konkreettinen muutos, johon pyritään asiakkaan omaa toimijuutta kunnioittaen ja vahvistaen. Koko työyhteisömme kehittää jatkuvasti toimintatapoja ja palveluita vastaamaan asiakasperheiden muuttuviin tarpeisiin.

Asiakkaat osallistuvat palvelun suunnitteluun ja ovat käynneillä mukana mahdollisimman paljon. Pyydämme asiakaspalautetta palvelujen päättyessä. Lapsen kehityksen ja perheiden hyvinvoinnin tueksi jaamme asiantuntijuuttamme myös ennaltaehkäisevästi lapsen toimintaympäristöön. Hyvän palvelun perustaksi katsomme Työntekijöiden työhyvinvointi muodostaa palvelun perustan. Esimiehet ja työntekijät pitävät yhdessä huolta työhyvinvoinnista. Perustyössä otamme huomioon kunkin työntekijän yksilölliset vahvuudet ja pyrimme kannustamaan työntekijöitä oman osaamisen ja työn kehittämiseen. Johtamisella ja esimiestyöllä vastaamme siitä, että työskentelemme olemassa olevilla resursseilla mahdollisimman laadukkaasti, järkevästi ja kustannustehokkaasti.

Palvelua tarjotaan suomeksi ja ruotsiksi. Työntekijämme työskentelevät myös englannin kielellä ja käyttävät muunkielisille tulkkipalveluja.

Lasten kuntoutuspalvelujen ammattiryhmät noudattavat työssään kunkin alan ammattieettisiä periaatteita ja ohjeita. Ohjeet ovat osa perehdytysmateriaalia ja -käytäntöä työntekijän tullessa töihin Espoon lasten kuntoutuspalveluihin. Psykologin ja puheterapeutin ammattieettiset periaatteet ja ohjeet on julkaistu ammattiliittojen kotisivuilla. Toimintaterapeuttiliitto tiedottaa omia jäseniään muuta kanavaa pitkin.

- https://www.psyli.fi/tietoa_psykologeista/psykologin_ammattietiikka/psykologien_ammattieettiset_periaatteet
- https://puheterapeuttiliitto.fi/wpcontent/uploads/2018/06/Puheterapeutin_eettiset_ohjeet.pdf

4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja potilasturvallisuudesta on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Kuitenkin jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Johto ja esimiehet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa. Lasten kuntoutuspalvelujen johtotiimi (päällikkö ja kaksi lähiesimiestä) käyvät säännöllisesti kokouksessa läpi

mahdolliset turvallisuutta ja laatua vaarantaneet tilanteet työntekijä/ asiakasilmoitusten perusteella viikoittain. Palvelun laadun ja potilasturvallisuuden parantamiseksi tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet yhdessä työntekijöiden kanssa. Lasten kuntoutuspalvelujen johtotiimi käy keskustelua myös lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen johtoryhmän kanssa. Alueelliset moniammatilliset tiimikokoukset toteutuvat joka toinen viikko ja ammattikuntakokoukset n. kerran kuussa. Kokouksissa käsitellään kaikkien työntekijöiden kanssa esiin tulleita laatuun ja turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä ja menetelmiä. Toimintayksiköllä on myös kaikki Espoon kaupunki -tasoiset laatuun ja potilasturvallisuuteen liittyvät asiantuntijat käytettävissään (työsuojelu, työterveys, lakimiehet, potilasasiamies ym.)

5 Laadunhallinta

Laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Valtakunnallisessa potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiassa 2017-2021 todetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon laadulla on monta ulottuvuutta eikä yhtä, kaikkien hyväksymää määritelmää laadulle ole. Laatuun kuuluvat asiakas- ja potilaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, potilas- ja asiakasturvallisuus ja vaikuttavien menetelmien käyttö.

Laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista asetettujen laatuavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaali- ja terveystoimen kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Kuntoutuspalvelujen johtotiimi raportoi lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen johtoryhmän kautta perhe- ja sosiaalipalvelujen johdolle laadusta ja turvallisuustilanteesta kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi kuntoutuspalvelujen ja lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen tulostauluilla seurataan erikseen määritellyjä laadun mittareita, (mm. asiakastyytyvyisyys, palvelujen saatavuus, työhyvinvointi) sovitun frekvenssin mukaisesti. Kuntoutuspalveluissa hankitaan uutta osaamista ja ylläpidetään osaamista koulutusten ja työnohjausten avulla. Perehdytyksessä ja moniammatillisissa aluetiimeissä käsitellään yksiköstä annettavaan palveluun liittyviä suosituksia ja ohjeistuksia, jotka ohjaavat toimintaamme.

