



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

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

Yksikön/palvelualueen nimi:  
Matinniityn asumisyksikkö/ vammaispalvelut

Laadittu, pvm: 13.7.2020

Hyväksytty: 25.8.2020  
Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmässä

## Sisällys

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen.....	3
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
Potilas- / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely, HaiPro.....	8
Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa, SPRO .....	8
Asiakas- ja potilasturvallisuustutkinta .....	9
Työturvallisuusriskit.....	9
Tietoturvapoikkeamat.....	9
Terveystietojen ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta (Hilmo) .....	10
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset .....	10
Terveystietojen laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset.....	10
Ilmoitettavat taudit ja mikrobit.....	10
Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä.....	11
6.2 Viestintä.....	11
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	11
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	12
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	12
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi.....	12
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma .....	13
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä .....	13
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
Terveystietojen ja sairaanhoito.....	15

Lääkehoito .....	15
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	15
Ravitseminen .....	16
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy .....	16
Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö .....	16
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	16
9.1 Henkilöstösuunnitelma .....	16
9.2 Rekrytointi.....	17
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö .....	18
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	19
9.5 Henkilökunnan rokotukset .....	19
10 Toimitilat ja tukipalvelut .....	19
10.1 Toimitilat .....	19
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	20
10.3 Tukipalvelut .....	20
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat .....	20
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	21
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja .....	22
12 Yksikön kehittämissuunnitelma .....	22
13 Liitteet.....	23

## Esipuhe

*Tulosyksikön johtajan 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. 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  
perusturvajohtaja

# 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

**Laatiminen ja päivittäminen:** Matinniityn asumisyksikön omavalvontasuunnitelma on päivitetty heinäkuussa 2020 yhteistyössä asumispalvelujen palveluesimiehen ja henkilöstön kanssa (vuosittain päivitys tehdään 30.6. mennessä).

**Hyväksyminen:** Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty ennen julkaisua perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmässä.

**Seuranta:** Matinniityn asumisyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja seurannasta vastaavat palveluesimies, vastaava ohjaaja ja yksikön henkilöstö. Seurannan tueksi vuonna 2019 on käynnistynyt oman palveluntuotannon vertaisvalvonta.

**Julkisuus:** Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Espoon [www-sivuilla](#) sekä tulostettuna yksikön ilmoitustaululla. Osa linkeistä avautuu ainoastaan intranetissä. Liitteet saa pyydettyäessä nähtäväksi.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosyksikkö:** Perhe- ja sosiaalipalvelut.

**Palvelualue:** Vammaispalvelut.

**Toimintayksikkö:** Matinniityn asumisyksikkö.

**Osoite:** PL 23214, 02070 Espoon kaupunki. Käyntiosoite: Matinniitynkuja 2 D 99.

**Puh:** 050 5451443, 043 82532659 (vastaava ohjaaja).

**Toimintayksikön vastaava esimies:** palveluesimies puh. 050 3604579.

**Lyhyt kuvaus toiminnasta:** Espoon kaupungin vammaispalvelujen Matinniityn asumisyksikkö tarjoaa vakituista tuettua asumista ja asumisvalmennusta espoolaisille vammaispalvelujen asiakkaille. Asumisyksikössä on 12 vakituiseen asumiseen tarkoitettua vuokra-asuntoa ja mahdollisuus tuettuun asumiseen asumisyksikön läheisyydessä. Valmennusasuntoja on yksi. Asumisyksikkö on integroitu Espoon Asunnot Oy:n kerrostaloon. Matinniityn asumisyksikön vakituiset asiakkaat solmivat vuokrasopimukset vuokranantajan kanssa. Työntekijöiden antama tuki toteutetaan tuki- ja ohjauksikäytinä. Asiakkaat ohjautuvat asumisyksikön palvelujen piiriin vammaispalvelujen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella. WWW-sivut: [www.espool.fi](#).

## 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

Matinniityn asumisyksikön toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä Espoo-tarina arvoineen ja toimintaperiaatteineen: ”Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen”, ”Espoo on vastuullinen edelläkävijä” ja ”Espoo on oikeudenmukainen” [Espoon kaupunki Espoo-tarina](#).

