

## Espoon sosiaali- ja terveystoimi

### Lastenpsykiatrisen yksikkö

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

16.06.2019

## SOTE-PALVELUJEN TIMANTTI

### Visio: Turvallisesti kotona

#### PALVELUN LAATU, VAIKUTTAVUUS JA TURVALLISUUS

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

#### HYVÄ TALOUDENPITO JA TUOTTAVUUS

Vähemmän hukkaa  
Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa  
vertailukuntiin

#### HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI JA TYÖN SUJUVUUS

Kannustava johtaminen  
Hyvinvoiva ja innostunut henkilöstö  
Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen ilmapiiri

#### ASIAKKAAN PALVELUKOKEMUS JA OSALLISUUS

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



Tulosyksikön johtoryhmä 27.8.2019

Palvelualueen johtoryhmä 16.8.2019

## Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet.....	4
3.1 Yksikön toiminta-ajatus .....	4
3.2 Toimintaperiaatteet .....	5
4 Johtamisjärjestelmä .....	6
5 Laadunhallinta.....	6
6 Riskien hallinta.....	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen.....	8
6.2 Viestintä .....	10
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	10
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	11
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	12
7.3 Hoidon tarpeen arviointi.....	12
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma .....	12
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä .....	12
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies .....	14
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät .....	14
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	15
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	17
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	18
9.2 Rekrytointi .....	18
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 .....	21
10.3 Tukipalvelut .....	21
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja .....	22
11.1 Dokumentointi.....	22
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma .....	25

13 Liitteet .....	25
-------------------	----

# Esipuhe

## Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen

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

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

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

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

9.5.2019  
Juha Metso  
perusturvajohtaja

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

**Laatiminen ja päivittäminen:** *Laadittu Lastenpsykiatrisessa yksikössä. Päivittäminen tapahtuu vuosittain 30.6. mennessä.*

**Hyväksyminen:** *16.8.2019 Lasten terapiapalvelujen johtoryhmä, perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä 27.8.2019.*

**Seuranta:** *Vuosittain henkilöstön kanssa henkilöstökokouksessa.*

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

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosyksikkö:** Perhe- ja sosiaalipalvelut

**Palvelualue:** Lasten terapiapalvelut

**Toimintayksikkö:** Lastenpsykiatrinen yksikkö

**Osoite:** Pihatörmä 1C

**Puh:** 043 8253984

**Toimintayksikön vastaava esimies:** Susanna Laitsaari

**Lyhyt kuvaus toiminnasta:** Lastenpsykiatrinen yksikkö tarjoaa lastenpsykiatrista konsultaatiotukea kaupungin muille työntekijöille ja yhteistyöverkostoille sekä toteuttaa lastenpsykiatrista arviota ja hoitoa esikoulu- ja alakouluikäisille lapsille.

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

**FI/Sosiaali\_ ja\_ terveyspalvelut/Lapsiperheiden\_ palvelut/Lastenpsykiatrinen\_ avohoitoyksikko**

## 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

### 3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Lastenpsykiatrinen yksikkö tarjoaa tukea ja ohjausta muille kaupungin työntekijöille silloin kun on herännyt lastenpsykiatrinen huoli esi- tai alakouluikäisen lapsesta. Yhteydenotot yksikköön toteutuvat aina huoltajien suostumuksella ja pääsääntöisesti pyrimme aina aloittamaan arvion yhteisellä verkostoneuvottelulla. Näin saamme yhdessä perheen ja kaikkien lapsen asioissa olevien toimijoiden kanssa luotua yhteisen moniammatillisen ja kokonaisvaltaisen käsityksen lapsen ja perheen tilanteesta. Tavoitteena on vahvistaa lapsen lähiympäristön tarjoamaa päivittäistä tukea ja tarvittaessa rinnalla aloittaa lastenpsykiatrinen arvio- ja hoitajakso.

### 3.2 Toimintaperiaatteet

Lastenpsykiatrisen yksikön 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 edistämiseksi
  - 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

Yksikkömme kehittää toimintatapoja ja palveluita vastaamaan asiakasperheiden muuttuviin tarpeisiin. Asiakkaat osallistuvat palvelun ja saadun hyvinvointihyödyn arvioimiseen jokaisen palvelukokonaisuuden yhteydessä. Jaamme asiantuntijuuttamme myös ennaltaehkäisevästi lapsen toimintaympäristöön hänen kehityksen tukemiseksi ja perheiden parhaaksi.