<https://www.kaypahoito.fi/suosituksset> -suositukset ovat riippumattomia, tutkimusnäyttöön perustuvia kansallisia hoitosuosituksia, joita noudatamme niiltä osin, kuin suosituksia on annettu lasten kehityksellisten haasteiden hoitamiseen. (esim. ADHD, käytöshäiriö, kehityksellinen kielihäiriö, autismikirjon häiriön suositus valmisteella)

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

Kokonaisvastuu työhyvinvoinnin toteutumisesta, turvallisen ja terveellisen työn varmistamisesta on toimintayksikön päälliköllä. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esimies ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatu- ja turvallisuuspoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työyksiköihin on nimetty suojeluvastaavat, joiden vastuulla on tiedottaa henkilöstöä työyksikön pelastusohjeista, tehdä suunnitelmat poikkeustilanteita varten sekä huolehtia työyksikön ensiaputarpeistosta. Suojeluvastaaviin kuuluu esimiehiä ja työntekijöitä.

Riskinhallintaan kuuluu myös toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimenpiteiden toteuttaminen. Riskienhallintaan sisältyy viisi vaihetta:

1. Vaaratilanteen tunnistaminen
2. Ilmoittaminen
3. Ilmoituksen vastaanotto, luokittelu ja analysointi
4. Päätöksenteko jatkotoimista

5. Seuranta ja arviointi

Vaiheet toteutetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa niin että tarvittavat uudistetut toimintatavat tulevat kaikkien tietoisuuteen.

Työhyvinvointia edistävää ja varmistavaa toimintaa on tukemassa työsuojeluorganisaatio, työhyvinvointitoimijat ja työterveyspalvelut sekä henkilöstöhallinnon muut toimijat.

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Potilasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti” ja ”tapahtui potilaalle”

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (341/2011) velvoittaa sopimaan menettelytavan, jonka avulla tunnistetaan, ilmoitetaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien kohdalla. Espoon sosiaali- ja terveystoimen käytössä on potilas / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä tekninen työkalu HaiPro. Potilasturvallisuustutkinta Potilasturvallisuus selvitys ja tutkinta on Espoon sotet:in sisäinen menettely prosessipoikkeamien ja muiden poikkeamien selvittelyyn. Selvityksessä ja tutkinnassa tarkastellaan toimintajärjestelmää, pyritään kehittämään toimintaa; annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan systeemilähtöisiä ongelmia ja riskejä. Selvitys tai tutkinta aloitetaan palvelualueen päällikön tai tulosityksikön johtajan tai perusturvajohtajan päätöksellä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamat

Lasten kuntoutuspalveluissa ei ole käytössä varsinaisia terveydenhuollon laitteita, joista tulisi tehdä vaaratilanne ilmoitus Valviralle. Yksikössä on kuitenkin käytössä lääkinälliseen kuntoutukseen käytettävää välineistöä (esim. lasten toimintaterapiatilän välineistö sekä puheterapeuttien suunmotoriikan kuntoutukseen liittyvää välineistöä). Työyksiköissä on nimetyt vastuuhenkilöt, jotka vastaavat välineistön huollosta ja kunnon tarkistamisesta. Mikäli välineistössä huomataan vikoja tai korjauksen tarvetta, ilmoitetaan siitä välittömästi esimiehelle sekä laitteen tai tarvikkeen valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta.

Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisella työpaikalla on oltava ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Osa näistä riskeistä on samoja kuin asiakasturvallisuudessa, joten niiltä osin niiden arvioinnissa ja kirjaamisessa voidaan hyödyntää jommankumman prosessin tuottamaa tietoa.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti Hessu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä. Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia. Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan.

Hessu-järjestelmässä tehdään myös työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista vaara- ja läheltä piti -tilanteista. Hessuun voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Järjestelmä viestittää esimiehille tehdyt ilmoitukset. Esimies käsittelee ilmoituksen ja tekee siitä tutkinnan. Esimiehet ja työsuojelutoimijat pääsevät selaamaan ja tekemään yhteenvetoraportteja, mikä parantaa turvallisuuskulttuuria erityisesti ennakoinnin vahvistuessa.

Työsuojelu on mukana vakavien vahinkojen tutkinnassa. [Ohje tapaturmasta ilmoittamiseen ja tutkintaan](#) Yleistason [uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje](#) on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

Lasten terapiapalveluissa on laadittu ohje turvalliseen kotikäynnin suunnitteluun ja toteutukseen. Toimipisteissä on hälytysrannekkeet, joiden käytöstä ja turvallisen vastaanottokäynnin suunnittelusta on ohjeistus. Kaupungin kaikilla työpaikoilla on otettu käyttöön Turvavartti, joka toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Kulloinkin Turvavartin aihe on yhteinen kaikille ja siitä käytävien keskustelujen on tarkoitus vahvistaa työpaikan omaa ennakoivaa turvallisuuskulttuuria.

