



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

## **Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta**

Yksikön/palvelualueen nimi:

**Riilahden toimintakeskus / Vammaispalvelut**

Laadittu, pvm: 21.8.2020

Hyväksytty, pvm: 25.8.2020

Missä johtoryhmässä: 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 .....	5
3.2 Toimintaperiaatteet .....	6
4 Johtamisjärjestelmä .....	6
5 Laadunhallinta .....	7
6 Riskien hallinta .....	7
6.1 Riskinhallinnan työnjako ja tunnistaminen .....	7
6.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen .....	8
6.3 Riskien käsitteleminen .....	9
6.4 Viestintä .....	10
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	10
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	11
7.2 Neuvonta ja ohjaus .....	12
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi.....	12
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma .....	12
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä .....	13
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies .....	13
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	14
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	15
Terveysten ja sairaanhoito .....	15
Lääkehoito .....	15
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	16
Ravitsemus .....	16
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy .....	16
Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö .....	16
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut .....	17
Alueellinen ja verkostoyhteistyö .....	18
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	18
9.1 Henkilöstösuunnitelma .....	18

9.2 Rekrytointi.....	19
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö .....	20
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	21
9.5 Henkilökunnan rokotukset .....	21
10 Toimitilat ja tukipalvelut .....	22
10.1 Toimitilat .....	22
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	22
10.3 Tukipalvelut .....	22
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja .....	23
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	23
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja .....	26
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	26

# Esipuhe

## *Tulosyksikön johtajan esipuhe*

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

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

Koronapandemia vaikuttaa kaikkeen – myös omavalvontaan. Vaikutusten laajuus riippuu mm. 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:** Riilahden toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelma on päivitetty 30.8.2020 yhteistyössä päivä- ja työtoiminnan palveluesimiehen ja henkilöstön kanssa. Jatkossa omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain 30.6. mennessä. Omavalvontasuunnitelma säilytetään yksikössä liitteineen ja se on osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tallennettu yksikön Teams-ryhmätyötilaan. Yksikön lähiesimies eli vastaava ohjaaja vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä omavalvontaan kaupungin yleisen perehdyttämisoppaan lisäksi. Jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle nimetään perehdyttävä työntekijä.

**Hyväksyminen:** Omavalvontasuunnitelma käsitellään ja hyväksytään vuosittain ennen julkaisua vammaispalvelujen johtoryhmässä.

**Seuranta:** Riilahden toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa tietojen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja seurannasta vastaavat palveluesimies sekä vastaava ohjaaja sekä henkilökunnasta koottu työryhmä.

**Julkisuus:** Yksikköjen suunnitelmien kuvaileva osa on nähtävillä kaupungin internet-sivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla. Osa linkeistä avautuu ainoastaan Espoon kaupungin intranetissä.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosyksikkö:** Perhe- ja sosiaalipalvelut  
**Palvelualue:** Vammaispalvelut  
**Toimintayksikkö:** Riilahden toimintakeskus  
**Osoite:** Rysätie 11, 02260 Espoo  
**Puh:** 040 639 4005 ja 050 3604592

**Toimintayksikön vastaava esimies:** päivätoiminnan ja työtoiminnan vastaavat ohjaajat

**Lyhyt kuvaus toiminnasta:** Osallisuutta edistävää päiväaikaista toimintaa ja työelämävalmiuksia edistävää työtoimintaa sekä tuetun työtoiminnan työhönvalmennusta kehitysvammaisille aikuisille henkilöille. Asiakkaat ohjautuvat Riilahden toimintakeskuksen palvelujen piiriin vammaispalvelujen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella.

**WWW-sivut:**

[https://www.espoo.fi/fi-fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/vammaispalvelut](https://www.espoo.fi/fi-fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/vammaispalvelut)  
[Espoon vammaispalvelujen toimintakeskukset](#)

## 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

Espoon vammaispalvelujen järjestämän päiväaikaisen toiminnan palvelulupaus kuvaa tahtotilaa palvelujen järjestämisen taustalla:

Jokaisella on oikeus hyvään, virikkeelliseen ja sujuvaan arkeen omista lähtökohdista riippumatta. Vammaisten henkilöiden päiväaikainen toiminta on asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan suunniteltua, itsemääräämisoikeutta

kunnioittavaa toimintaa. Asiakkaan toiveet, tarpeet ja kiinnostuksen kohteet ovat keskeisiä toiminnan sisällön suunnittelun perusteita.

Espoon vammaispalvelujen omana toimintana järjestämä päiväaikainen toiminta jakautuu toimintakeskuksissa tai toimintakeskuksista käsin toteutettavaan osallisuutta edistävään päiväaikaisen toiminnan palveluihin ja pääasiassa toimintakeskusten ulkopuolella tarjottaviin työelämän valmiuksia edistäviin palveluihin.

Riilahden toimintakeskuksessa tarjotaan pääasiassa suomenkielistä päiväaikaista toimintaa. Mikäli asiakas haluaa palvelua ruotsinkielellä, järjestetään sitä lähinnä ostopalveluna.

### **3.1 Yksikön toiminta-ajatus**

Riilahden toimintakeskuksessa järjestetään päiväaikaista toimintaa eli päivä- ja työtoimintaa aikuisille, eri tavoin kehitysvammaisille henkilöille. Vaikeimmin vammaisille henkilöille järjestetään osallisuutta ja toimintakykyä tukevaa päiväaikaista toimintaa. Lievemmin vammaisille henkilöille järjestetään työkykyä ja -osaamista ylläpitävää ja lisäävää työtoimintaa. Työtoiminnassa tuetaan myös kehitysvammaisten ja vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille ja edistetään mahdollisuuksia työllistyä palkkatyöhön. Työhönvalmennusta ja arviointijaksoja tarjotaan työosaamisen ja työkyvyn kartoittamiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaiden omaisten, asumisyksiköiden henkilökunnan, terapeuttien, terveydenhoitohenkilöstön ja sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Asiakas voi osallistua toimintaan tarpeen mukaan 1-4 päivää viikossa joko osaviikkoisesti esim. 2 pv viikossa tai osapäiväisesti esim. 3 h päivässä. Myös osallistuminen vain 2 h viikossa on mahdollista. Osallistuminen 5 pv viikossa harkinnan ja tarpeen mukaan.

#### **Päivätoiminta**

Päivätoiminta on kehitysvammaisten asiakkaiden toimintakyvyn ja tuen tarpeiden mukaan suunniteltua ryhmämuotoista toimintaa. Päivätoiminnassa harjoitetaan sosiaalisia taitoja ja vuorovaikutusta sekä edistetään ja ylläpidetään arjen elämänhallintataitoja. Toiminnassa pyritään mahdollisuuksien mukaan tukemaan yksilöllisiä terveydenhuollon henkilöstön asiakkaalle suunnittelemissa kuntoutussuosituksissa. Toimintaa toteutetaan kotiryhmissä (5 ryhmää) sekä ohjatuissa toimintaryhmissä asiakkaiden kiinnostuksenkohteiden, tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Kiinteästi päivää rytmittävät kotiryhmien aamuinfot, ruokailut sekä perustarpeiden hoito. Päivittäiseen toimintaan kuuluvat myös lepo, liikunta, ulkoilu, päivittäiset aputyöt toimintakeskuksessa sekä monipuoliset aistivirikkeet. Ohjattuja toiminnallisia ryhmiä ovat mm. luovat ryhmät, kädentaitoryhmät, leivonta, musiikki, ajankohtaiset yhteiset tapahtumat, muistiryhmät ja selkoryhmät. Kaikille asiakkaille tehdään palvelun toteuttamissuunnitelma (tavoite- ja tukisuunnitelma), joka ohjaa yksilöllisten tarpeiden huomioimista. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään myös henkilökohtainen hoitotyönsuunnitelma, joka sisältää päiväaikaisen lääkehoidon. Päivätoiminnassa tuetaan asiakasta vaikuttamaan sekä valitsemaan toimintaa hänen oman mielenkiintonsa mukaan.

Päivätoiminnassa asiakaspaikkoja on 50. Paikkoja käyttää useampi asiakas omien tarpeidensa mukaan.

#### **Työtoiminta**

Työtoiminta on kehitysvammaisille henkilöille tarkoitettua työn luonteista toimintaa kehitysvammahuollon yksiköissä. Työtoiminnan tavoitteena on mahdollisimman itsenäinen toiminta sekä sosiaalinen, psyykinen ja fyysinen hyvinvointi. Työtoiminnan asiakkaat selviytyvät itsenäisesti arkirutiineista. Tukea, neuvoa ja ohjausta he tarvitsevat työtehtävien suorittamisessa ja sosiaalisten suhteiden luomisessa. Työtoiminnassa ryhmät muodostetaan asiakkaiden kiinnostuksen mukaan. Tällä hetkellä työtoiminnassa tehdään puutöitä, kädentaitoja, ulkotöitä sekä erilaisia työkeikkoja talon ulkopuolelle. Toimintaan kuuluu myös erilaista hyvinvointia edistävää toimintaa kuten uinti- ja kuntosalikäyntejä sekä retkiä. Asiakkaille maksetaan työtoiminnasta työosuusrahaa.