### 3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Matinniityn asumisyksikössä tarjotaan tuetun asumisen palveluita. Tuetun asumisen palvelujen lähtökohtana on tukea ja ohjata asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti – ei tarjota hoitoa tai valvontaa. Tukea voi saada kotiin ja asiointiin kodin ulkopuolella. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus käydä yksikön yhteistilassa ja asiakkaat voivat ottaa yhteyttä puhelimitse ohjaajiin tarpeen mukaan. Tukea voidaan tarjota useamman kerran päivän aikana, mutta asiakkaan tulee suoriutua ilman ohjaajan jatkuvaa läsnäoloa. Asiakkaalle annettava tuki voi olla sanallista ohjaamista, muistuttamista, varmistamista tai motivointia. Käytännössä tuki voi olla esimerkiksi sanallista ohjaamista siivouksen

aloittamisessa, heräämisen varmistamista, viikoittaista ohjaamista ruoanlaitossa tai kauppalistan laatimisessa. Asiakkaita tuetaan itsenäiseen päätöksentekoon. Tuen sisältö perustuu asiakkaan yksilölliseen asumisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joka ohjaa asiakkaan kanssa tehtävää työtä. Suunnitelma kirjataan Lifecare- asiakastietojärjestelmään. Vastaava ohjaaja ja asiakkaan vastuutyöntekijä varmistavat säännöllisesti, että suunnitelmaa toteutetaan. Asiakkaiden suostumuksella asioita hoidetaan yhteistyössä heidän omaistensa ja tarvittaessa eri viranomaisten kanssa. Asiakkaita ohjataan edunvalvojan hankkimisessa ja tuetaan käyttövarojen hoidossa ohjeen mukaisesti. Palvelua tarjotaan suomen kielellä. Tarvittaessa palvelujen suunnittelussa käytetään tulkkipalvelua.

Tuetussa asumisessa edellytyksenä on, että asiakas ymmärtää asumisen yleiset kerrostaloasumisen järjestyssäännöt ja kykenee hälyttämään apua tarvittaessa. Asiakkaalla tulee olla kyky toimia itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissa ja kyky olla yksin sekä yöllä että muina aikoina.

### **Asumisvalmennus**

Matinniityn asumisyksikössä järjestetään tuetun asumisen asumisvalmennusta. Asumisvalmennuksen osalta tuen muoto vastaa edellä mainittua vakituisen asumisen kuvausta. Asiakkaat ohjautuvat asumisvalmennukseen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-ryhmän käsittelyn perusteella. Asumisvalmennuksen tarkoituksena on arvioida asiakkaan asumisen taitoja, voimavaroja ja valmiuksia sekä kartoittaa yksilöllistä tuen tarvetta. Valmennuksessa etsitään ratkaisuja, tukitoimia ja palveluita, joiden avulla asiakas voisi asua mahdollisimman itsenäisesti. Asumisvalmennuksen asiakkaille tehtävää suunnitelmaa seurataan ja arvioidaan asumisvalmennuksen aikana ja asiakkaiden toimintakyvyn kuvauksia tehdään tarvittaessa sosiaalityötä varten jaksojen aikana ja aina niiden päättyessä. Tavoitteena on, että asumisvalmennuksen jälkeen asiakkaalla ja hänen lähipiirillään ja sosiaalityöntekijällä on realistinen kuva asiakkaan asumisen taidoista sekä tietoa siitä, millainen asumismuoto on hänelle sopiva. Asumisvalmennuksen prosessista on tehty myös erillinen kuvaus.

### **Yhteistoiminta**

Matinniityn asumisyksikön toiminnassa kannustetaan asiakkaita keskinäiseen vuorovaikutukseen sekä yhteisöllisyyteen. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yhteistilassa järjestettävään toimintaan, kuten viikonloppuisin (omalla kustannuksella) tapahtuvaan yhteisruokailuun sekä muuhun yhteiseen vapaa-ajan viettoon. Lisäksi lähinnä viikonloppuisin ja loma-aikoina järjestetään yhteisiä retkiä sekä osallistutaan lähiseudun tapahtumiin. Vapaa-ajan yhteistoiminta suunnitellaan yhteistyössä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Henkilökunta kannustaa asiakkaita vaikuttamaan yhteistoiminnan suunnitteluun ja toimistossa on asiakkaita varten kehittämisen taulu. Lisäksi henkilökunta kertoo asiakkaille tulevasta toiminnasta ja kysyy toiveita toiminnan suunnitteluun. Asiakkaiden toiveiden mukaisesti toiminnasta tiedotetaan puhelimitse viesteillä ja tiedote on nähtävillä myös yhteistilan ilmoitustaululla.

### **3.2 Toimintaperiaatteet**

Matinniityn asumisyksikössä järjestetään asiakaslähtöisiä, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia asumista tukevia palveluja. Asumisyksikössä noudatetaan Espoo-tarinassa määriteltyjä arvoja ja toimintaperiaatteita. Vastuu arvojen ja toimintaperiaatteiden käsittelemisestä työntekijöiden kanssa on vastaavalla ohjaajalla ja palveluesimiehellä. Jokaisen työntekijän on noudatettava Espoon kaupungin eettisiä periaatteita ja yhteisiä pelisääntöjä. Lisäksi toimintaa ohjaavat eri ammattiryhmien eettiset ohjeet [sosiaalialan eettiset ohjeet](#) ja [lähihoitajan eettiset ohjeet](#). Toiminnan kehittämisessä hyödynnetään Lean-ajattelun periaatteita.