Tietoturvapoikkeamat

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. Jos työntekijä kohtaa häiriön tai poikkeaman, tai epäilee joutuneesi ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, hän ilmoittaa asiasta sekä CGI HelpDeskiin että esimiehelle.

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyvyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Varmistamme, että henkilöstö saa jatkuvasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista. Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Kaupungin yhteistä kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty yksityiskohtaisemmilla, sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitetulla toimintaohjeilla.

Kaupungin henkilöstölle suunnattuja ohjeita kriisitilanteiden varalle:

- [Kriisiviestinnän seinätaulu yksiköihin \(katsottu 9.6.2020\)](#)
- [Kun tapahtuu ikävää – Kriisiviestinnän toimintaohje SOTETin esimiehille \(katsottu 9.6.2020\)](#)
- [Espoon yleiset kriisiviestintäohjeet \(katsottu 9.6.2020\).](#)

Ulkoisille nettisivuilla jaettavat tiedostot (pdf, word, excel, ppt, jne.) tehdään **saavutettaviksi** viimeistään 23.9.2020. Se tarkoittaa sitä, että esimerkiksi ruudunlukulaitetta käyttävä näkövammaisen löytää tiedostot helposti, saa ne auki ja pystyy selaamaan niitä sujuvasti. Saavutettavuus auttaa myös muita verkkopalvelun käyttäjiä, joilla on vaikkapa lukihäiriön tai värisokeuden takia vaikeuksia palvelun käytössä. Lue lisää [Lue lisää saavutettavuudesta](#)

Henkilöstön kokoukset

Esimiehet kannustavat henkilökuntakokouksissa ja ammattikuntakokouksissa henkilöstöä kehittämään toiminnan laatua ja turvallisuutta. Esimies varmistaa, että työpaikkakokouksissa käsitellään säännöllisesti laadun ja turvallisuuden kehittymistä, tunnistetaan riskejä ja varaudutaan niihin.

Sähköinen viestintä

Ajankohtaisista turvallisuus uutisia löytyy Espoon kaupungin intranetistä (Essi), SOSTER nyt - uutiskirjeessä sekä sähköpostitse. Nopeita tilanteita varten voidaan käyttää pikaviestimiä (Skype, Yammer). Viestien sisällöstä vastaa se, joka vastaa tiedotettavasta asiasta. Viestintäryhmä auttaa viestin muotoilussa ja viestintäkanavien valinnassa. Sharepoint toimii sosiaali- ja terveystoimen yhteisenä sekä yksiköiden omina työtiloina. Potilasturvallisuutta tukee ja edistää, että yksikön toimintaohjeet ovat yhtenäiset, selkeät, ajantasaiset ja kaikkien saatavilla.

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Potilaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785](#) Laissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita on kohdeltava. Asiakkaalla / potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata. Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi.

Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa (Lasten kuntoutuspalveluissa noudatetaan kiireettömän hoidon hoitotakuuta, jossa palvelun tarvetta arvioidaan ja suunnitellaan 3kk kuluessa lähetteen tai saатteen saapumisesta). Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja hänen laillisella huoltajallaan on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään.

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palveluja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen palveluihinsa liittyviä muita toimenpiteitä.

Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Alaikäistä potilasta hoidettaessa hänen mielipiteensä on otettava huomioon hoitotoimenpiteestä päätettäessä silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Alaikäistä tulisi kuulla ja hänen mielipiteensä ottaa huomioon myös silloin, kun hänen ei katsota voivan ymmärtää asian merkitystä. Suomessa on katsottu, että 12 vuotta täyttänyt lapsi pystyy muodostamaan mielipiteensä, kun kyseessä on terveydenhuollossa suoritetuista toimenpiteistä. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa. Alaikäisen potilaan huoltajalla tai muulla laillisella edustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta kieltää potilaan henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi annettavaa tarpeellista hoitoa. Huoltaja pystyy asioimaan alle 14- vuotiaan puolesta [espoo.fi / asioi verkossa palvelussa ilman käyttöluvia](#), jos lapsen potilastiedoissa on merkitty huoltajalle rooli isä, äiti tai huoltaja.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Lasten kuntoutuspalveluissa on kehitetty työskentelytapoja, joilla pyritään edistämään vanhemman omaa toimijuutta ja vastuun ottamista lapsensa kehityksen tukemisesta ja kuntoutuksesta. [Lasten kuntoutuspalvelujen nettisivuilla](#) on jokaisessa toiminnossa vanhemmille ja lapsen lähiympäristön aikuisille suunnattuja ohjeita ja harjoituksia (sivustot löytyvät puhe- ja toimintaterapia sekä lasten psykologipalvelujen otsakkeiden alapuolelta). Lasten kuntoutuspalvelujen puhe- ja toimintaterapeutit sekä psykologit tarjoavat ohjausta / neuvontaa tai konsultaatiota lapsen vanhemmille sekä yhteistyökumppaneille (esim. varhaiskasvatus). Konsultaatioapua ja neuvontaa voi saada, vaikka lapsi

ei ole vielä varsinaisessa asiakkuudessa. Yhdyshenkilöiden yhteystiedot ja puhelinajat löytyvä [puheterapian](#), [toimintaterapian](#) sekä [lasten psykologipalvelun](#) sivuilta.