Hyvän palvelun perustaksi katsomme työntekijöiden työhyvinvoinnin, josta esimiehet ja työntekijät pitävät yhdessä huolta. 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.

Kaupungin ja yksikön ohjeistusten lisäksi kaikki ammattiryhmät noudattavat työssään kunkin alan ammattieettisiä sääntöjä/ ohjeita.

Palvelua tarjotaan suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja muille kielille tulkkipalvelun avulla.

#### **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.

Yksikön päällikkö käy ilman viivettä läpi mahdolliset turvallisuutta ja laatua vaarantaneet tilanteet työntekijä/ asiakasilmoitusten perusteella sekä tekee työntekijöiden kanssa kehittämistoimenpiteitä laadun ja potilasturvallisuuden parantamiseksi. Yksikön työntekijät kokoontuvat henkilökuntakokouksiin joka toinen viikko ja ammattiryhmäkohtaisiin kokouksiin noin kuukausittain. Kokouksissa käsitellään kaikkien työntekijöiden kanssa esiin tulleita laatuun ja turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä ja menetelmiä. Lisäksi lasten terapiapalvelujen johtoryhmä valvoo ja kehittää toiminnan laatua.

Toimintayksiköllä on myös kaikki Espoon kaupunkitasoiset laatuun ja potilasturvallisuuteen liittyvät asiantuntijat käytettävissään (työsuojelu, työterveys, asianajaja 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 laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaali- ja terveystoimen kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus kuuluu jokaiselle työntekijälle. Se on johdettua toimintaa ja päävastuu on toimialan johdolla. Yksikössä käsitellään avoimesti ja rakentavasti palautteita, poikkeavia ja läheltä piti -tilanteita sekä haittatapahtumia.

Potilasturvallisuus kattaa hoidon turvallisuuden (hoitomenetelmien ja hoitamisen turvallisuus) ja lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuuden (laitteiden turvallisuus ja niiden käytön turvallisuus). Asiakastyöhön liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita seurataan jatkuvasti osana normaalia työskentelyä. Lisäksi seurataan säännöllisesti toiminnan vaikuttavuutta ja yleisen turvallisuuskulttuurin kehittymistä. Yksikkö raportoi johdolle laadusta ja turvallisuustilanteesta kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi yksikön tulostauluilla seurataan erikseen määritellyjä mittareita sovitun frekvenssin mukaisesti.

Lastenpsykiatrisessa yksikössä hankitaan uutta osaamista ja ylläpidetään osaamista koulutusten ja työnohjausten avulla. Perehdytyksessä ja moniammatillisissa tiimeissä käsitellään yksiköstä annettavaan palveluun liittyviä suosituksia ja ohjeistuksia, jotka ohjaavat toimintaamme.

## **6 Riskien hallinta**

### **Riskinhallinnan työnjako**

Kokonaisvastuu työhyvinvoinnin toteutumisesta, turvallisen ja terveellisen työn varmistamisesta on toimintayksikön päälliköllä. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön päällikkö 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

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**

Potilasturvallisuusselvitys ja tutkinta on Espoon sosiaali- ja terveystoimen sisäinen menettely prosessipoikkeamien ja muiden poikkeamien selvittelyyn. Selvityksessä ja tutkinnassa tarkastellaan toimintajärjestelmää, pyritään kehittämään toimintaa; annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan systeemiähtöisiä ongelmia ja riskejä. Selvitys tai tutkinta aloitetaan palvelualueen päällikön tai tulosyksikön johtajan tai perusturvajohtajan päätöksellä.

### **Terveystoimen laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamat**

Lastenpsykiatrisessa yksikössä 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 lakisäätteisissä 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.

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. Kulloinenkin 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 asiakastytyvääsyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Varmistamme, että Lastenpsykiatrisessa yksikössä henkilöstö saa jatkuvasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista. Päällikkö vastaa toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottaa 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.