**Yksilöllisyys** asumisyksikön palveluissa tarkoittaa, että asumisen tuen- ja avuntarvetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelma kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

**Yhteisöllisyys** asumisyksikössä tarkoittaa, että palveluiden kokonaisuus mahdollistaa ja tukee osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Asiakkaita tuetaan osallistumisessa kodin ulkopuoliseen mielekkääseen päiväaikaiseen toimintaan, erilaisiin harrastuksiin ja muihin yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin sekä keskinäiseen yhteisölliseen toimintaan.

**Turvallisuus ja toimivuus** tarkoittaa, että Matinniityn asumisyksikössä noudatetaan voimassa olevia yhteisesti sovittuja turvallisuuskäytäntöjä (esim. lääkehoitosuunnitelma, turvallisuusohjeet) ja edistetään lähiympäristön ja palveluiden esteettömyyttä ja toimivuutta.

**Taloudellisuus, tuloksellisuus ja vaikuttavuus** asumisyksikön toiminnassa tarkoittavat, että asumispalveluratkaisujen tulee olla käyttäjälähtöisesti ja taloudellisesti suunniteltuja asiakkaan ja kunnan näkökulmasta. Niiden tulee tuoda myönteistä lisäarvoa käyttäjilleen. Erityisratkaisuja arvioidaan käyttäjän näkökulmasta [Sosiaali- ja terveystyökalut vammaispalvelut palvelulupaus](#).

## 4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja asiakasturvallisuudesta on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Vammaispalvelujen asumispalvelujen laadusta vastuu on yksikön palveluesimiehellä, palvelupäälliköllä ja vammaispalvelupäälliköllä. Asumisyksikön päivittäisestä johtamisesta vastaa lähiesimiehenä vastaava ohjaaja, joka huolehtii yksikössään avoimen kulttuurin edistämisestä, laadunhallinnasta ja sen kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Palveluesimies ja vastaava ohjaaja seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta ja hyödyntävät yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa toiminnan laadun seurannan ja kehittämisen työvälineenä. Jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Palveluesimies ja vastaava ohjaaja vastaavat siitä, että käytettävissä olevat resurssit kohdistetaan asianmukaisesti.

- Vammaispalvelujen johtoryhmään kuuluvat vammaispalvelupäällikkö, palvelupäälliköt ja asiantuntija. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat lisäksi johtavat sosiaalityöntekijät ja palveluesimiehet.
- Vammaispalvelujen valvontatyöryhmään kuuluvat palvelupäällikkö, sairaanhoitaja, palveluesimiehet ja johtava sosiaalityöntekijä. Valvontatyöryhmä valvoo ostopalvelujen ja oman palvelutuotannon laatua.
- Päätökset Matinniityn asumisyksikön asiakkaiden sijoittumisesta asumisyksikön palveluihin ja asiakkaiden asumisen valmennusjaksoista tehdään vammaispalvelujen SAS-ryhmässä ("Suunnittele", "Arvioi", "Sijoita"). SAS-ryhmään kuuluvat aikuisten ja nuorten tiimin johtavat sosiaalityöntekijät, sosiaalityön palvelupäällikkö (puheenjohtaja), palveluesimiehet ja sihteerinä toimiva nimetty sosiaaliohjaaja. Lasten tiimin johtava sosiaalityöntekijä osallistuu SAS-ryhmän kokouksiin oman vastuualueensa asioita käsiteltäessä. SAS-ryhmä käsittelee sosiaalityöntekijöiden esityksestä hakemukset vakituiseen asumiseen (yöpäivähoito ja tukiasuminen), lyhytaikaiseen hoitoon, aamu- ja iltapäivähoitoon, asumisvalmennukseen sekä ostopalveluna hankittavaan työ- ja päivätoimintaan. Lisäksi SAS-työryhmässä käsitellään henkilökohtaisen avun tuntien myöntäminen, mikäli kyse on suuresta tuntimäärästä. SAS-ryhmä kokoontuu viikoittain.

## 5 Laadunhallinta

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.

Matinniityn asumisyksikön laatua kehitetään Lean-filosofian mukaisesti. Lean ajattelussa keskeistä on arvon tunnistaminen ja tuottaminen sekä hukkan poistaminen. Laatu syntyy muun muassa siitä, että kaikki ymmärtävät asiat samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla ja oikeaan aikaan. Tätä tukevat yksikön omavalvontasuunnitelma ja muut käytännön toimintaohjeet. Ryhmätyötilaan tallennettujen omavalvontasuunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta vastaavat asumispalvelujen palveluesimiehet.

Asumisyksikössä on määritelty keskeiset toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden mittarit, joita yksikössä seurataan säännöllisesti tiimikokouksissa. Seurattavia asioita ovat HaiPro -ilmoitusten määrä, uhka- ja vaaratilanneilmoitukset, asumisyksikön valmennusasunnon täyttöaste ja henkilökunnan täydennyskoulutusten toteutuminen.