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Lapsi voi tulla Lasten kuntoutuspalvelujen asiakkaaksi terveydenhuollon ammattihenkilön tekemällä läheteellä tai erityislastentarhanopettajan tai koulupsykologin tekemällä saatteella. Vanhemman ottaessa suoraan yhteyttä Lasten kuntoutuspalvelujen työntekijään, voi työntekijä tehdä esim. puhelinkeskustelun pohjalta tehdyn arvion perusteella asiakkaasta lähetteen.

Mikäli lapsella on tuen tarvetta usealla kehityksen osa-alueella, voi lähettävä/ohjaava taho tehdä ns. avoimen lähetteen/saatteen. Avointa lähetettä/ saatetta tehdessä lähettävän tahon ja perheen ei tarvitse päättää minkä ammattiryhmän edustajalle lapsi/ perhe ohjataan (puheterapeutti, toimintaterapeutti, psykologi).

Yhdyshenkilöt käsittelevät yksittäiselle asiantuntijalle tulleet lähetteet/ saatteet. Mikäli läheteessä tai saatteessa kuvataan haasteita usealla kehityksen osa-alueella, ne käsitellään lähetetiimissä (moniammatillinen puhe- ja toimintaterapeuttien sekä lasten psykologien työryhmä), jossa työryhmä tekee alustavan suunnitelman palvelun tarjoamisesta Lasten kuntoutuspalveluissa tai tekee palveluohjaukseen johonkin muuhun yksikköön. Palvelu- ja hoidontarpeen arviointi tehdään lapsen ja perheen kokonaistilanteen edellyttämässä laajuudessa ja tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Hoidon tarpeen arvioinnista säädetään terveydenhuoltolaissa. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan kielelliset oikeudet, joista säädetään mm. perustuslaissa ja kielilaisissa ja joiden nojalla asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja terveystieteiden palveluja suomen tai ruotsin kielellä. Muunkielisille asiakkaille järjestämme maksuttoman tulkkauksen tai työskentelemme englannin kielellä.

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Jokaiselle asiakkaaksi ohjautuneelle lapselle tehdään suunnitelma, jossa huomioidaan lapsen tilanne vanhempien/hoitajien sekä lapsen lähiympäristön tuen tarve. Suunnitelma on yksilöllinen, kokonaisvaltainen ja ajantasainen. Oleellista on asiakkaan / potilaan osallisuus. Arvioinnin perusteella asiakkaalle tehtävässä suunnitelmassa huomioidaan sekä asiakkaan ja hänen hoitajansa, että työntekijän arvio tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista, asiakkaan voimavaroista ja tavoitteista. Työntekijä vastaa suunnitelman tekemisestä ja kirjaamisesta potilastietojärjestelmään.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Espoon sosiaali- ja terveystoimen palveluista voi antaa palautetta monella eri tavalla. Käytämme palautetta toiminnan kehittämiseen.

Käytössämme on:

- "Anna palautetta" - linkki, jossa asiakkaalle luvataan vastaus viiden työpäivän sisällä
- "Arvio palveluja" - linkki
- Asiakastytytyväisyyskysely hoitajille (ESQ) ja yli 7v lapsille
- Henkilökohtainen kontakti työntekijään tai esimieheen tai palautelaatikko

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Toimialatasoinen yhteenveto tehdään vuosittain. Seurantatiedon perusteella asiakasprosessin mittaamista palvelujen kehittämiseksi ja laadun valvomiseksi. Kaikki työntekijät ovat velvoitettuja keräämään tilastotietoja palveluista yhteisen ohjeistuksen mukaisesti. Lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen johtoryhmä ja kuntoutuspalvelujen esimiehet käyvät kerran kuukaudessa asiantuntijan analysoimaan ja koostaman seurantatiedon läpi.

Työntekijöiden kanssa käydään seurantatietoa läpi säännöllisesti tulostauluilla, alueellisissa tiimikokouksissa sekä koko yksikön/ ammattiryhmien kehittämispäivissä ja kokouksissa.