### **Henkilöstön kokoukset**

Esimies kannustaa henkilöstöä kehittämään toiminnan laatua ja turvallisuutta. Joka toinen viikko pidettävät henkilökuntakokoukset ja kuukausittaiset ammattikuntakokoukset mahdollistavat asioiden säännöllisen tarkastelun, keskustelun ja kehittämisen. Esimies varmistaa, että työpaikkakokouksissa käsitellään säännöllisesti laadun ja turvallisuuden kehittymistä, tunnistetaan riskejä ja varaudutaan niihin.

### **Sähköinen viestintä**

Ajankohtaisista turvallisuus uutisia löytyy Essissä, SOSTER nyt -uutiskirjeessä sekä sähköpostitse. Nopeita tilanteita varten voidaan käyttää pikaviestimiä (Lync, Yammer). Viestien sisällöstä vastaa se, joka vastaa tiedotettavasta asiasta. Viestintäryhmä auttaa viestin muotoilussa ja viestintäkanavien valinnassa. Sharepoint toimii Sotetin 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.

Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla / Potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua

ilman syrjintää. Heitä 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. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojansa 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 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.

## 7.2 Neuvonta ja ohjaus

Lastenpsykiatrisen yksikkö tarjoaa ohjausta, neuvontaa tai konsultaatiota yhteistyökumppaneille (esim. päivähoito, koulu, neuvola).

## 7.3 Hoidon tarpeen arviointi

Hoidon tarpeen arviointi on keskeinen osa potilaan hoitoa. Hoidon tarpeen arvioinnista säädetään terveydenhuoltolaissa ja ns. päivystysasetuksessa. Hoidon tarpeen arvioinnin ja siihen liittyvän ohjauksen voi päivystysyksikössä tehdä laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Hoidon tarpeen arviointi tehdään yhdessä palvelun käyttäjän ja/tai hänen läheisensä kanssa. Asianosaisen osallistumista tuetaan hänen elämäntilanteensa, iän ja toimintakyvyn edellyttämällä tavalla. Arvioinnissa huomioidaan myös asiakkaan kielelliset oikeudet, joista säädetään mm. perustuslaissa ja kielilaissa ja joiden nojalla asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja terveystalvveluja suomen tai ruotsin kielellä. Muunkielisille asiakkaille järjestämme maksuttoman tulkkipalvelun.

## 7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Jokaiselle potilaaksi ohjautuneelle lapselle tehdään hoitavan lääkärin ohjauksessa hoitosuunnitelma, jossa otetaan huomioon myös vanhempien/hoitajien sekä lapsen lähiympäristön tuen tarve. Suunnitelma on yksilöllinen, kokonaisvaltainen ja ajantasainen. Oleellista on asiakkaan / potilaan osallisuus.

Arvioinnin perusteella asiakkaalle tehtävässä hoitosuunnitelmassa näkyvät sekä asiakkaan oma että työntekijän arvio tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista, asiakkaan voimavaroista ja tavoitteista. Suunnitelmaan kirjataan hoitoa koskevat linjaukset, hoidon järjestäminen sekä seuranta.

## 7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä

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
- ["Arvioi palveluja"](#) - linkki

- Asiakastytyväisyyskysely (ESQ)
- Henkilökohtainen kontakti tai palautelaatikko

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmässä säännöllisesti.

Toimialatasoinen yhteenveto tehdään vuosittain.

Koko Lasten terapiapalveluissa suoritetaan potilastietojärjestelmän ja manuaaliseurannan kautta asiakasprosessin mittaamista palvelujen kehittämiseksi ja laadun valvomiseksi. Kaikki työntekijät ovat veloitettuja keräämään tietoa yhteisen ohjeistuksen mukaisesti.

Lasten terapiapalvelujen johtoryhmä ja perheneuvolapalvelujen esimiehet käyvät kerran kuukaudessa lasten terapiapalvelujen asiantuntijan analysoiman 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 (esim. palvelutyytyväisyyslomakkeesta) 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 hyvinvointihyötykokemus saadusta palvelusta ja palvelutyytyväisyys auttaa kehittämään laadukkaita palveluita järkevästi ja kustannustehokkaasti. Kehittämistyötä tekee koko yksikön työyhteisö.

### **Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun**

Jos asiakkaalla/potilaalla on palvelun tai hoidon suhteen jotain epäselvää, niin hänen kannattaa keskustella siitä palvelu- tai hoitoyksikössä asiaa hoitaneen henkilön tai hoitavan lääkärin tai hoitohenkilökunnan kanssa.