Asumisyksikön asiakastyössä hyödynnetään seuraavia valtakunnallisia suosituksia:

[Käypä hoito -suositukset](#) ovat riippumattomia, tutkimusnäyttöön perustuvia kansallisia hoitosuosituksia [STM suosituksia terveydenhuollon ammattihenkilöille](#) ,[THL potilasturvallisuus](#) [Vammaisten ihmisten asumispalvelujen laatusuositus, STM oppaita 2003:4.](#)

## 6 Riskien hallinta

### Riskinhallinnan työnjako

Sosiaali- ja terveystoimen linjajohtolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johto vastaa strategisen tason ohjauksesta ja turvallisen toiminnan mahdollistamisesta; turvallisuuden ohjeistamisesta ja järjestämisestä, riittävien voimavarojen osoittamisesta turvallisuuden varmistamiseen sekä myönteisen ilmapiirin luomisesta epäkohtien käsittelyyn.

Palveluesimies ja vastaava ohjaaja toteuttavat riskienhallintaa yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön lähiesimiehenä vastaava ohjaaja ja jokaisen työntekijän tulee soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Työntekijöiden vastuulla on tuoda esiin havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallintaan kuuluu toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallintaan sisältyvät seuraavat vaiheet: 1. vaaratilanteen tunnistaminen, 2. ilmoittaminen, 3. ilmoituksen vastaanotto, luokittelu ja analysointi, 4. päätöksenteko jatkotoimista sekä 5. seuranta ja arviointi.

### Riskien tunnistaminen

Riskienhallinta kohdistetaan kaikille osa-alueille. Yksikkötasolla laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, onko riskin olemassaolo hyväksyttävissä. Mikäli riskin olemassaolo ei ole hyväksyttävissä, riskin aiheuttaja poistetaan. Jos tietynlainen riski on hyväksyttävissä, määritellään rajat sille, miten suuri vaihtelu (poikkeama) on mahdollinen.

### Riskien käsitteleminen

Riskin suuruuden määrittelemisen jälkeen on päätettävä riskin merkittävyydestä. Riskin merkittävyydestä päättäminen tarkoittaa käytännössä rajanvetoa sille, pienennetäänkö riskiä vai ei. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien



tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle. Matinniityn asumisyksikössä käydään läpi kerran vuodessa ja tarpeen mukaan riskienhallintaan sekä turvallisuuteen liittyvät toimintaohjeet henkilöstön kanssa. Yksikössä on tehty riskienarviointi 4/2020. Asumisyksikön tiimipalavereissa käsitellään yksikön HaiPro -ilmoitukset ja uhka- ja vaaratilanneilmoitukset. Asumisyksikön riskien arviointiin liittyviä toimenpiteitä seurataan tiimipalavereissa vuoden mittaan.

#### **Suositteluvia julkaisuja:**

[Potilasturvallisuus ja riskien hallinta 2015](#)

[Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011](#)

### **6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen**

Vammaispalvelujen Matinniityn asumisyksikössä on käytössä seuraavat tietotekniset järjestelmät ja/tai ilmoittamisvelvollisuudet:

#### **Potilas- / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely, HaiPro**

Espoon sosiaali- ja terveystoimen käytössä on potilas/asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä tekninen työkalu HaiPro. HaiPro -järjestelmällä tehdään ilmoitukset ”asiakkaille tapahtuneista” -vaaratapahtumista, ”läheltä piti” -tilanteista sekä ”muu vaaratapahtuma” -turvallisuushavainnoista. HaiPro -järjestelmä toimii tukena ilmoitusten käsittelyssä, analysoinnissa ja raportoinnissa.

Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään ilmoituksen havaitsemastaan vaaratapahtumasta. Ilmoituksen tekemiseen työntekijä ei tarvitse erillisiä tunnuksia. Vastaava ohjaaja tarvitsee ilmoitusten käsittelyyn oikeudet/tunnukset, joiden ylläpidosta vastaa vammaispalveluissa tehtävään nimetty sairaanhoitaja. Vastaava ohjaaja käy läpi yksikön ilmoitukset henkilöstön kanssa asumisyksikön tiimikokouksissa. Kun vastaava ohjaaja (käsittelijänä) valitsee vaaratapahtuman seuraukseksi asiakkaalle ”vakava” tai riskiluokaksi IV tai V, ilmoitus ohjautuu automaattisesti palveluesimiehelle. Vammaispalvelujen omien asumisyksikköjen potilasturvavastaavina toimivat asumisen palveluesimiehet. Vammaispalvelujen sairaanhoitaja tekee kuukausittain raportin vammaispalvelujen HaiPro -ilmoituksista.

#### **Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa, SPRO**

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on siitä ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (Sosiaalihuoltolaki 48§). Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta. Ilmoitus siirtyy toiminnasta vastaavan yksikön esimiehen käsiteltäväksi ja tieto ilmoituksesta siirtyy edelleen organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti.