Asiakkaan toiveesta/luvalla hänen antama työntekijäkohtainen palaute välitetään myös työntekijälle. Kerätyllä tiedolla saadaan tarkempaa tietoa mm. asiakassegmenteistä, resurssien kohdentamisen ja palvelujen kehittämisen tarpeesta. Säännöllinen tiedonkeruu mahdollistaa palvelujen tavoitteiden toteutumisen seuraamisen kuukausittain ja palvelujen edelleen kehittämisen. Asiakkailta kerättävä palvelutyytyväisyys auttaa kehittämään laadukkaita palveluita järkevästi ja kustannustehokkaasti. Kehittämistyötä tekee koko yksikön työyhteisö.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos asiakkaalla on palvelun tai hoidon suhteen jotain epäselvää, niin hänen kannattaa keskustella siitä kuntoutuspalveluissa asiaa hoitaneen työntekijän kanssa tai työntekijä voi ohjata asiakasta olemaan yhteydessä yksikön esimieheen. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi keskustella asiasta lasten kuntoutuspalvelujen päällikön kanssa. Päällikön kanssa sovitaan, miten asiassa edetään. Asiakkaalle on oikeus pyytää työntekijän vaihtamista, mikäli se on tarpeen palvelun jatkamisen kannalta. Asiakas voi myös tehdä muistutuksen tai kantelun.

Muistutus

Terveydenhuollossa hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Kantelu

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

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

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

Potilasvahinko (Potilasvahinkolaki [1986/585](#))

Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisella hoidolla. Jos potilaalle aiheutuu terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta. Korvausta haetaan [Potilasvakuutuskeskuksesta \(katsottu 12.6.2020\)](#). Lisätietoja on saatavissa potilasvakuutuskeskuksen sivuilta tai potilas- ja sosiaaliasiamieheltä.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Sosiaaliasiamiestehtävä ja potilasasiamiestehtävä on Espoossa yhdistetty. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo niissä sosiaali- ja terveystieteiden palveluita koskevissa asioissa, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä.

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

[FI/Sosiaali ja terveystieteiden palvelut/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/Sosiaali ja potilasasiamies](#)

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

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

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Toimintatapoja yhdenmukaistetaan, koska sillä varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujavuus. Jokainen ammattihenkilö on velvollinen soveltamaan sovittuja toimintatapoja työssään. Esimiehen tehtävä on huolehtia siitä, että turvallisuuden riskienhallintaan liittyvät käytännöt on selkeästi kuvattu ja että henkilöstöllä on riittävät edellytykset niiden soveltamiseen. Työprosessien tulee olla helposti hahmotettavia ja tarvittava tieto päivittäiseen tekemiseen helposti saatavilla.

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Lain velvoitteet: Lääkinnällinen kuntoutus luetaan terveyskeskuksen tarjoamaksi kiireettömäksi hoidoksi, joka on annettava kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lähetteen / saateen käsittelystä.

Palvelun omat tavoitteet:

Pyrimme tarjoamaan ensikäynnin asiakkaalle kolmen kuukauden kuluessa lähetteen/ saateen käsittelystä. Mikäli emme pysty tarjoamaan ensi aikaa kolmen kuukauden sisällä, annamme perheelle puhelinohjausta ennen ensiäikää. Joissain tapauksissa palvelu aloitetaan puhelinohjauksella ja/ tai lähettämällä perheelle kotiharjoitteluohjeita. Esimerkkinä R- äänteen harjoittelemiseksi tarjottu ryhmäkäynti (tuotetaan ostopalveluna), jonka tarjoamme 4-6 kuukauden sisällä lähetteen saapumisesta. Odotusaikana asiakasta ohjataan äänteen aktiiviseen kotiharjoitteluun nettisivuilta löytyvillä harjoitteluvideoilla ja -materiaalilla. Puhelimitse tapahtuviin yhteydenottoihin pyrimme vastaamaan heti, mutta viimeistään kolmen työpäivän sisällä puhepostin saapumisesta.

odotusajasta palveluun ilmoitetaan 4x vuodessa espoo.fi sivuilla.

Tarkemmin määrääjät on kuvattu STM:n sivulla: [Hoitoon pääsy. / Espoon sotetin hoito- ja palvelutakuu](#)

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky. Lasten kuntoutuspalveluissa kartoitetaan asiakkaan toimintakyky, voimavarat ja vahvuudet sekä tuen tarpeet ja suunnitellaan asiakkaan arkea edistävä ja kokonaisvaltaisesti hyvinvointia tukeva palvelukokonaisuus, jonka toteutumista arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa koko palveluprosessin ajan.