Työtoiminnassa asiakaspaikkoja on 30. Paikkoja käyttää useampi asiakas omien tarpeidensa mukaan.

### 3.2 Toimintaperiaatteet

Espoon kaupungin arvojen mukaan Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen, Espoo on vastuullinen edelläkävijä ja Espoo on oikeudenmukainen.

**Espoon kaupungin arvot vammaispalveluissa ovat asiakas- ja asukaslähtöisyys, suvaitsevaisuus, inhimillisyys ja tasa-arvo sekä kumppanuus ja yhteisöllisyys.** Henkilökunta on sitoutunut toimimaan Espoon kaupungin arvojen mukaisesti ja noudattamaan vammaispalvelujen arvoja, toimintaperiaatteita ja palvelulupauksia.

Päiväaikaisen toiminnan periaatteena on, että kehitysvammaisella henkilöllä on oikeus mielekkääseen arkeen ja työelämään. Päiväaikaisessa toiminnassa asiakas on ryhmän jäsen ja hän voi osallistua toimintaan ja tapahtumiin omien voimavarojensa mukaan. Asiakasta arvostetaan ja kuunnellaan ja hänen mielityksensä ja toiveensa otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon ryhmätoiminnan suunnittelussa. Päiväaikaisessa toiminnassa tuetaan asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä.

Asiakkaiden avun- ja tuen tarvetta seurataan ja arvioidaan. Asiakaskirjaukset tehdään Lifecare- ja SosiaaliEfficca -asiakastietojärjestelmiin. Päiväaikaisen toiminnan palvelun toteuttamissuunnitelma sekä asiakkaan hoitotyönsuunnitelma (sisältäen lääkehoidon suunnitelman) tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Muutokset ja poikkeamat asiakkaan terveydessä ja hyvinvoinnissa kirjataan asiakkaan tietoihin ja ryhdytään tarvittaessa niiden vaatimiin toimenpiteisiin.

Arvioinnissa käytetään apuna mm. TOIMI-menetelmää soveltuvin osin. Yksilöllisen tuen lisäksi päiväaikaisessa toiminnassa tuetaan yhteisöllisyyttä ryhmän jäsenenä. Yhteistä toimintaa suunnitellaan asiakkaiden kanssa muun muassa viikkoinfoissa ja asiakaskokouksissa.

Asiakkaiden asioita hoidetaan yhteistyössä heidän omaistensa ja asumisyksiköiden henkilökunnan kanssa.

## 4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadun ja potilasturvallisuuden ohjeistamisesta on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Vastuu vammaispalvelujen päiväaikaisen toiminnan laadusta on palveluesimiehellä, palvelupäälliköllä, asiantuntijalla sekä vammaispalvelupäälliköllä. Esimiehet vastaavat avoimen ja syyllistämättömän työskentelytyön juurruttamisesta, laadunhallinnasta ja toiminnan kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti. Esimiehet hyödyntävät yksiköiden omavalvontasuunnitelmia työväliseen toiminnan laadun ja kehittämisen seurannassa.

**Vammaispalvelujen johtoryhmään** kuuluvat vammaispalvelupäällikkö, sosiaalityön päällikkö, palvelupäällikkö sekä asiantuntija. Heidän lisäksi johtavat sosiaalityöntekijät ja palveluesimiehet kuuluvat laajennettuun johtoryhmään.

**Vammaispalvelujen valvontaryhmä** vastaa vammaispalvelujen valvonnasta. Valvontaryhmän muodostavat vammaispalvelupäällikkö ja johtavat viranhaltijat. Yksittäisen asiakkaan palvelujen laadun valvonnasta vastaavat johtavat sosiaalityöntekijät ja asiantuntija.

**SAS-ryhmä** (Suunnittele, Arvioi, Sijoita) käsittelee sosiaalityöntekijöiden esityksestä hakemukset vakituiseen asumiseen (ympäri vuorokautinen ja tukiasuminen), lyhytaikaiseen hoitoon, asumisvalmennukseen sekä työ- ja päivätoimintaan. SAS-ryhmä kokoontuu viikoittain.

Vastaavat ohjaajat toimivat päiväaikaisen toiminnan **lähiesimiehinä** ja vastaavat päivittäisestä työnjohdosta. Jokainen työntekijä vastaa laadusta omassa työssään.

## 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. (Valtioneuvoston periaatepäätös. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80352>)

Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus.

Keskeiset elementit sosiaali- ja terveydenhuollon laadussa ovat asiakaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, turvallisuus, korkeatasoinen osaaminen ja vaikuttavuus. Vammaispalvelujen päivä- ja työtoimintapalvelu perustuu lainsäädäntöön, kaupungin toimintaohjeisiin sekä sovittuihin käytäntöihin.

Riilahden toimintakeskuksen kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lean-filosofian ydin koostuu asioiden jatkuvasta yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi tekemisestä. Keskiössä on viestintä ja ihmisten välinen vuorovaikutus. Laatu syntyy siitä, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan. Lean-materiaalia löytyy päivä- ja työtoiminnan Sharepoint-työtilassa kohdassa Ketterän valmennukset.

Kehittämistä tukevat yksikön omavalvontasuunnitelma liitteineen sekä muut käytännön toimintaohjeet löytyvät henkilökunnan SharePoint- ja Teams-ryhmätyötiloista. Omavalvontasuunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta vastaavat päiväaikaisen toiminnan vastaavat ohjaajat ja palveluesimies.

Laatusuositus / päivä- ja työtoiminnan laatukriteerit: [Laatusuositukset](#)  
[Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit](#)

## 6 Riskien hallinta

### 6.1 Riskinhallinnan työnjako ja tunnistaminen

Sosiaali- ja terveystoimen linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johto vastaa strategisen tason ohjauksesta ja turvallisen toiminnan mahdollistamisesta. Johdon tehtävänä on huolehtia turvallisuuden ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on



osoitettu riittävästi voimavaroja. Johdolla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riilahden toimintakeskuksen riskienhallinnasta vastaavat päivä- ja työtoiminnan esimiehet yhteistyössä yksikön henkilökunnan kanssa. Yksikön riskienhallinnan arviointi toteutetaan vuosittain 30.6. mennessä yksikön henkilöstöstä kootun työryhmän kanssa. Päivittäinen asiakkaalle tapahtuvien vaaratapahtumien ja riskien tunnistaminen ja ennaltaehkäisy on koko työyhteisön vastuulla. Päivittäisessä asiakastyön riskien tunnistamisessa ja käsittelyssä hyödynnetään HaiPro-järjestelmää.

Toimintakeskuksen riskienhallinta on osa jokaisen työtä. Keskeinen tavoite riskienhallinnassa on mahdollisten riskien tunnistaminen ja ennakoivien toimenpiteiden toteuttaminen riskien välttämiseksi sekä tapahtuneiden riskien avoin ja syylistämätön käsittely.

## 6.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Erilaisten ohjeiden avulla henkilökunta ja opiskelijat perehdytetään kriittisiin työvaiheisiin ja vaara- ja riskitilanteiden tunnistamiseen ennakolta. Toimintakeskuksessa on käytössä seuraavat toimintaa ohjaavat asiakirjat ja tietotekniset järjestelmät:

1. **SosiaaliEffic- ja Lifecare-asiakastietojärjestelmät.** Asiakas- ja potilastietoihin merkintöjä tekee ohjaukseen ja hoitoon osallistuva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö. Myös asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat (tavoite- ja tukisuunnitelma) ja hoitosuunnitelmat kirjataan asiakasjärjestelmiin. Huolellisella ja ajantaisella kirjaamisella varmistetaan asiakasturvallisuus.
2. **Potilasturvallisuusilmoitus - HaiPro** on tietotekninen järjestelmä. HaiPro -järjestelmällä tehdään ilmoitukset asiakkaille tapahtuvista uhka- ja vaaratilanteista. HaiPro ohjaa havaittujen vaaratapahtumien käsittelyä. Luottamuksellisen raportoinnin tavoitteena on hoidon laadun ja turvallisuuden jatkuva parantaminen. Keskeistä on tunnistaa riskit asiakkaan arjessa sekä ennakoivalla toiminnalla välttää asiakkaalle tapahtuvia vaaratapahtumia. Vammaispalvelujen HaiPro-vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja. Ilmoitus epäkohdasta tehdään sähköisellä lomakkeella **HaiPro-ohjelman** kautta. Ilmoitus menee toiminnasta vastaavan henkilön eli yksikön esimiehen käsiteltäväksi ja ne käsitellään yksikön tiimikokouksissa. Tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosyksikön johtajalle asti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita tunnuksia.
3. **SPro-ohjelma:** Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä sosiaalihuollon toiminnasta vastaavalle henkilölle (esimiehelleen), jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (sosiaalihuoltolaki 48 §) .  
**Epäkohdalla** tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista sen sijaan voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Epäkohtien liittyessä toimintayksikön kulttuuriin, eikä sen ollessa suoranaisesti asiakkaalle vahingollista, niihin pitäisi vaikuttaa ensi sijassa omavalvonnan kautta.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1)  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1)  
Ilmoitus epäkohdasta tehdään sähköisellä lomakkeella **SPro-ohjelman** kautta. Ilmoitus menee toiminnasta vastaavan henkilön eli yksikön esimiehen käsiteltäväksi, ja tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosyksikön johtajalle asti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita tunnuksia.