Jos asiakas/potilas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta.

### **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 terveysalan 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 mahdollisellakaan hoidolla. Jos potilaalle aiheutuu terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta. Korvausta haetaan Potilasvakuutuskeskuksesta. Lisätietoja on saatavissa potilasvakuutuskeskuksen sivuilta tai potilas- ja sosiaaliasiamieheltä.

## **7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies**

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

Linkki: [espoo.fi > Sosiaali- ja potilasasiamies](#)

## **8 Palvelun sisällön omavalvonta**

Toimintatapoja yhdenmukaistetaan, koska sillä varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujuvuus. 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 määräajat**

Hoitoon pääsystä (hoitotakuu) säädetään terveydenhuoltolaissa. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä heti potilaan asuinpaikasta riippumatta. Kiireellistä

hoitoa varten terveyskeskuksissa ja sairaaloissa on päivystysvastaanotot. Kiireetöntä hoitoa tarjotaan kunnan asukkaille terveyskeskuksissa. Hoitoon pääsulle on taattu tietyt määrääjat.

Lastenpsykiatrinen yksikkö on Espoon kaupungin erityistason asiantuntijayksikkö, joka luetaan terveyskeskuksen tarjoamaksi kiireettömäksi hoidoksi. Kiireetön hoito on annettava kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa yhteydenotosta.

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

### Lääkehoito

Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta Turvallinen lääkehoito. Suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta palvelualueet tekevät tarkemmat omat suunnitelmansa. Lääketyöryhmän tehtävänä on tarkistaa puitesuunnitelma vuosittain sekä vastata sen päivittämisestä. Puitesuunnitelma on päivitettävä vuosittain. Lisätietoja on myös saatavilla FIMEA Lääkehoidon tietopaketeista.

### 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, psyykinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky.

Lastenpsykiatrisessa yksikössä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen toimintakykyään koko palveluprosessin ajan.

### Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Yksikössä noudatetaan THL:n ohjeita terveydenhuollolle.

Yksikön toimipisteissä kehoitetaan hyvään käsihygieniaan. Asiakkaille ja työntekijöille on käytettävissä käsihuutelaineita ja noudatamme annettuja infektioiden ennaltaehkäisyohjeistuksia. Esimiehet vastaavat hygieniäkäytäntöjen noudattamisesta yksikössä.

### Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö



Lääkintälaitteiden omistajuus siirtyi HUS:lle ja tilauskäytännöt muuttuivat 1.3.2019 alkaen. Lääkintälaitteita ei hankita enää itse, vaan käytetään HUS Lääkintäteknikan laitteita. Tuotteiden tulee taata sekä potilaan hoitamiseen että henkilöstön työskentelyyn liittyvä turvallisuus. Tilattavat laitteet on valittu Espoon toimesta laiteraadissa ja vain valittuja laitteita tulee käyttää.

Yksikössä olevia lääkelaitteita ovat verenpainemittarit, vaa'at ja tutkimuslamput. Ammattimaisten käyttäjien velvollisuus on huolehtia käytössään olevien laitteiden toimintakunnosta, turvallisesta käyttöympäristöstä, käyttöohjeiden saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljitettävyyden varmistamisesta.