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Lasten kuntoutuspalveluissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimipisteissä kehoitetaan hyvään käsihygieniaan. Asiakkaille ja työntekijöille on käytettävissä käsihuutelunaineita ja noudatamme annettuja infektioiden ennaltaehkäisyn ohjeistuksia. Esimiehet vastaavat hygieniäkäytäntöjen noudattamisesta yksikössä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Lasten kuntoutuspalveluissa ei ole käytössä varsinaisia terveydenhuollon laitteita, joista tulisi tehdä vaaratilanne ilmoitus Valviralle. Yksikössä on kuitenkin käytössä lääkinälliseen kuntoutukseen käytettävää välineistöä (esim. lasten toimintaterapiatilan välineistö sekä puheterapeuttien suunmotoriikan kuntoutukseen liittyvää välineistöä). Työyksiköissä on nimetyt vastuuhenkilöt, jotka vastaavat välineistön huollosta ja kunnon tarkistamisesta. Mikäli välineistössä huomataan vikoja tai korjauksen tarvetta, ilmoitetaan siitä välittömästi esimiehelle sekä laitteen tai tarvikkeen valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut ja palvelujen laatua seurataan. Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta myös ostopalveluna toteutetusta palvelusta. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Ostopalveluista ja niiden valvonnasta vastaa yksikön päällikkö. Esimiehet vastaavat ostopalveluihin liittyvistä asioista oman ammatillisen asiantuntijuuden ja osaamiseensa osalta.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan ja potilasturvallisuuden osalta on paljon alueellista yhteistyötä ja erilaisia verkostoja. Pääasiallisia yhteistyön muotoja on kuvattu seuraavalla tavalla:

Lasten kuntoutuspalvelujen keskeisimmät yhteistyökumppanit ovat lastenneuvola, varhaiskasvatus, sivistystoimi ja muut Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut ja HUS. Yhteistyökumppaneiden kanssa on sovittu säännölliset kokouskäytänteet työntekijä- ja esimies/ johtoryhmä -tasolla. Yksikön esimiehet varmistavat olemassa olevien kokouskäytänteiden toteutumisesta ja uusien yhteistyökäytänteiden kehittämisestä tarpeen mukaan. Terveydenhuollon lainsäädäntö säätelee potilastietojen käyttöä ja luovutusta toimijoiden välillä. Espoon potilastietojärjestelmä kuuluu HUS yhteisrekisteriin. Yhteistyön käytäntöjä on tarkennettu Espoon omilla ohjeilla (mm. konsultaatio-ohje ja verkostoyhteistyön koontilomakkeen käyttö).

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 tulemisen kokemusta, josta syntyy vahva luottamus ja reilu meininki työyhteisöön. Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiirin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajauduttaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn auttaa tilanteiden selvittämisessä. Johtamisen tueksi on laadittu espoolaisen johtamisen käsikirja.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Lasten kuntoutuspalveluissa työskentelee asiakastyössä 30 puheterapeuttia, 10 toimintaterapeuttia sekä 11 psykologia. Kuntoutuspalveluja johtaa päällikkö ja alueellisina esimiehinä toimii 2 palveluesimiestä. Lisäksi yksikössä on toimistos sihteeri. Yhteensä vakansseja on 56. Henkilöstösuunnitelmassa on arvioitu strategian ja toiminnan pohjalta tulevaisuuden määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnittelun avulla pyritään varmistamaan, että yksiköissä

työskentelee riittävästi henkilöstöä, jolla on tarvittava osaaminen laadukkaan palvelun toteuttamiseksi. Yksikön tehtävissä käytetään Valviran määrittämiä kelpoisuusehtoja (laillistettu puheterapeutti, laillistettu toimintaterapeutti ja laillistettu psykologi). Yksikön henkilöstösuunnitelmasta vastaa päällikkö ja palvelualueen henkilöstösuunnitelmasta Lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen päällikkö.

9.2 Rekrytointi

Yksikön päällikkö vastaa uuden henkilöstön rekrytoinnista yhdessä palveluesimiesten kanssa. Prosessin tukena käytetään Espoon rekrytointipalveluita. Rekrytointiin kuuluvat suunnittelu-, valmistelu-, haku-, valinta- ja päätösvaihe sekä työsopimus. Rekrytoitaessa tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Lisäksi tarkistetaan hakijan:

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä
- ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira). Työluvan tarkistaminen
- -kielitaito; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.
- rikostaustaote ja pyydetään selvitys tartuntatautilain mukaisten rokotusten voimassaolosta.

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

Opiskelijoiden ohjaus

Lasten kuntoutuspalveluissa on säännöllisesti opiskelijoita suorittamassa opintoihin liittyviä harjoitteluja. Opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö ja jolla on ohjaamiseen edellytettävä työkokemus. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu.