4. **Hessu-järjestelmä** (viralliselta nimeltään HSEQ Online) on Espoon henkilöstön työturvallisuusjärjestelmä. Hessun toimintoja ovat työtapaturmasta ilmoittaminen, turvallisuushavainnot (läheltä piti-, vaara- sekä positiivinen havainto), väkivalta- ja uhkatilanneilmoitukset ja työturvallisuusriskien arviointi. Hessu helpottaa turvallisuuspoikkeamista ilmoittamista, edistää ennaltaehkäisevän turvallisuuskulttuurin kehittymistä ja lisää myönteistä suhtautumista turvallisuuteen. Tekemällä turvallisuushavaintoja, käsittelemällä niitä yhdessä työpaikalla ja ottamalla tilanteista opiksi kehitetään turvallisuutta työpaikoilla.

5. 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. Häiriöstä, poikkeamasta tai mikäli syntyy epäily ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi joutumisesta, on asiasta ilmoitettava kaikissa tapauksissa CGI HelpDeskiin. Asiasta on ilmoitettava myös esimiehelle.

6. Ammattimaisen käyttäjän on lain (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) 25 §:n mukaan ilmoitettava **terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen** aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimusten mukaisuudesta. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen menettelytapa: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

7. **Turvallisuusohje** tulipalojen ja muiden vaaratilanteiden varalle sisältäen palotarkastuspöytäkirjat.

8. **Toimintakeskuksen riskienarviointi**. Riskienarvioinnilla tarkoitetaan työssä esiintyvien vaarojen tunnistamista, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkityksen arviointia. Toimintakeskuksen riskien arviointi tehdään vuosittain, tehty 17.4.2019. Riskien arvioinnit tehdään Espoon kaupungin työsuojelun lomakkeille ja lomakkeet toimitetaan työsuojelupäällikölle.

9. Riilahden toimintakeskuksessa on käytössä Turvallisen työskentelyn toimintaohje.

10. Toimintakeskuksessa noudatetaan Espoon kaupungin **hygieniaohjeistusta**

Vammaispalvelujen asumispalvelujen ja päivä- ja työtoiminnan yhteinen hygieniaohje kuuluu osana uuden työntekijän perehdytykseen. Vastaava ohjaaja seuraa hygieniaohjeen noudattamista. Hygieniakäytäntöihin, infektioiden ehkäisemiseen ja valvontaan liittyvissä kysymyksissä tiimin henkilökunta saa tarvittaessa tukea vammaispalvelujen sairaanhoitajilta sekä Espoon kaupungin tartuntatautihoitajilta. Yksi vammaispalvelujen sairaanhoitajista on nimetty Espoon kaupungin tartuntatautiyksikön yhdyshenkilöksi. Yhdyshenkilö toimii aktiivisena tiedon välittäjänä tartuntatautiyksikön ja vammaispalvelujen välillä.

### 6.3 Riskien käsitteleminen

Toimintakeskuksessa tunnistettuja riskejä ja vaaratapahtumia käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Yksiköiden riskienarvioinnit käsitellään kootusti myös vammaispalvelujen johtoryhmässä sekä Espoon kaupungin työsuojeluorganisaatiossa.

Riskienarviointi on ennakoivaa työsuojelua ja koskee siten henkilökuntaa, mutta samalla arvioidaan toimintayksikön turvallisuutta kokonaisuutena ja näin myös toimintakeskuksen asiakkaiden ympäristön turvallisuutta. Työsuojelun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta tehtävä riskienarviointi tehdään vuosittain (30.6. mennessä). Toimenpiteitä vaativia epäkohtia seurataan ja korjataan jatkuvasti vuoden aikana. Koko henkilökunta osallistuu potentiaalisten ongelmien arviointiin.

Asiakkaille tapahtuneiden vaaratilanteiden (HaiPro) käsittely etenee yhteisesti määritellyn käytännön mukaisesti. Lievät vaaratapahtumailmoitukset käsitellään viikkokokouksissa yhdessä henkilöstön kanssa ja niiden käsittelystä vastaa yksikön lähiesimies. Toimenpiteitä aiheuttavien ja vakavampien vaaratapahtumien käsittelyyn osallistuu palveluesimies ja lääkehoitoon sekä hoitotyöhön liittyvien vaaratapahtumien käsittelyyn myös sairaanhoitaja. Vakavista vaaratapahtumista yksikön esimies (riskiluokat 4 ja 5) tiedottaa välittömästi vammaispalvelupäällikölle ja palveluesimiehelle. Osa vakavista vaaratapahtumista käsitellään Espoon potilasturvallisuustutinnan työryhmässä. Vaaratapahtumista kertynyttä tietoa käsitellään yksikkötason lisäksi vammaispalvelujen johtoryhmässä ja perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmässä. Yksikön perehdytyskansiossa on työntekijöille ohje HaiPro-järjestelmään tehtävien vaaratapahtumailmoitusten tekemistä ja käsittelyä varten.

## 6.4 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyväisyyttä sekä vähentää ”hukkaa”.

Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa kokonaisuudessaan toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta viestinnästä ja ohjeistuksesta. Johtoryhmä myös tiedottaa tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Toimintakeskuksen esimies viestittää kiinteistöön ja asuinympäristöön liittyvistä ongelmista kiinteistöä huoltavalle taholle. Peruskorjaukseen liittyvät tarpeet ilmoitetaan vuosittain vammaispalvelujen päällikön kautta eteenpäin. Espoon kaupungin kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty Sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitettulla toimintaohjeella.

Espoon vammaispalvelujen internet-sivuilla tiedotetaan asiakkaita palveluista ja ajankohtaisista asioista. Espoon kaupungin intranet Essi sisältää kaupungin yhteiset toimintaohjeet ja ajankohtaista tietoa henkilöstölle. Vammaispalvelujen Sharepoint-ryhmätyötiloissa on tallennettuna yksikkökohtaisia tietoa henkilöstön tueksi. Toimintayksikön vastaava ohjaaja tiedottaa henkilöstöä, asiakkaita ja heidän lähipiiriään toiminnan välittömissä muutoksissa epäkohtien korjaamiseksi. Palveluesimies ja vastaava ohjaaja valmistelevat yhteistyössä epäkohtien korjaamiseen liittyvät yksikön pysyvien käytäntöjen muutokset, joista tiedotetaan yksikön tiimipalaverissa.

Toimintakeskuksen tiimi- ja viikkokokouksissa käsitellään muun muassa henkilöstöön, asiakkaisiin, toimintaohjeisiin, palautteisiin, asiakasturvallisuuteen ja yhteisiin tapahtumiin liittyviä asioita. Kokouksen vetämisestä vastaa vastaava ohjaaja. Kokouksista kirjataan muistiot, jotka jaetaan henkilökunnalle sähköpostitse ja ne ovat luettavissa kokouskansiossa ja Teamsissa.

## 7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Hallintolaki ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua.

Hallintolaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, 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 vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi.

Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla 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 suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Riilahden toimintakeskuksen 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 asiakkaan palveluihin 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.

Erityishuoltoa toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä erityishuollossa olevan henkilön kanssa. Erityishuollossa voidaan käyttää kehitysvammalain 42f-42n §:ssä tarkoitettuja rajoitustoimenpiteitä ainoastaan silloin, kun:

- erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- rajoittamistoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi ja
- muut lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset SosiaaliEfficia-asiakastietojärjestelmään voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän mahdollisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Päiväaikaisen toiminnan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan (tavoite- ja tukisuunnitelmaan) kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään hänen itsenäistä suoriutumistaan ja itsemääräämisoikeuden toteutumistaan. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan (tavoite- ja tukisuunnitelmaan) sekä hoitotyönsuunnitelmaan kirjataan myös mahdolliset rajoittavat toimenpiteet. Suunnitelmat ja tavoitteet arvioidaan ja tarkistetaan 3 kk välein.