Ilmoituksen tekemiseen työntekijä ei tarvitse erillisiä tunnuksia. Esimies tarvitsee ilmoitusten käsittelyyn oikeudet/tunnukset, joiden ylläpidosta vastaa vammaispalveluissa tehtävään nimetty sairaanhoitaja.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa tai toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

## Asiakas- ja potilasturvallisuustutkinta

Sosiaali- ja terveydenhuollossa vaaratapahtumat ovat mahdollisia, vaikka henkilökunta on ammattitaitoista ja työhönsä sitoutunutta ja toiminta varsin säädelyä. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua merkittävää, vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita. Vakavien vaaratapahtumien tutkinnassa on käytössä kaksitasoinen menettelytapa; tutkinta ja astetta kevyempi selvitys. Tutkintamenettelyä käytetään silloin, kun (1) tapahtumaan liittyy monta toimijaa ja prosessi on monimutkainen, (2) henkilöstölle on aiheutunut suuri kuormitus, esim. jokin tapahtunut vaaratilanne lamaannuttaa henkilökunnan, (3) palveluprosessissa on ollut monta poikkeamaa pitkähkön ajan sisällä ja ne huomataan sattumalta ja (4) poikkeama liittyy laajasti käytössä olevaan järjestelmään tai laajasti käytössä olevaan toimintatapaan. Selvitysmenettelyä sovelletaan silloin, kun on kyseessä paikallinen ongelma, esim. yhden tiimin / työyksikön toiminta aiheuttaa vaaratapahtuman.

## Työturvallisuusriskit

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

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti Hesseu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä (HSEQ Online). Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia (tehty yhteistoiminnallisesti 4/2020). Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai erillisen toimintasuunnitelman mukaan toiminnan muuttuessa.

Hesseu-järjestelmässä tehdään työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista. Hesseuun voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Tapaturmailmoitukset tehdään myös Hesseuun, ilmoituksen järjestelmään tekee esimies. Järjestelmä viestittää esimiehille kaikki hänen vastuualueellaan tehdyt ilmoitukset. Esimies käsittelee ilmoitukset ja tekee niistä tarvittaessa tutkinnan. Työsuojelu on mukana vakavien vahinkojen tutkinnassa.

Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

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.

## Tietoturva- ja tietosuojat

Espeen kaupungissa tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa että poikkeusoloissa [Tietoturva](#) [Tietosuoja](#).

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 kaikissa tapauksissa ilmoitettava Elisa HelpDeskiin. Asiasta on ilmoitettava myös esimiehelle.

## **Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta (Hilmo)**

Hoitoilmoitusjärjestelmä (Hilmo) on valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmä. Se koostuu kolmesta eri osasta: sosiaalihuollon hoitoilmoitusrekisteristä (sosiaali-Hilmo), terveydenhuollon hoitoilmoitusrekisteristä (terveys-Hilmo) ja perusterveydenhuollon avohoidon, mukaan lukien työterveyshuolto ja kotihoito, hoitoilmoitusrekisteristä (Avohilmo). Sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon hoitoilmoitusten keruu perustuvat lakiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta (668/2008) sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) (lähde: THL).

Matinniityn asumisyksikössä tehdään asiakaslaskenta -hoitoilmoitus vuoden viimeiseltä päivältä. Tämä asiakaslaskenta suositellaan tehtäväksi mahdollisimman pian vuodenvaihteen jälkeen. Laskentapäivän tilanne ajetaan Lifecare -potilastietojärjestelmän Hoitoilmoituslistan kautta.

## **Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset**

[Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus](#) (Fimea) ylläpitää valtakunnallista lääkkeiden haittavaikutusrekisteriä. Lääkkeen määräämiseen tai toimittamiseen oikeutettuja henkilöitä kehoitetaan ilmoittamaan Fimealle toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat.

Henkilökunta ilmoittaa asumisyksikössä havaitut haittavaikutukset lääkkeen määränneelle lääkärille tai lääkkeen toimittaneelle apteekille

## **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset**

Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira) terveydenhuollon laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvissä vaaratapahtumissa. Tietoa hyödynnetään terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisen käytön edistämiseksi. Ilmoitus vaaratapahtumista HaiPro -järjestelmän kautta. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Ilmoitus tehdään vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen: ominaisuudesta, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä/virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro järjestelmän kautta ilmoitus menee myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu siitä, että tuote on vaatimusten mukainen. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi. Espoon sosiaali- ja terveystoimessa on nimetty ammattimaisen terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytön vastuuhenkilöksi lautupäällikkö Riitta Flinck. [Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010](#).