Ajoittain Lasten kuntoutuspalveluissa työskentelee myös loppuvaiheen opiskelijoita. Laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa opiskelijan tekemästä asiakastyöstä. Ohjaaja on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on ohjaajalta edellytettävä työkokemus.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Espoon strategia, arvot, ja toiminta-ajatus ohjaavat toiminnan kehittämistä. Lisäksi saamme arvokasta tietoa useista eri lähteistä: asiakaspalautteista, muistutuksista, kanteluista, haitta- ja vaaratapahtumien ilmoituksista sekä muista tilastoista. Kehittämistyössä hyödynnetään Leanfilosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvät ohjeet ja lomakkeet löytyvät kootusti Essin osaamisen kehittäminen ja koulutus sivuilta: osaamisen kehittäminen ja koulutus

Perehdytys

Esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Yksikössä on käytössä sekä yksikön oma perehdytysmateriaali, että kaupunkitasoinen perehdytysuunnitelma. Yksikön esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja aikataulusta ja nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön mentorin.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa, ja niissä käsitellään myös potilasturvallisuusosaamista.

Koulutukset

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

Henkilöstön asiakas/potilasturvallisuus koulutus

HaiPro on potilas- / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Siihen järjestetään vuosittain yleiset koulutukset sekä räätälöityjä koulutuksia tilausten mukaan.

Ensiapukoulutukset

Työyksiköt tilaavat kilpailutetulta toimittajalta tarvitsemaansa ensiapukoulutuksen tai henkilöstö osallistuu Espoon kaupungin järjestämiin yhteisiin ensiapukoulutuksiin

Duodecim Oppiportti Potilasturvaportti

on terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutuspalvelu. Se tarjoaa ja mahdollisuuden ammattitaidon kehittämiseen. Oppiportti ja Potilasturvaportti ovat verkkopalveluja, jotka sisältävät useita eri koulutuksia. Sosiaali- ja terveystoimen potilastyön turvallisuuteen ja laatuun liittyvät koulutukset löytyvät kootusti Espoon kaupungin intranetistä (Essi).

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus

työturvallisuutta käsitellään turvavarteissa. Espoon kaupungin intranetistä (Essi) löytyy koulutusmateriaalia itseopiskeluun.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Vastuu työssä jaksamisesta ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä on kaikilla yksikön työntekijöillä ja esimiehillä yhdessä. Työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin tukeminen on yksi Lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen ja siihen kuuluvan lasten kuntoutuspalvelujen strategisista painopisteistä. Lasten kuntoutuspalveluissa on käytössä 4x vuodessa seurattava Tyhy-puntari. Siinä kartoitetaan mm. työntekijän kokemuksta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta sekä epäasiallisesta kohtelusta. Tyhy-puntarin tuloksista ja työhyvinvoinnista keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti aluetiimeissä ja työntekijätapaamisissa sekä kehityskeskusteluissa. Yksikössä toteutetaan ajoittain Posetiivin Esimieskysely, joka tarjoaa tarkkaa ja eriteltyä tietoa lähiesimiesten/ päällikön ja työntekijän välisistä suhteista. Työntekijöiden ajatukset ja kokemukset ovat tärkeitä, jotta osaamme yhdessä rakentaa ja kehittää johtamista, työntekijöiden osaamista sekä palveluita oikeaan suuntaan. Henkilöstön hyvinvointia ja sen muutoksia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Työterveyslaitoksen Kunta10-kyselyllä. Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Kuntoutuspalvelujen työntekijät pääsevät itse suunnittelemaan ja toteuttamaan vuosittaisen kehittämis- ja virkistämistilaisuuden. Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihdeettömän työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki [1227/2016](#) toi muutoksia koskien hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurantaa ja torjuntaa. Säädöksiä on laajennettu, jotka koskevat hoitohenkilökunnan rokotuksia, infektioiden seurantajärjestelmiä sekä tiedonsaantimahdollisuuksia epidemian selvittämisen yhteydessä.

Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan. Lasten kuntoutuspalvelujen työntekijöiltä edellytetään sairastetun taudin tai rokotuksen antamaa suojaa tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antamaa suojaa influenssaa ja hinkuyskää vastaan.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Kuntoutuspalvelut toimivat kuudessa toimipisteessä: **Etelä-Espoossa** Pihatörmä 1 B, 4krs. ja Ahertajantie 2, **Leppävaarassa** Lintuvaarantie 2, 3krs ja **Espoon keskuksessa** Kamreerintie 2 B, 3krs ja 2A 4. kerros ja Lippurinne 3. Kaikki toimitilat ovat esteettömiä saattajan kanssa. Toimitilat sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien varrella. Kaikissa toimipisteissä on käytössä hälytysjärjestelmät. Työhuoneissa on hälytysrannekkeet / -napit varmistamassa työturvallisuutta. Hälytyksen lauetessa vartija saapuu tarkastamaan tilanteen. Kiinteistön huollosta vastaa kyseisen kiinteistön huoltoyhtiö.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki ([379/2011](#)) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Jokainen työyksikön työntekijä on perehtynyt palo- ja pelastussuunnitelmaan ja on tietoinen työyksikön hätäsammutusvälineistä ja poistumisteistä. Paloja pelastussuunnitelman läpikäyminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytykseen ja turvavarttikävelyihin. Pelastussuunnitelmat löytyvät toimipisteistä.