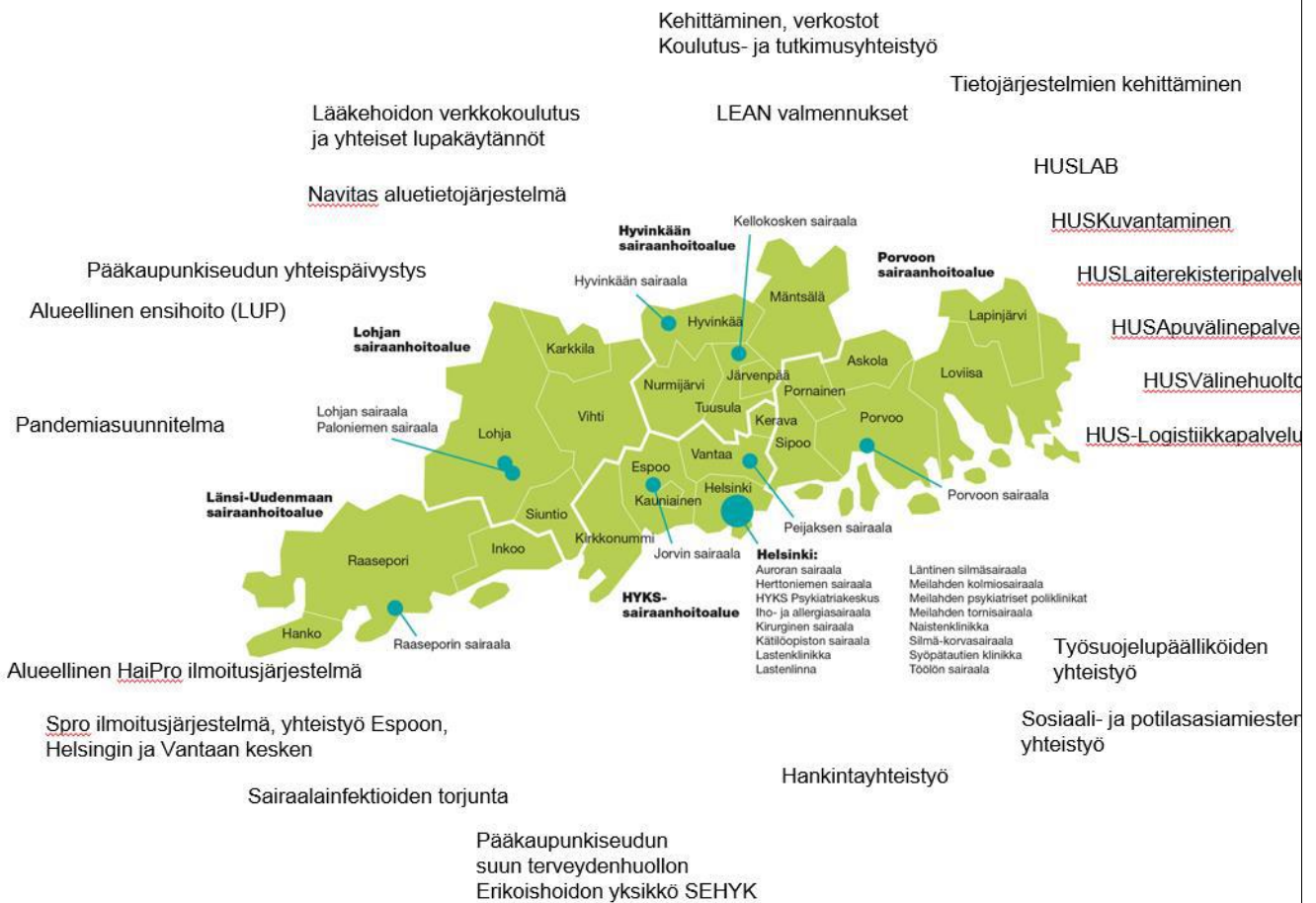
Perhe- ja sosiaalipalvelujen, terveyspalvelujen ja vanhusten palvelujen vastuhenkilöt vastaavat omien palvelualueidensa ja palveluyksikköjensä lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta. Lisäksi he vastaavat siitä, että palvelualueilla ja palveluyksiköissä on nimetty laite- ja tarvikkevastaavat, jotka auttavat huolehtimaan laitteiden toimintakunnosta, laitevaaratilanteiden ilmoitusmenettelyistä sekä osallistuvat käyttökoulutusten organisoimiseen. Lisäksi toimialalla on nimetty vastuuhenkilöorganisaatio johon kuuluvat asiantuntijat ja koordinaattorit.

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut ja palvelujen laatua seurataan. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Ostopalveluista ja niiden valvonnasta vastaa yksikön päällikkö.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

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



Lastenpsykiatrisen yksikön keskeisimpiä yhteistyökumppaneita ovat muut terveystoimet (HUS, lasten kuntoutuspalvelut, äitiys- ja lastenneuvola, mielenterveys- ja päihdepalvelut), sosiaalipalvelut (perhesosiaalityö, perhetyö, kotipalvelu, lastensuojelu, aikuisten sosiaalipalvelut, vammaispalvelut), sekä sivistystoimen palvelut (varhaiskasvatus, opetustoimi ja oppilashuollon palvelut).