Päätöksen rajoittamistoimenpiteistä saa tehdä päiväaikaisen toiminnan palveluesimies tai johtava sosiaalityöntekijä.

## 7.2 Neuvonta ja ohjaus

Vammaispalvelujen sosiaalityö vastaa asiakasohjauksesta ja informoi asiakasta/omaisia palvelujen sisällöstä ja Espoon kaupunginhallituksen vahvistamista asiakasmaksuista. Asiakkaille ja omaisille järjestetään mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen. Vastaava ohjaaja esittelee pyynnöstä toimintaa ja tiloja asiakkaalle ja hänen omaisilleen.

Vastaava ohjaaja ottaa vastaan uudet asiakkaat yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa. Vastaava ohjaaja välittää tiedot päiväaikaisen toiminnan asiakasmaksuissa mahdollisesti tapahtuvista muutoksista asiakkaille, heidän omaisilleen tai edunvalvojille.

Päivä- ja työtoiminnan henkilökunta on paikalla toiminta-aikana klo 7-17. Henkilökunta neuvoo, ohjaa ja tukee asiakkaita arjen asioissa. Asiakkaita palvelee myös vammaispalvelujen neuvontapuhelin arkisin klo 9–11 ja 12-14 puh. 09 816 45285. Neuvontapuhelimessa henkilölle voidaan tarvittaessa varata soittoaika omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakas voi myös jättää yhteydenottopyynnön tai lähettää kysymyksen sähköpostiositteeseen: [vammaispalvelut@espoo.fi](mailto:vammaispalvelut@espoo.fi) . Saadaksesen asiansa vireille, asiakkaan tulee täyttää hakemus vammaispalvelujen sosiaalityöhön. Osaan palveluista on omat hakemuslomakkeensa: [https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ ja\\_terveyspalvelut/Vammaispalvelut](https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_terveyspalvelut/Vammaispalvelut)

## 7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Asiakkaaksi hakeudutaan ottamalla yhteyttä Espoon kaupungin vammaispalvelujen oman alueen sosiaalityöntekijään. Vammaispalvelujen sosiaalityö vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Espoon kaupungin vammaispalvelut osoittaa asiakkaat palveluihin vammaissosiaalityön asiakasohjauksen ja palvelujen järjestämistä koordinoivan SAS-ryhmän kautta. Päivä- ja työtoiminnan palvelu perustuu Espoon kaupungin vammaispalveluissa asiakkaalle yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa laadittuun päivä- ja työtoiminnan päiväaikaisen palvelun toteuttamissuunnitelmaan, hoitotyönsuunnitelmaan sekä sosiaalityöntekijän tekemään palvelupäätökseen.

Toimintakeskuksen vastaava ohjaaja ja palveluesimies informoivat hyvissä ajoin vammaispalvelujen sosiaalityötä, mikäli ilmenee tarve asiakkaan palvelutarpeen selvittämiseen. Vammaispalvelujen sosiaalityö vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista muutostilanteissa. Espoon kaupungin vammaispalveluissa päätös tehdään vammaissosiaalityön asiakasohjauksen ja palvelujen järjestämistä koordinoivassa SAS-ryhmässä.

## 7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Toimintakeskuksen asiakkaille laaditaan yhteistyössä asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa palvelun toteuttamissuunnitelma (PATO) sekä tarvittaessa hoitotyön suunnitelma, jotka ohjaavat asiakkaiden toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävää toimintaa. Arvioinnin perustana käytetään TOIMI-menetelmää, asiakkaan omaa arviointia ja henkilökunnan havaintoja. Hoitotyön suunnitelmissa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden lääkehoitoon ja hyvinvointiin liittyviin asioihin.

Päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelmassa ja hoitotyönsuunnitelmassa sovitaan yhteistyössä asiakkaan kanssa itsemääräämisoikeuteen ja henkilökohtaiseen koskemattomuuteen sekä asiakkaan hoitoon, ohjaukseen ja valvonnan tarpeeseen liittyvistä asioista. Toteuttamissuunnitelmassa eli PATO-suunnitelmassa tulee ilmetä, miten asiakkaan omat mielipiteet ja toiveet on huomioitu ja miten asiakkaan kommunikointiin liittyvät tarpeet on otettu huomioon. Tarvittaessa omaiset ja asumispalvelujen henkilökunta osallistuvat toteuttamissuunnitelman sekä hoitosuunnitelman tekemiseen.

Toteuttamissuunnitelma PATO tarkistetaan ja arvioidaan 3 kk välein ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin palvelutarpeen muuttuessa.

Asiakasta tuetaan ja avustetaan kommunikoinnissa. Päivä- ja työtoiminnan henkilökunta pitää tarvittaessa yhteyttä asiakkaan omaisiin tai asiakkaan asumisyksikön henkilökuntaan. Yhteydenpidossa käytetään asiakkaan itsenäistä toimintakykyä tukevaa kommunikointi- ja viestintämenetelmää (esim. kuvat, kommunikaatiokansio, kommunikaattori, tablettitietokone).

Vammaispalvelun toteuttamissuunnitelman (PATO) tekemisestä vastaa asiakkaan lähityöntekijä. Päivätoiminnan asiakkaiden PATO-suunnitelma kirjataan Lifecare-asiakastietojärjestelmään ja työtoiminnan asiakkaiden suunnitelma SosiaaliEfficia-asiakastietojärjestelmään.

## 7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen. Palautetta on mahdollista antaa Espoon kaupungin nettisivujen kautta, asiakkaiden päiväaikaisen palvelun toteuttamissuunnitelman (PATO) päivituksen yhteydessä, palautelaatikkoon tai suoraan vastaavalle ohjaajalle tai henkilökunnalle toimintapäivän aikana. Palautteisiin vastataan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 2 viikon sisällä.

Käytössämme on myös ”Anna palautetta” -linkki Espoon kaupungin Internet sivuilla (vastaus viiden työpäivän sisällä).

**Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun:** Jos palvelun suhteen on jotain epäselvää, kannattaa asiasta keskustella asiaa hoitaneen henkilön kuten vastaavan ohjaajan tai muun yksikön henkilökunnan jäsenen kanssa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen.

**Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen:** Sosiaalipalvelujen järjestämiseen liittyvään kirjalliseen päätökseen saa vaatia oikaisua kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä. Asian käsittelee sosiaali- ja terveystalouden alainen yksilöasioiden jaosto. Jaoston päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen.

**Muistutus:** Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusten ja kantelujen valmistelusta vastaavat vammaispalvelupäällikkö ja valvontatyöryhmä.

**Kantelu:** Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirastoon, Valviraan (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.

## 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 terveystaloudellisia asioita, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä.

Vammaisasiamies edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja toimintamahdollisuuksia Espoossa.

Potilas- ja sosiaaliasiamies

Eva Peltola,

Puh. 09 8165 1032,

eva.peltola@espoo.fi

Neuvontaa puhelimitse. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

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

Vammaisasiamies

Sirkku Kiviniitty

puh. 050 344 5190

sirkku.kiviniitty@espoo.fi

Käynnistä tulee sopia etukäteen

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

[FI/Sosiaali ja terveystoimen Asiakkaan ja potilaan oikeudet/Vammaisasiamies](https://www.espoo.fi/fi-/FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet/Vammaisasiamies)

## 8 Palvelun sisällön omavalvonta

Toimintatapoja yhdenmukaistetaan, koska sillä varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujutus. 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

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle.

Päivä- ja työtoimintapalveluja järjestetään viimeistään 3 kk kuluessa palvelupäätöksestä.

Kiireellisissä palvelutarpeissa palvelu järjestetään välittömästi ensimmäisessä mahdollisessa päivä- ja työtoimintapalveluja järjestävässä paikassa.

#### Lain velvoitteet:

Päivä- ja työtoiminta perustuu lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (23.6.1977/519).

2 § mukaan Erityishuoltoon kuuluvia palveluksia ovat: tarpeellinen ohjaus, kuntoutus sekä toiminnallinen valmennus sekä työtoiminnan ja asumisen järjestäminen sekä muu vastaava yhteiskunnallista sopeutumista edistävä toiminta.

## 8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

### Terveyden ja sairaanhoito

Terveyden edistämiseksi ja sairauden hoitamiseksi toimintakeskuksessa tehdään asiakkaalle hoitotyönsuunnitelmat, jos hänen hoitoonsa liittyviä toimenpiteitä tehdään päivä- tai työtoimintapäivän aikana. Hoitotyönsuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan itsehoitokyky. Hoitotyön keinot valitaan jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Tarvittaessa otetaan yhteyttä asiakkaan omaisiin tai asumisyksikön henkilökuntaan terveydenhoidon järjestämistä varten.