## **Ilmoitettavat taudit ja mikrobit**

Tartuntataudit ja tartuntatauteja aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautien ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan: 1) yleisvaaralliset tartuntataudit, 2) valvottavat tartuntataudit, ja 3) muut rekisteröitävät mikrobilöydökset. Lisätietoa: Infektiotaudit, THL <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset> Tartuntatautilaki (1227/2016).

Työturvallisuuslaki edellyttää (2002/738, § 40 a), että työnantajan on pidettävä luetteloa sellaisista työntekijöistä, jotka ovat altistuneet työssään biologisille tekijöille, jotka aiheuttavat ihmiselle vakavan vaaran tai vakavan sairauden. Esimiehen on tehtävä työpaikan riskien arviointi Hessussa ja tunnistettava biologiset tekijät vaaratilanteessa (esim. suojavarusteet, riskiyhmiin kuuluvat asiakkaat ja henkilökunta). Toimintaa yleisvaarallisen tartuntataudin (esim. COVID 19) ollessa kyseessä ohjaa valtakunnalliset THL:n ja STM:n päivittyvät ohjeet sekä Espoon kaupungin sisäiset ohjeet.

Asumisyksikössä on käytössä kaupunkitasoiset hygieniaohjeet. Vammaispalveluissa tartuntatautiyhdyshenkilöksi nimetty sairaanhoitaja ohjeistaa ja kouluttaa tarvittaessa yksikön henkilökuntaa hygieniaan ja tartuntatauteihin liittyvissä asioissa.

## Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä

Pelastuslain (379/2011) 42 § velvoittaa ilmoittamaan ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä. Jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palovaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä. Ilmoitusvelvollisuuteen on luotu yhdenmukainen valtakunnallinen prosessi ja ilmoitukset tehdään pelastuslaitosten nettisivuille.

## 6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku edistää laatua ja parantaa asiakastytyväisyyttä ja vähentää ”hukkaa”. Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottaa tarvittavista muutoksista työskentelyssä. Palveluesimies ja yksikön vastaava ohjaaja huolehtivat ohjeistuksista ja tiedottavat muutoksista yksikön henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Yksikön esimies viestittää kiinteistöön (toimistotilat) ja asuinympäristöön (tukiasukkaiden) liittyvistä ongelmista kiinteistöjä huoltaville tahoille. Peruskorjaukseen liittyvät tarpeet henkilökunnan tiloista ilmoitetaan vuosittain vammaispalvelujen päällikön kautta eteenpäin.

Espoon kaupungin kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty Sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitettulla toimintaohjeella.

### Henkilöstön kokoukset

Matinniityn asumisyksikön tiimikokouksissa käsitellään säännöllisesti (noin kaksi kertaa kuukaudessa) yksikön vastaavan ohjaajan ja työntekijöiden kokoamia ajankohtaisia asioita (esim. henkilöstöön, asiakkaisiin, toimintaohjeisiin, palautteisiin, asiakasturvallisuuteen ja yhteisiin tapahtumiin liittyviä asioita). Tiimikokouksista laaditaan muistiota, jotka ovat asumisyksikön työntekijöiden luettavissa yhteissä sähköpostissa ja ne lähetetään tiedoksi palveluesimiehelle. Palveluesimies osallistuu tiimikokouksiin tarvittaessa.

### Asumisyksikön päivittäinen infopalaveri

Asumisyksiköissä pidetään päivittäin iltapäivällä työvuorojen vaihtuessa henkilöstön kesken yhteinen infopalaveri. Palaverissa käydään läpi asiakkaiden hoidon- ja tuen kannalta keskeiset tapahtumat, muutokset ja tarvittavat toimenpiteet. Muutokset asiakkaiden hoidossa ja muissa palveluissa kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmään.

### Sähköinen viestintä

Vammaispalvelujen internet -sivuilla [www.espoo.fi/vammaispalvelut](http://www.espoo.fi/vammaispalvelut) tiedotetaan asiakkaille palveluista ja ajankohtaisista asioista.

Espoon kaupungin Essi-intranetistä löytyy kaupungin yhteisiä toimintaohjeita ja ajankohtaista tietoa henkilöstölle. Vammaispalvelujen ryhmätyötiloissa on tallennettuna yksikkökohtaista tietoa ja työntekijöille tarkoitettuja ohjeita. Lisäksi sähköpostitse jaetaan tiedotteita. Kun on tarve nopealle tiedottamiselle, voidaan käyttää pikaviestimiä (Teams, Skype, Yammer).

## 7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. [Hallintolaki](#) ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua. Laissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän

vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812](#)

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. Sosiaalihuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. 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 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. Asumisyksikön henkilökunnan tehtävänä on perehtyä itsemääräämisoikeutta vahvistaviin työmenetelmiin mm. osallistamalla koulutuksiin ja soveltaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukevia työmenetelmiä omassa työssään.