Yhteistyökumppaneiden kanssa on sovittu yhteistyön käytännöistä.

Terveydenhuollon lainsäädäntö säätelee lastenpsykiatrisen yksikön potilastietojen käyttöä ja luovutusta toimijoiden välillä. 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 tuleminen 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 auttaa tilanteiden selvittämisessä.

## 9.1 Henkilöstösuunnitelma

Lastenpsykiatrisessa yksikössä on neljä lääkäriavakanssia, 7 psykologin ja 8 sairaanhoitajan vakanssia. Lisäksi yksikössä on yksi sosiaalityöntekijän, yksi puheterapeutin, yksi neuropsykologin ja yksi toimintaterapeutin vakanssi. Tämän lisäksi yksikössä on yksi osastosihteerin, yksi apulaisylilääkärin ja yksi päällikön vakanssi. Henkilöstösuunnitelmassa on arvioitu strategian ja toiminnan pohjalta tulevaisuuden määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnitelmalla pyritään varmistamaan, että yksikössä työskentelee riittävästi henkilöstöä, jolla on tarvittava osaaminen laadukkaana palvelun toteuttamiseksi. Yksikön tehtävissä käytetään Valviran määrittämiä kelpoisuusehtoja.

Yksikön henkilöstösuunnitelmasta vastaa päällikkö ja palvelualueen henkilöstösuunnitelmasta Lasten terapiapalveluiden ylilääkäri.

## 9.2 Rekrytointi

Yksikön päällikkö vastaa uuden henkilöstön rekrytoinnista. Päällikkö käyttää prosessissa tukena 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
- kielitaidon; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.
- rikostaustaote

Mikäli on aihetta epäillä esitettyjä todistuksia, tarkistetaan asia Valvirasta.

Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan.

### Opiskelijoiden ohjaus

Terveystieteiden ja sosiaalihuollon opiskelijoille 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.

Laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö ja ohjaajalta edellytetty työkokemus.

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

#### **Jatkuva parantaminen ja kehittäminen**

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 Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä.

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvät ohjeet ja lomakkeet löytyvät kootusti Essin osaamisen kehittäminen ja koulutussivuilta: osaamisen kehittäminen ja koulutus

#### **Perehdytys**

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

#### **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 täydennyskoulutuspäivää/henkilö/vuosi.

#### **Henkilöstön 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 työntekijät osallistuvat Espoon kaupungin yhteisiin ensiapukoulutuksiin.

#### **Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset)**

Espoon kaupunki ostaa HUS-Serviseltä LOVe eli Lääkehoidon osaaminen verkossa koulutusta sopimuksen mukaisesti. LOVe -oppimateriaali löytyy osoitteesta: <https://hus.mmg.fi>

**Duodecim Oppiportti** 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 verkkokurssit.

#### **Peda.net oppimisalusta**

Peda.net on sähköinen oppimisalusta, joka mahdollistaa verkko-opiskelun toteuttamisen kaupungin henkilöstökoulutuksessa

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

Espoon kaupungin intranetistä (Essi) löytyy koulutusmateriaalia itseopiskeluun.

### **9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu**

Työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin tukeminen on yksi Lasten terapiapalvelujen strategisista painopisteistä. Lasten terapiapalveluissa on käytössä kuukausittain seurattava Tyhy-puntari. Siinä kartoitetaan mm. työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Tyhy-puntarin tuloksista ja työhyvinvoinnista keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti aluetiimeissä ja työntekijätapaamisissa sekä kehityskeskusteluissa.

Joka toinen vuosi Lasten terapiapalveluissa toteutetaan 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 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. Lastenpsykiatrisessa yksikössä 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 päihdeetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

## 9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki (1227/2016) tuo muutoksia koskien hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurantaa ja torjuntaa. Säädöksiä on laajennettu, jotka koskevat hoitohenkilökunnan rokotuksia, infektioiden seurantarjestelmiä 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.

Lisäksi on linjattu, että rokotussuoja tuhka- ja vesirokkoa vastaan edellytetään Lastenpsykiatrisen yksikön työntekijöiltä.

## 10 Toimitilat ja tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

Lastenpsykiatrisen yksikkö toimii Etelä-Espoossa Pihatörmässä (Pihatörmä 1 C, 1krs.) ja Tapiolan terveysasemalla (Ahertajantie 2). Kaikki toimitilat ovat esteettömiä. Toimitilat sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien varrella.