Asiakas ei osallistu sairaana päivä- tai työtoimintaan. Päivä- ja työtoiminnassa ollessaan äkillisesti sairastuva asiakas lähtee kotiin tai terveydenhoidon yksikköön ja asiakkaan läheiselle tai asumisyksikköön ilmoitetaan asiasta. Tarvittaessa asiakas saatetaan turvallisesti perille.

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan ja muutokset terveydentilassa kirjataan Lifecare-asiakastietojärjestelmän (ent. Terveys Effica) ASPAL-lehdelle. Lääkehoitoa toteutetaan terveyshuollon ammattilaisten määräysten mukaisesti. Lääkehoidon vaikutuksia ja haittavaikutuksia seurataan. Vaikutukset kirjataan Lifecare-asiakastietojärjestelmän ASPAL-lehdelle. Lääkkeiden vaikutuksista ja haittavaikutuksista tiedotetaan tarvittaessa omaisille tai asumisyksikön henkilökunnalle ja terveydenhuollon ammattilaisille.

Lääkehoitokoulutettu henkilökunta toteuttaa terveydenhuollon ammattilaisten määräämät hoidot tai lääkityksen toimintapäivän aikana.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa oleva asiakas toimitetaan alueen päivystävään terveydenhuollon yksikköön (Jorvin sairaalan päivystys). Asiakkaan hoitotyönsuunnitelmassa on oltava selvä ohje, jos kiireellisen hoidon taho on jokin muu kuin alueen oma päivystysyksikkö. Asiakkaan tilanteesta riippuen käytetään joko taksia tai tilataan ensihoitoyksikön kuljetus (112). Epäselvissä tapauksissa tilataan aina ensihoitoyksikkö hoidon tarpeen arviointia varten. Kiireellisissä sairaanhoitotilanteissa otetaan aina yhteyttä asiakkaan omaisiin tai asumisyksikön henkilökuntaan ja selvitetään tarvittava yhteistyö.

Kehitysvammaisten henkilöiden kuntoutussuunnittelusta vastaa Espoon kaupungin terveystalvelujen avokuntoutusyksikkö.

Toimintakeskuksen terveydenhoitoa kehitetään yhteistyössä vammaispalvelupäällikön, palvelupäällikön, palveluesimiehen, vammaispalvelujen sairaanhoitajan ja toimintakeskuksen henkilökunnan kanssa. Sairaanhoitaja seuraa terveydenhuollon ajantasaisia määräyksiä ja ohjaa yksiköitä kehittämään hoitoon liittyviä käytäntöjä määräysten mukaisesti.

### Lääkehoito

Espoon kaupungin lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty sosiaali- ja terveysministeriön asettaman työryhmän laatimaa valtakunnallista opasta lääkehoidon toteuttamisesta julkisissa ja yksityisissä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköissä "Turvallinen lääkehoito" (2005:32, STM). Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon vastuukysymysten määrittäminen, lupakäytäntöjen yhtenäistäminen, työntekijöiden perehdyttäminen sekä lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen. Tämä suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta toimintakeskukseen on laadittu oma, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääketyöryhmä vastaa kaupunkitasoisen puitesuunnitelman tarkastamisesta ja päivittämisestä vuosittain. Toimintakeskuksen oman lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaavat vastaava ohjaaja, palveluesimies ja vammaispalvelujen sairaanhoitaja.



Riilahden toimintakeskuksessa toteutetaan asiakkaiden lääkehoitoa ajantasaisen ja säännöllisesti päivitettävän lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan omainen siirtää terveydenhuollon ammattilaiselta saadun lääkehoitoon ja hoitosuunnitelmaan liittyvän tiedon päivä- ja työtoimintaan.

Vastaava ohjaaja ja palveluesimies ylläpitävät listaa voimassaolevista lääkehoitoluvista ja pistoluvista. Lääkehoidon lupakäytännöistä on laadittu erillinen ohje.

Toimintakeskuksen lääkehoidosta vastaa vastaava ohjaaja ja työtoiminnan osalta vastaava ohjaaja.

Riilahden toimintakeskuksen lääkehoitosuunnitelma, päivitetty 2/2020. Yksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu SOTETin lääkehoitosuunnitelmaan.

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

Päiväaikainen toiminta on toimintakykyä ylläpitävää toimintaa. Toimintakeskuksen asiakkaille laaditaan yhteistyössä asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa yksilölliset päivä- ja työtoiminnan toteuttamissuunnitelmat sekä hoitotyön suunnitelmat, jotka ohjaavat asiakkaiden toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävää toimintaa. Arvioinnin perustana käytetään TOIMI-menetelmää, asiakkaan omaa arviointia ja henkilökunnan havaintoja.

### **Ravitsemus**

Päivä- ja työtoimintapäivän aikana asiakkaalla on mahdollisuus maksulliseen lounaaseen sekä välipalaan. Erikoisruokavalioista huolehditaan ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarpeen mukaan. Hoitotyön suunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsema ruokavalio, mahdollinen painon seurannan tarve ym. ravitsemukseen liittyvät asiat. Ruuanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniaoppi.

### **Hygieniaikäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy**

Yleinen hygieniataso pidetään hyvällä tasolla toimintakeskuksen siivouskäytännöillä. Ruokahuollon (keittiön) omavalvontasuunnitelma ohjaa ruuanvalmistusta ja elintarvikkeiden käsittelyä. Asiakastyössä hygieniaikäytännöissä sovelletaan Espoon kaupungin vanhuspalveluille tehtyä hygieniaohjeistusta soveltuvin osin.

Infektioiden leviämistä pyritään katkaisemaan hyvällä käsihygienialla. Käsien pesuun käytetään nestemäisiä saippuavalmisteita, jotka eivät sisällä desinfiioivia aineosia. Käsien desinfiointiin käytetään käsihuuhdetta. Vastaava ohjaaja huolehtii riittävien suojakäsineiden yms. saatavuudesta. Käsihygieniaohje on oltava näkyvillä toimintayksikössä. Toimintakeskuksessa on käytössä vuokrattavat suojavaatteet. Asiakkaita ohjataan ja autetaan huolehtimaan käsihygieniastaan. Asiakkaat eivät osallistu toimintaan sairaina.

### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö**

Lääkintälaitteiden omistajuus on siirtynyt HUS:lle. Laitteita ovat mm. kaikki verenpainemittarit, vaa'at, tutkimuslamput, lääkejääkaapit, ultraäänilaitteet, erilaiset mittarit jne. Laitteista peritään kuukausittain ylläpitomaksua, joka sisältää mm. laitteen määräaikaishuollot, viankorjaukset ja vastaan-ottotarkastukset.

Lääkintälaitteita ei hankita itse, vaan käytetään HUS Lääkintätekniiikan laitteita. Tuotteiden tulee taata sekä potilaan hoitamiseen että henkilöstön työskentelyyn liittyvä turvallisuus. HUS veloittaa uusista laitteista ylläpitomaksun lisäksi kuukausittain laitteistomaksua, joka sisältää mm. kuljetuksen ja asennuksen käyttöpaikalle. Tilattavat laitteet on valittu ja vain valittuja laitteita tulee käyttää.

Vanhojen laitteiden poistuessa käytöstä niistä tulee tehdä vika/työtilausilmoitus Mequsoft-järjestelmän kautta ja tilata kuljetus KAIKU-järjestelmästä HUS Lääkintäteknikkaan. HUS Lääkintäteknikka tarkastaa laitteen ja tiedottaa käyttäjälle korjataanko vai poistetaanko laite.

Tilattavat tuotteet löytyvät tuotekatalogista. Tilaus tulee hyväksyttäväksi esimiehellä ennen lähetystä. Katalogi ja tilaus löytyvät Login -verkkokaupasta. Laitteisiin liittyvät tarvikkeet ja lisäosat tilataan kuten aiemminkin.

Ammattimaisten käyttäjien velvollisuus on huolehtia käytössään olevien laitteiden toimintakunnosta, turvallisesta käyttöympäristöstä, käyttöohjeiden saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljitettävyyden varmistamisesta.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen vastuuhenkilöt vastaavat omien palvelualueidensa ja palveluyksikköjensä lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta. Lisäksi he vastaavat siitä, että palvelualueilla ja palveluyksiköissä on nimetty laitevastaavat, jotka auttavat huolehtimaan laitteiden toimintakunnosta, laitevaaratilanteiden ilmoitusmenettelyistä sekä osallistuvat käyttökoulutusten organisoimiseen. Kaikki työntekijät suorittavat laitepassin, jossa yhtenä osa-alueena on lääkintälaitteiden käyttö. Lisäksi toimialalla on nimetty vastuuhenkilöorganisaatio, johon kuuluvat asiantuntijat ja koordinaattorit. Riilahden toimintakeskuksen laitteet ovat nähtävissä Mequsoft-järjestelmässä.