10.3 Tukipalvelut

Espoon kaupungin tilapalvelut -liikelaitos/siivous vastaa tilojen siivouksesta siivoussuunnitelman mukaisesti. Aula- ja turvallisuuspalveluista vastaa kaupungin tilapalvelut -liikelaitos. Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Yksiköllä on käytössä tietoteknisten laitteiden laiterekisteri, jonka avulla pystytään jäljittämään laitteiden sijainnit sekä huoltohistoria.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Potilasrekisterin osalta rekisterinpitäjä on Terveyspalvelut. Terveystietojen kirjaamisessa laatua ohjaa mm. rakenteinen kirjaaminen ja fraasit, joiden kautta yhtenäistetään kirjaamisen laatua ja tuetaan sitä, että asiakastietoihin tulee kirjattua kaikki oleellinen tieto. Henkilökuntaa koulutetaan rakenteiseen kirjaamiseen ja fraasien käyttöön. Potilastietojen käyttö edellyttää hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä potilaaseen ja hoitotyön kirjaamista ohjaavat erilaiset lainsäädännölliset ja ammattieettiset säännökset sekä kansallisesti sovitut periaatteet, jotka hoitotyön ammattilaisten on tunnettava kirjaamismallin ja siihen liittyvän käsitteistön ohella.

[Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista \(298/2009\)](#). (katsottu 12.6.2020)
[Terveystietojen rakenteinen kirjaaminen](#) (katsottu 12.6.2020)

Tietoturva ja tietosuoja

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

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoutusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Henkilörekisteriselosteet Jokaisesta eri henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste. Tietosuojaselosteiden tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteet löytyvät Espoon [internet-sivuilta](#). Tietosuojaselosteita päivitetään tietojen käsittelyn muuttuessa.

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen

Asiakkaat ja potilaat voivat käyttää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaisia oikeuksia (mm. rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojen oikaisuvaatimus) henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä, postitse lähetettävällä pyynnöllä tai käymällä kirjaamossa tai asiointipisteessä. Espoon [internet-sivuilla](#) (Katsottu 9.6.2020) on ohje asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantioikeuksista ja tietopyyntölomakkeita, joita asiakkaat ja potilaat voivat käyttää. Myös sosiaali- ja terveystoimen tietosuojaselosteista löytyy ohjeistus tietopyyntöjen laatimiseen ja lähettämiseen. Sosiaali- ja terveystoimessa on tietosuoja-asetuksen mukaisia tietopyyntöjä ja julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä koskevat [prosessiohjeet henkilökunnalle](#) (katsottu 9.6.2020).

Asiakas- ja potilastietojärjestelmät keräävät lokitietoja. Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada tietoonsa, ketkä ovat käsitelleet häntä koskevia tietoja tai kenelle niitä on luovutettu sekä tietojen käytön ja luovutuksen perusteet. Asiakkaalla tai potilaalla ei ole oikeutta saada kahta vuotta vanhempia lokitietoja, jollei siihen ole erityistä syytä. Espoon internet-sivuilla olevassa [ohjeessa](#) (katsottu 9.6.2020) asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantioikeuksista on ohjeistus lokitietopyyntöjen tekemiseksi ja lähettämiseksi. Lokitietopyyntölomake, jota asiakkaat ja potilaat voivat käyttää, löytyy samasta paikasta.

Tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Espoossa on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta henkilökunnalle. Koulutukset löytyvät [koulutuskalenterista](#) (katsottu 9.6.2020). Lisäksi Espoossa on käytössä verkossa suoritettava tietosuoja- ja tietoturvakoulutus, jossa on oma osionsa terveydenhuollolle ja sosiaalihuollolle. Näiden koulutusten lisäksi esimiehet voivat tilata sosiaali- ja terveystoimen juristitiimiltä sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksiköihin.

Henkilökunta sekä asiakkaat ja potilaat voivat olla yhteydessä tietosuojakysymyksissä kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmeen. Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi avustaa henkilökuntaa toimialan oikeudellisissa kysymyksissä. Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

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

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

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

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

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

Korjattava asia:

Toimenpide:

Aikataulu ja vastuhenkilö:

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

Korjattava asia:

Toimenpide:

Aikataulu ja vastuhenkilö:

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

Korjattava asia:

Toimenpide:

Aikataulu ja vastuhenkilö:

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

13 Liitteet