Matinniityn asumisyksikössä asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan yhteistyössä asiakkaan kanssa toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelmaan kirjataan lisäksi sovitut ohjaus- ja tukitarpeet. Suunnitelmaa laadittaessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa, oikeus perustuu lainsäädäntöön. Matinniityn asumisyksikössä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

## 7.2 Neuvonta ja ohjaus

Asumisyksikön henkilökunta neuvoo ja ohjaa asiakkaita kaikissa arjen asioissa. Asumisyksikössä työskentelee kolme ohjaajaa, kaksi hoitajaa, vastaava ohjaaja ja toimintaterapeutti. Arkisin pääsääntöisesti klo 7 - 21 välisenä aikana yksikössä työskentelee 1 - 3 työntekijää/työvuoro. Viikonloppuisin ohjauksesta vastaa yksi työntekijä klo 10.00 - 20.00. Loma-aikoina henkilöstön työvuoroissa voi olla muutoksia. Asiakkailla on mahdollisuus ottaa yhteyttä puhelimitse henkilökuntaan, he voivat tulla toimistolle asioimaan tai pyytää työntekijää kotikäynnille. Asumisyksikön henkilökunnan työ on ajoittain erittäin liikkuvaa, mm. asiakkaiden asioiden hoitamista asumisyksikön ulkopuolella, joten henkilökunta ei ole aina tavoitettavissa asumisyksikön tiloista. Klo 21.00 - 07.00 välisenä aikana asiakkailta on mahdollisuus saada ohjausta puhelimitse Haukilahdenrannan asumisyksiköstä. Asiakkaita palvelee myös vammaispalvelujen neuvontapuhelin arkisin klo 9 –11 ja 12 -14 puh. 09 816 45285. Neuvontapuhelimessa asiakkaalle voidaan tarvittaessa varata soittoaika omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakas voi jättää yhteydenottopyynnön tai lähettää kysymyksen sähköpostiosoitteeseen: [vammaispalvelut@espoo.fi](mailto:vammaispalvelut@espoo.fi). Saadakseensa asiansa vireille, asiakkaan tulee täyttää hakemus vammaispalvelujen sosiaalityöhön. Osaan palveluista on omat hakemuslomakkeensa: [Sosiaali- ja terveystyöpalvelut 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 sosiaalityöntekijän palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella.

#### **7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja se päivitetään säännöllisesti, vähintään kuuden kuukauden välein (tarkistus kolmen kuukauden välein) tai aina, jos asiakkaan tilanne muuttuu. Vastaava ohjaaja ja asiakkaan vastuutyöntekijä vastaavat suunnitelmien toteutuksesta, kirjaamisesta ja seurannasta yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Asumisvalmennukseen tuleville asiakkaille laaditaan asumisvalmennussuunnitelmat, jotka ohjaavat palvelujen suunnittelua ja toteutusta.

#### **7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä**

Palveluista saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen. Palautetta on mahdollista antaa Espoon kaupungin internet -sivujen "Anna palautetta" -linkin kautta (vastaus viiden päivän sisällä). Asiakkaat voivat antaa palautetta palvelu- ja hoitosuunnitelmia tehtäessä. Palautetta voi antaa myös suoraan asumisyksikön henkilökunnalle, vastaavalle ohjaajalle ja palveluesimiehelle tai kirjallisesti toimiston palautelaatikkoon. Matinniityn asumisyksikössä on tehty Aspa- säätiön vertaisarviointi tammikuussa 2018. Asumisyksikössä on tehty asiakastytyväisyyskysely kerran vuodessa vuosina 2018 ja 2019.

#### **Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun**

Jos asiakas kokee palvelun suhteen tyytymättömyyttä, asia kannattaa selvittää keskustelemalla yksikön vastaavan ohjaajan, työntekijöiden tai palveluesimiehen kanssa. Jos asia ei selviä keskusteluista huolimatta, asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelu valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta samaansa päätökseen.

#### **Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen**

Sosiaalipalvelujen järjestämiseen liittyvään kirjalliseen päätökseen saa vaatia oikaisua kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä. Asian käsittelee sosiaali- ja terveyslautakunnan alainen yksilöasioiden jaosto (erityishuollon oikaisuvaatimukset aluehallintovirasto). Jaoston ja aluehallintoviraston 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 palvelupäällikkö. Muistutukset käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa.

#### **Kantelu**

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Joissakin tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi sosiaali- ja terveysalan 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 asiakas epäilee, ettei viranomainen tai virkamies ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan, hän voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

## Potilasvahinko

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 sosiaali- ja potilasasiamieheltä.

## 7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on Espoossa yhdistetty. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo niissä sosiaali- ja terveyspalveluita koskevissa asioissa, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä.

[Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies](#): Neuvontaa puhelimitse. Puh. 09 816 51032. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

[Vammaisasiamies](#) Puh. 050 344 5190.