Espoolaisten apuvälinepalveluja hoitaa **HUS Apuvälinekeskus**, joka palvelee Espoon sairaalan tiloissa osoitteessa Karvasmäentie 6. Lisätietoa HUS Apuvälinekeskuksesta.

Riilahden toimintakeskuksen päivä- ja työtoiminnan asiakkailta voi olla mukana henkilökohtaisia liikkumisen tai kommunikaation apuvälineitä, jotka myönnetään HUS:n apuvälineyksiköstä. Henkilöstö auttaa ja tukee asiakkaita heidän apuvälineisiin liittyvissä asioissa. Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet ja laitteet kirjataan asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan. Asiakkaiden apuvälineissä ilmenevistä vioista/ongelmista on välittömästi ilmoitettava ensisijassa omaisille, joiden kanssa sovitaan huoltoon/korjaukseen toimittamisesta.

Terveystieteiden laitteen aiheuttamista vaaratapahtumista on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira). Ilmoitus vaaratapahtumasta tehdään Espoon kaupungin ohjeistuksen mukaisesti HaiPro-järjestelmän kautta.

Toimintakeskuksen laitteiden, apuvälinehuollon laitteiden ja apuvälineiden huollosta vastaavaksi työntekijäksi toimintayksikössä on nimetty yksi (1) työntekijä.

Toimintakeskuksessa on yksi (1) ergonomiakoulutuksen saanut työntekijä, jotka ohjaavat henkilökuntaa laitteiden käytössä.

## **Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut**

Siivouspalveluja tuottaa ja siivousta valvoo Espoon kaupungin kiinteistöpalvelut.

Riilahden toimintakeskuksen kiinteistön kiinteistöhoito-, siivouspalvelujen palveluntuottaja on Lassila & Tikanoja Oyj.

Kiinteistöpalveluyksikön hoitaa 28.6.2019 alkaen Espoon kaupungin Tilapalvelujen oma Palvelutuotanto.

Päivä- ja työtoiminnan ryhmäkuljetuksia toteuttaa ja niistä vastaa Espoon kaupungin Logistiikka-palvelut. Lisätietoa kuljetuspalvelusta:

Kuljetuspalvelu, Espoo Logistiikka, puh. 09 816 24000, ma - pe klo 9-15

Käytössä on takaisinsoittopalvelu.

[henkilokuljetukset@espoo.fi](mailto:henkilokuljetukset@espoo.fi)

## **Alueellinen ja verkostoyhteistyö**

Päiväaikaisen toiminnasta tehdään yhteistyötä asiakkaan omaisten, asumispalvelujen ja vammaissosiaalityön kanssa. Yhteistyötä tehdään myös mm. Espoon seurakuntien kehitysvammaistyön ja Espoon kehitysvammautuki ry:n kanssa. Opiskeluihin liittyvissä asioissa yhteistyötä tehdään mm. Omnia- ja Live- ammattiopistojen sekä pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulujen kanssa. Asiakkaiden työtehtäviin ja työllistymiseen liittyen yhteistyötä tehdään sekä yksityisten henkilöiden että yritysten kanssa. Espoon kaupungin eri yksiköt myös työllistävät kehitysvammaisia henkilöitä tuettuun työtoimintaan.

## **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 hyvää vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiirin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajauduta tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn auttaa tilanteiden selvittämisessä.

### **9.1 Henkilöstösuunnitelma**

Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa palvelualueen vuosittaisesta henkilöstösuunnitelmasta.

Päiväaikaisen toiminnan henkilökuntamäärä määräytyy asiakkaiden tarvitseman hoidon, huolenpidon, ohjauksen tai tuen tarpeen mukaan.

Päivätoiminta on avoinna maanantaista perjantaihin klo 7.00–17.00 välisenä aikana, tarpeen mukaan. Toiminta-aika on pääsääntöisesti klo 9.00–15.00, jolloin työvuorossa on koko henkilökunta (1 vastaava ohjaaja, 14 hoito- ja ohjaustyöntekijää sekä 1 keittäjä-ruokapalvelutyöntekijä). Niin sanotussa aamuvuorossa n. klo 7.00-8.00 on 2 työntekijää ja ns. iltavuorossa n. klo 16.00-17.00 on 2 työntekijää, mikäli asiakastilanne niin vaatii. Asiakkaiden tarpeen mukaan turvallinen matka kotiin ja toimintakeskuksen välillä turvataan saattajalla.

Työtoiminta on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8.00–16.00 välisenä aikana, tarpeen mukaan. Toiminta-aika on pääsääntöisesti klo 8.30–14.30, jolloin työvuorossa on 5 ohjaajaa. Työhönvalmentajien (3 hlöä) toimisto sijaitsee Kuninkaantiellä, mutta tarvittaessa he käyttävät Riilahden toimintakeskuksen tiloja. Työtoiminnan vastaava ohjaaja pyrkii olemaan talossa kahtena-kolmena päivänä viikossa ja muina päivinä hän on tavoitettavissa puhelimitse.

Päivätoiminnassa jokaisessa työvuoroissa on vähintään yksi (1) työntekijä, jolla voimassa oleva ensiapukoulutus.

Työtoiminnassa työvuorosuunnittelu tehdään siten, että jokaisessa työvuorossa on saatavilla yksi (1) työntekijä, jolla voimassa oleva ensiapukoulutus.

Kaikilla työntekijöillä on tehtävän edellyttämä koulutus tai työkokemus.

**Päivätoiminta:**

1 vakanssi. Vastaava ohjaaja.

Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto. Lisäksi riittävä johtamistaito ja -kokemus.

10 vakanssia. Lähihoitaja.

Pätevyysvaatimus: sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto (lähihoitaja) tai aikaisempi tehtävään soveltuva kouluasteinen sosiaali- tai terveydenhuoltoalan ammatillinen tutkinto. Lähihoitajalta ja kehitysvammaistenhoitajalta edellytetään merkintä Valviran ylläpitämän Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

4 vakanssia. Ohjaaja.

Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi opistoasteen tutkinto.

1 vakanssi. Keittäjä-ruokapalvelutyöntekijä.

Pätevyysvaatimus: soveltuva ammatillinen koulutus tai muu tehtävään soveltuva pätevyys.

**Työtoiminta:**

1 vakanssi. Vastaava ohjaaja.

Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto. Lisäksi riittävä johtamistaito- ja -kokemus.

5 vakanssia. Ohjaaja.

Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi opistoasteen tutkinto.

## 9.2 Rekrytointi

Vammaispalvelujen toimintakeskusten henkilöstön rekrytointia tehdään yhteistyössä Espoon kaupungin rekrytointipalvelujen kanssa Espoon kaupungin rekrytoinnin periaatteiden mukaisesti.

Henkilöstön määrä ja toimintakeskuksen mitoitus perustuu vammaispalveluissa tehtyihin henkilöstösuunnitelmiin. Työntekijältä vaadittava koulutus on määritelty toimintakeskukseen perustettujen vakanssien kelpoisuusehdoissa, vaadittavista kelpoisuuksista säädetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (272/2005). Valintaperusteena muodollisen kelpoisuuden lisäksi voi olla myös työkokemus. Rekrytoinnissa kulloinkin toivottava kokemus, vuorovaikutustaidot ym. osaaminen määritellään ennen rekrytointia. Hakijan kelpoisuus tarkistetaan rekrytointihaastattelussa hakijan esittämistä todistuksista. Ammattihenkilöiden kelpoisuus tarkistetaan Valviran ylläpitämästä ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki ja Suosikki) ennen lopullista valintaa tehtävään. Pitkiin sijaisuuksiin ja vakinaiseen työsuhteeseen palkattaville tehdään Espoon kaupungin työterveyshuollossa työhöntulotarkastus. Sijaisten hankinnassa käytetään pääasiassa Seure-henkilöstövuokrausta. Sijaisena käytetään mahdollisimman paljon yksikön toimintaa tuntevia sijaisia.

### Opiskelijoiden ohjaus

Koko henkilökunta ohjaa vuorollaan lähihoitaja- ja sosionomiopiskelijoita sekä TET-harjoittelussa olevia peruskoululaisia.

Oppilaitosyhteistyötä ja opiskelijoiden harjoittelujaksojen suunnittelua tehdään keskitetysti. Opiskelijoiden sijoittamisessa otetaan huomioon yksikön toiminnan luonne ja opiskelijan harjoittelujakson tavoitteet. Opiskelijoiden sijoittamisesta vastaa yksikön vastaava ohjaaja.

### 9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

#### Perehdytys

Vastaava ohjaaja vastaa siitä, että yksikön uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään toimintayksikön toimintaan ja asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Perehdyttämiseen sisältyy perehdytysuunnitelman mukaisesti kaupungin perehdytysoppaan läpikäyminen.