Kiinteistöissä on hälytysjärjestelmät. Työhuoneissa on hälytysrannekkeet varmistamassa työturvallisuutta. Hälytyksen lauetessa vartija saapuu tarkastamaan tilanteen.

### 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. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu näiden asioiden läpikäyminen. Pelastussuunnitelmat löytyvät toimipisteistä.

### 10.3 Tukipalvelut

Yksikössä on käytössä laiterekisteri. Laiterekisterin kautta pystytään jäljittämään laitteiden sijainnit sekä huoltohistoria.

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 laiterekisteri, jonka avulla pystytään jäljittämään laitteiden sijainnit sekä huoltohistoria.

## **11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja**

### **11.1 Dokumentointi**

Potilasrekisterin osalta rekisterinpitäjä on Terveyspalvelut.

Terveystieteiden kirjauksissa 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 myös hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä potilaaseen ja hoitotyön kirjaamista ohjaavat erilaiset lainsäädännölliset ja ammattieettiset säännöt sekä kansallisesti sovitut periaatteet, jotka hoitotyön ammattilaisten on tunnettava kirjaamismallin ja siihen liittyvän käsitteistön ohella.

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.

### **11.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

Henkilötietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti sekä asiakkaan ja potilaan kannalta läpinäkyvästi. Potilastiedot ja sosiaalihuollon asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluonteisia, minkä vuoksi on noudatettava erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat on laadittava ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän täsmällisesti huomioiden tiedon tarpeellisuus suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoa käsitellään.

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

### **Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset**

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.

Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuoja@espoo.fi. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurtotilanteissa ilmoitus välittömästi [ict.palvelut@espoo.fi](mailto:ict.palvelut@espoo.fi). Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake. Kaupungin tietosuojavastaava ilmoittaa tarvittaessa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon sekä harkitsee yhdessä esimiesten ja toimialan tietosuojan yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille tai potilaille.

### **Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen**

Jokaisesta eri henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste, jonka tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteet löytyvät Espoon internet-sivuilla Tietosuojaselosteet. Tietosuojaselosteita päivitetään tietojen käsittelyn muuttuessa.

Asiakkaat ja potilaat voivat käyttää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaisia oikeuksia (mm. rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojen oikaisuvaatimus) henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä tai postitse lähetettävällä omakätisellä allekirjoituksella tai vastaavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla tai käymällä kirjaamossa tai asiointipisteessä. Espoon internet-sivuilla 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.

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 asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantioikeuksista on ohjeistus lokitietopyyntöjen tekemiseksi ja lähettämiseksi. Lokitietopyyntölomake, jota asiakkaat ja potilaat voivat käyttää, löytyy samasta paikasta.

### **Tietoturva**

Tietoturvallisuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietoturva-asioissa jokainen työntekijä on avainhenkilö. Tietosuojaja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatyötä.

Tietoturvatekniikoilla toteutetaan tietosuojaa. Organisaatorisilla ja teknisillä toimilla varmistamme henkilötietojen asianmukaisen turvallisuuden, mukaan lukien suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä, tuhoutumiselta tai vahingoittumiselta.

Tietoturvapolitiikka koskee jokaista kaupungin työntekijää, viranhaltijaa, luottamushenkilöä ja sidosryhmän edustajaa, joka työnsä tai toimeksiantonsa 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.

### **Tietosuojaja- ja tietoturvaosaaminen**

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Espoossa on tarjolla tietosuojaja- ja tietoturvakoulutusta henkilökunnalle. Koulutukset löytyvät koulutuskalenterista. Näiden koulutusten lisäksi esimiehet voivat tilata sosiaali- ja terveystoimen juristitiimiltä sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköihin.

Henkilökunta sekä asiakkaat ja potilaat voivat olla yhteydessä tietosuojakysymyksissä kaupungin tietosuojavastaavaan Juho Nurmeen. Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi avustaa henkilökuntaa toimialan oikeudellisissa kysymyksissä.

### **11.3 Tietosuojajaan liittyviä yhteystietoja**

kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi

tietosuojaja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi

sotet.lakimiehet@espoo.fi

PL 202, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

## 12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

## 13 Liitteet