#### Uuden työntekijän perehdytysopas

Lisäksi uudet työntekijät ohjataan kaupungin yhteisiin perehdytyskoulutuksiin. Työntekijä perehdytetään yksikön toimintaan omavalvontasuunnitelmaa hyödyntäen. Tärkeä osa perehdytystä on asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen perehdyttäminen. Tätä varten jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle nimetään ohjaava työntekijä. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu.

#### Koulutukset

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusta järjestetään Espoon kaupungin sisäisinä koulutuksina ja henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua myös omaa osaamista tukeviin ulkoisiin koulutuksiin määrärahojen puitteissa. Pakollista koulutusta ovat lääkehoitokoulutukset sekä säännöllisin väliajoin uusittava ensiapukoulutus. Kaikilta ruuanvalmistukseen osallistuvilta työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassi.

Täydennyskoulutuksen riittävä määrä määritellään yksilöllisesti ottaen huomioon henkilön peruskoulutuksen pituus, työn vaativuus ja toimenkuva. Valtioneuvoston periaatepäätöksessä täydennyskoulutuksen määräksi arvioitiin keskimäärin 3-10 päivää vuodessa henkilöä kohden. Täydennyskoulutusta ovat sekä sisäiset että ulkoiset koulutukset, jotka kestoltaan ovat vähintään puolen päivän mittaisia. Suosituksissa täydennyskoulutuksella tarkoitetaan ammattia tukevaa, suunnitelmallista, tarvelähtöistä, lyhyt- tai pitkäkestoista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää, ajantasaistaa ja lisätä työntekijän ammattitaitoa ja osaamista välittömässä ja välillisessä työssä asiakkaiden kanssa.

- *Henkilöstön potilasturvallisuuskoulutus*  
Työntekijät suorittavat Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutuksen. Potilasturvaportti löytyy Intran työkaluista.
- *Ensiapukoulutukset*  
Yksikön henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus. EA-koulutuksia järjestetään säännöllisesti.
- *Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset)*
- *Duodecim Oppiportti*  
Efficasta löytyvä terveydenhuollon tietopankki
- *Kantakoulutus*  
Kelan sivuilta kohdasta ammattilaisille löytyy Kanta-arkiston käyttökoulutus
- *Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus*  
Yksikön työntekijät arvioivat säännöllisesti yksikön työsuojeluriskejä. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti palo- ja pelastusturvallisuuteen.

## **Kehityskeskustelut**

Kehityskeskustelut henkilökunnan kanssa käydään vuosittain. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilökunnan koulutustarpeet ja niiden pohjalta tehdään täydennyskoulutus suunnitelma seuraavaksi vuodeksi. Sairauspoissaolojen seurannasta vastaa palveluesimies, joka saa tiedot sairauspoissaoloista eHijat -järjestelmästä.

Työntekijöillä on mahdollisuus ryhmätyönohjaukseen ja esimiehellä on tarvittaessa mahdollisuus yksilötyönohjaukseen tai ryhmätyönohjaukseen muiden esimiesten kanssa. Vammaispalveluissa järjestetään vuosittain kehittämispäivä, joihin koko henkilökunta osallistuu. Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain johtoryhmässä tulosneuvottelujen yhteydessä.

## **9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu**

Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhy-puntari. Siinä kartoitetaan mm. työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhy-puntarilla toimialatasoisesti 4 kertaa vuodessa. Tyhy-puntarin tuloksia käsitellään tiimeissä 2-3 kuukauden välein. Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Kunta10-kyselyllä. Kunta10-tulosten käsittelystä vastaavat palveluesimiehet.

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Vammaispalvelut järjestää vuosittain yhden koko henkilöstön henkilöstöpäivän. Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Työkyvyn hallinnan prosessi ja toimenpiteet on kuvattu Työhyvinvoinnin ja työsuojelun sivustolla. Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla. Työturvallisuusriskien hallinta on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Espoo on savuton työpaikka.

## **9.5 Henkilökunnan rokotukset**

Riilahden toimintakeskuksen työtehtävissä edellytetään tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa. Työntekijällä ja työharjoitteluun osallistuvalla opiskelijalla on oltava joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Lisäksi edellytetään rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan.

Työterveyshuolto koordinoi rokotusten järjestämistä. Läheisessä asiakashoitotyössä olevaan henkilökuntaa edellytetään ottamaan influenssarokotukset. Työtoiminnan ulkotyöryhmien ohjaajilla on mahdollisuus hepatiittirokotuksen saamiseen työterveyshuollon kautta.

Uudet työntekijät vastaavat tuberkuloosin riskiä selvittävään kyselyyn. Rekrytointiyksikkö huolehtii kyselyyn vastaamisesta. Esimies huolehtii kyselyyn vastaamisesta, mikäli sijainen palkataan suoraan (ei rekrytointiyksikön kautta).

## 10 Toimitilat ja tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

Toimintakeskuksen toimintatiloissa otetaan huomioon erilaisten ryhmien toimintaan tarvittavat tilat, ruokailu-, pesu- ja sosiaaliset tilat. Toimintakeskuksessa on asiakkaiden ryhmätilojen lisäksi mm. ruokasali, liikuntasali, aistihuone, opetuskeittiö sekä tiloja pienryhmätoimintaan. Toimintatilat ovat esteettömiä ja turvallisia, viihtyisiä ja siistejä. Toimintakeskuksessa järjestetään päiväaikaista ryhmätoimintaa ja tilat mahdollistavat yhteisöllisen toiminnan. Toimintatilojen ympäristö on esteetön ja turvalliseen ulkoiluun soveltuva. Toimintayksikkö liittyy saumattomasti muuhun yhteisöön ja se on hyvien liikenneyhteyksien päässä.

Toimintatilat ja välineet täyttävät palo- ja henkilöstöturvallisuusmääräykset. Toiminta ja toimintaympäristö täyttävät lain vaatimat tietosuojaja- ja tietoturva-vaatimukset. Asiakastiedot säilytetään lukittavissa huoneissa ja lukittavissa kaapeissa. Atk-tietosuoja on varmistettu salasanoin. Toimintayksikössä on voimassa olevien säännösten mukaiset lukitut säilytystilat lääkkeille ja hoitotarvikkeille. Toimintatilojen riskitekijät on kartoitettu ja minimoitu.

Henkilökunnalla on käytössään toimisto-, sosiaali- ja taukotiloja.

### 10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

#### Vastuuhenkilö(t):

Palveluesimies, puh. 046 8771358.

Vastaava ohjaaja (päivätoiminta), puh. 040 639 4005

Vastaava ohjaaja (työtoiminta) puh. 050 3604592

Palotarkastus tehdään vuosittain, palotarkastuksesta vastaa Länsi-Uudenmaan palolaitos. Toimintakeskuksen turvallisuussuunnitelma päivitetään palotarkastuksen yhteydessä. Turvallisuussuunnitelma on ohje henkilökunnalle erilaisiin vaaratilanteisiin liittyen (tulipalo, asiakkaan tarvitsema ensiapu, asiakkaan katoaminen). Palotarkastus on tehty 28.2.2018.

Kiinteistöhuolto vastaa automaattisen palohälytysjärjestelmän sekä palopostien testaamisesta säännöllisesti ja että Länsi-Uudenmaan palolaitos tekee palotarkastuksen kerran vuodessa.

Varmistetaan, että henkilökunnalle järjestetään poistumiskoulutusta vähintään viiden vuoden välein ja että toimintakeskuksessa järjestetään poistumisharjoitus kerran vuodessa.

Kaikilla työntekijöillä on voimassa oleva ensiapukoulutus. Henkilökunta ja opiskelijat perehdytetään asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen sekä toimintayksikön kaikkiin käytössä oleviin turvallisuutta varmistaviin järjestelmiin, laitteisiin ja ohjeisiin. Huolehditaan asiakkaiden työturvallisuudesta, kun kyseessä on mm. maaleihin ja liuottimiin ja työkoneiden käyttöön sekä ulkotoimintaan liittyvät riskit (neulat, hepatiitti-vaara).

### 10.3 Tukipalvelut

Toimintakeskuksen tiloja siivotaan kiinteistöpalvelujen laatiman mitoituksen mukaisesti. Kiinteistöpalvelut valvoo siivouksen toteutumista. Siivouksen hoitaa ostopalveluyritys. Ylläpitosiivouksen lisäksi tilojen siivousmitoitukseen on sisällytetty kerran vuodessa toteutettava tilojen perusteellisempi vuosisiivous, joka sisältää myös ikkunoiden pesut.

Pyykkihuoltoa varten toimintayksikössä on kodinhoitohuone, jossa on tarvittavat laitteet pyykin pesua ja kuivausta varten. Toimintakeskuksessa pestään mm. päivätoiminnan liinavaatteita tai työtoiminnan asiakkaiden työvaatteita.

Jätehuollosta vastaa kiinteistön omistaja.

Espoon kaupungin tilakeskus -liikelaitos vastaa sisäilman laadusta. Vastaava ohjaaja on ongelmatilanteissa yhteydessä kiinteistön huoltomieheen. Vastaava ohjaaja ja palveluesimies tiedottavat poikkeamista tarvittaessa tilakeskus -liikelaitokselle peruskorjaustarpeina. Vakavimmissa sisäilmaa koskevissa ongelmissa toimitaan Espoon kaupungin sisäisten ohjeiden mukaisesti.

## 11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

### 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Päiväaikaisen toiminnan (sosiaalihuolto) toteuttamiseen liittyvät asiakaskirjaukset tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Päivätoiminnan asiakkaiden kirjaukset tehdään Lifecare-järjestelmän SOS-lehdelle (ent. TerveysEfficca) (sosiaalihuolto) ja työtoiminnan asiakaskirjaukset Sosiaali-Efficcaan. Asiakastietoja kirjataan vain tarpeellisessa laajuudessa asiakkaan hyvän palvelun toteutumiseksi. Oikeus asiakirjojen käsittelyyn on vain henkilöillä, jotka osallistuvat asiakkaan päivä- ja työtoimintapalvelun toteuttamiseen.

Toimintakeskuksessa syntyy päivä- ja työtoimintaan liittyvän asiakastiedon lisäksi myös potilastietoja. Potilastiedot kirjataan asiakkaan hoitotyönsuunnitelman ja lääkärin määräämien hoitojen toteuttamisen seuraamiseksi asiakastietojärjestelmään Lifecaren ASPAL-lehdelle.

Asiakkaan potilasasiakirjoja saa käsitellä terveydenhuollon ammattihenkilöiden lisäksi hoitoon osallistumisensa edellyttämässä laajuudessa myös muut asiakkaan hoitoon osallistuvat henkilöt, joita ovat toimipaikkakohtaista koulutusta saaneet sosiaalihuollon ammattihenkilöt. Merkinnot tehdään viivytyksettä. Ajantasaiset kirjaukset varmistavat asiakkaiden hoidon turvallisuuden ja turvaavat työntekijöiden oikeudellisen aseman.

Vammaispalvelujen Efficca-pääkäyttäjät koordinoivat päivä- ja työtoimintapalvelun henkilökunnan tarvitseman asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen.

Toimintakeskuksen henkilökuntaa ja opiskelijoita sitoo salassapitosäännökset. Salassapito jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

Henkilökunta koulutetaan terveydenhuollon asiakirjojen käsittelyyn. Ne perustuvat potilasasiakirjaasetukseen, lakiin terveydenhuollon ammattihenkilöistä, Espoon kaupungin potilasasiakirja-asetukseen, lakiin terveydenhuollon ammattihenkilöistä, Espoon kaupungin potilasasiakirja-ohjeeseen, tietosuojavaltuutetun ohjeeseen sekä THL:n ohjeeseen asiakas - ja potilasasiakirjojen käsittelyyn sosiaalihuollosta. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Toimintakeskuksen arkistoinnista vastaa vastaava ohjaaja ja palveluesimies.

Yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa **sosiaalihuollossa** sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (2015/254) mukaista **määrämuotoista** kirjaamista toimeenpaneva valtakunnallinen Kansa-koulu hanke. Vammaispalvelujen työntekijöille järjestetään hankkeen aikana kirjaamisvalmennusta kirjaamisen laadun



ja yhtenäisten käytäntöjen kehittämiseksi sosiaalihuollossa sekä määrittämään yhteinen käytäntö asiakasprosessin eri vaiheissa luotavista asiakirjoista.

**Terveydenhuollon** 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 myös 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).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090298>

Terveydenhuollon rakenteinen kirjaaminen:

<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen>

Potilasrekisterin osalta rekisterinpitäjä on Terveyspalvelut. Muiden sosiaali- ja terveystoimen henkilörekistereiden rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta. Rekisterin vastuuhenkilö on kyseisen rekisterin tulosyksikön johtaja. Tiedot rekisteristä luovuttaa palvelualueella luovuttajaksi määritelty henkilö.

Espoon tietosuoja- ja tietoturvalakiin on kirjattu vastuut tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta. Vastuuta tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta on jaettu kaupunginhallitukselle, kaupunginjohtajalle, toimialajohtajille ja esimiehille.

Riilahden toimintakeskuksen henkilökunta vastaa omalta osaltaan ohjeiden noudattamisesta. Jokaisen vastuulla on lisäksi tietoturvasuhteeseen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietoturvapäälikölle, tietosuojavastaavalle tai omalle esimiehelleen. Jokaisella on vastuu omaan tehtäväänsä liittyvän tietosuojan toteuttamisesta sekä tiedon ja tietojärjestelmien asianmukaisesta käytöstä.

Sosiaali- ja terveystoimessa käsitellään runsaasti henkilötietoja, kuten potilastietoa, sosiaalihuollon asiakastietoa ja työntekijöiden tietoja. 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 laatisessa, 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.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. 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. Tietoturvaloukkauksia ovat esim. tietomurto kuntalaisten henkilötietoja sisältävään tietokantaan, terveystietojen toimitus paperipostissa väärälle asiakkaalle, sensitiivisiä henkilötietoja sisältävän muistitikun katoaminen, työntekijän arviointitietojen lähettäminen suojaamattomalla sähköpostilla väärään sähköpostiosoitteeseen.

Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen [tietosuoja@espoo.fi](mailto:tietosuoja@espoo.fi). Teknisluonteisissa epäilyissä

tai toteutuneissa tietomurtoilanteissa ilmoitus välittömästi [ict.palvelut@espoo.fi](mailto:ict.palvelut@espoo.fi). Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake. Epäselvässä tilanteessa ilmoitus on parempi tehdä kaiken varalta turhaan kuin jättää kokonaan tekemättä. Kaupungin tietosuojavastaava ilmoittaa tarvittaessa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon sekä harkitsee yhdessä esimiesten ja toimialan tietosuojaan yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille.

## **Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen**

Jokaisesta eri henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste, jonka tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteet löytyvät Espoon internet-sivuilta 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.

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

[FI/Sosiaali ja terveyspalvelut/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeudet](https://www.espoo.fi/fi-Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet/Asiakkaan_ja_potilaan_tiedonsaantioikeudet)

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.

Lisätietoja ja ohjeita:

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

[FI/Sosiaali ja terveyspalvelut/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeudet](https://www.espoo.fi/fi-Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet/Asiakkaan_ja_potilaan_tiedonsaantioikeudet)

## **Tietoturva ja tietosuoja**

Tietoturvallisuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietoturva-asioissa jokainen on avainhenkilö. Tietosuoja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatointia. Tietoturvatekniikoilla toteutetaan tietosuoja. Organisatorisilla 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.

Omavalvontasuunnitelma on hyödynnettävissä henkilöstön koulutuksissa.

Lisätietoja: Asioi verkossa - Espoon sähköiset asiointipalvelut: [https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi\\_verkossa](https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa)

## **Tietoturvatietous ja -osaaminen**

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omista työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Espoossa on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta henkilökunnalle. Koulutukset löytyvät koulutuskalenterista.

## **Henkilörekisteriselosteet**

Rekisterinpitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilöstörekisteristä henkilötietolain 10 §:n mukaisen rekisteriselosteet. Henkilörekisteriselosteet ovat nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja Espoon kaupungin internet sivuilla: [https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi\\_verkossa/Tietosuoja/Tietosuojaselosteet](https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Tietosuoja/Tietosuojaselosteet)

## **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,  
osoite PL 205 02070 Espoon kaupunki  
sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

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

## **12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma**

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

Kehittämissuunnitelma on yhteenveto riskienkartoituksista, asiakaspalautteista, muistutuksista ja kanteluista tehdyistä analyysistä. Yhteenvedossa on sovittu ehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä ja niiden seurannasta.

Asiakastyötä ja päivittäistä toimintaa kehitetään toimintakeskuksen kehittämispäivien yhteydessä vuosittain toimintakeskuksen esimiehen johdolla. Toiminnan kehittämistä tehdään toimintakeskuksessa jatkuvasti myös osana jokapäiväistä työtä. Työn kehittämistä käsitellään tarvittaessa päivittäin tiimitapaamisissa, viikoittain työpaikkakokouksissa ja työnohjauksessa. Palveluesimies on mukana koko henkilökunnan yhteisissä kuukausi-kokouksissa (klo 8-9). Kehittämiseen liittyviä asioita käsitellään myös n. 3 kertaa kaudessa järjestettävissä pidemmissä (2 h) tiimikokouksissa.

Asiakkaat osallistuvat toiminnan kehittämiseen asiakaskokouksissa. Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Vammaispalvelujen sairaanhoitaja kouluttaa henkilökuntaa tarvittaessa terveydenhoitoon liittyvissä asioissa.