## 8 Palvelun sisällön omavalvonta

Toimintatapojen yhdenmukaistamisella varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujuvuus. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan sovittuja toimintatapoja omassa työssään. Tehtävä on huolehtia siitä, että riskienhallintaan liittyvät käytännöt on selkeästi kuvattu ja että henkilöstöllä on riittävät edellytykset niiden soveltamiseen. Työprosessien tulee olla helposti ymmärrettäviä ja tieto päivittäiseen tekemiseen helposti saatavilla.

### 8.1 Palvelun saatavuuden määräjat

Matinniityn asumisyksikön palvelut perustuvat lainsäädäntöön ja valtakunnallisiin asumispalveluihin liittyviin ohjeistuksiin ja suosituksiin. Asiakkaan kanssa laaditussa asumisen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovitaan asiakkaan tarvitsema tuki mahdollisimman tarkasti. Mikäli asiakkaan palveluun tulee jostain syystä muutoksia tai viivettä, siitä on ilmoitettava asiakkaalle mahdollisimman pian henkilökohtaisesti.

#### Palvelun omat tavoitteet:

Matinniityn asumisyksikön palveluista tiedotetaan Espoon kaupungin internet -sivuilla. Asiakkaita ohjataan olemaan yhteydessä vammaispalvelujen sosiaalityöhön asumisyksikön palvelua saadakseen. Asiakkaita palvelee myös vammaispalvelujen neuvontapuhelin: 0981645285 (arkisin klo 9 -11 ja 12 -14) ja vammaispalvelujen yhteissähköposti: [vammaispalvelut@espoo.fi](mailto:vammaispalvelut@espoo.fi).

Asiakkaille tehdään vammaispalvelujen sosiaalityössä päätös hänelle myönnetystä palvelusta. Päätös postitetaan asiakkaalle ja asumisyksikköön asiakkaan päätöksestä tiedotetaan erillisellä tiedonannolla.

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

### **Terveyden ja sairaanhoito**

Asiakkaan hoito ja hoidon seuranta toteutetaan henkilökohtaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmän ASPAL-lehdelle ja se päivitetään vähintään puolen vuoden välein (tarkistus kolmen kuukauden välein). Asiakkaan hoidossa noudatetaan lääkärin määräämiä hoito-ohjeita sekä ajantasaisia terveydenhuollon hoito-ohjeita.

Asiakkaiden kiireetön sairauden hoito järjestetään oman alueen terveysasemalla ja kiireellinen hoito päivystävällä terveysasemalla tai Jorvin sairaalan päivystyksessä. Tilanteen mukaan käytetään joko taksia tai tilataan ensihoitoyksikön kuljetus (112). Epäselvissä tapauksissa tilataan aina ensihoitoyksikkö hoidon tarpeen arviointia varten.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus käyttää myös yksityisiä terveydenhuollon palveluja. Tällöin asiakas vastaa itse kustannuksista. Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja, tulee edunvalvojan kanssa sopia yksityisten terveydenhuollon palvelujen käytöstä.

Vammaispalvelujen sairaanhoitaja voi tarvittaessa osallistua asiakkaiden kotiuttamiseen sairaalasta.

### **Terveydenhoito asumisvalmennuksessa**

Terveyden edistämiseksi ja turvallisuuden takaamiseksi asiakas ja omaiset tavataan ennen asumisvalmennuksen käynnistymistä ja asiakkaan terveydenhoitoon ja ohjaukseen liittyvät huomioon otettavat asiat kirjataan tarkasti Lifecare-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin ja tapahtuneet muutokset kirjataan Lifecaren ASPAL -lehdelle. Lääkkeiden vaikutuksista ja haittavaikutuksista tiedotetaan tarvittaessa omaisille. Asiakkaan omaiset vastaavat asumisvalmennuksessa olevien asiakkaiden lääkäripalvelujen järjestämisestä.

### **Lääkehoito**

Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta. Suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta palvelualueet tekevät omat tarkemmat suunnitelmansa. Lääketyöryhmän tehtävänä on tarkistaa puitesuunnitelma vuosittain sekä vastata sen päivittämisestä. Matinniityn asumisyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan tarkemmin tietoja mm. henkilökunnan osaamisvaatimuksista, lääkehoitolupakäytännöistä, lääkkeiden jakamisesta ja antamisesta, lääkkeiden hankkimisesta ja hävittämisestä, lääkehoidon kirjaamisesta, lääkityspoikkeamien käsittelystä sekä asiakkaan lääkehoidon ohjauksesta ja neuvonnasta. Suunnitelma on päivitetty 17.4.2020. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön vastaava ohjaaja ja vammaispalvelujen sairaanhoitaja. Uusien työntekijöiden perehdyttämisessä käytetään myös asumisyksikön lääkehoidon ja huollon perehdytyslomaketta. Vastaava ohjaaja ylläpitää listaa henkilökunnan voimassa olevista lääkehoitoluvista ja pistoluvista.

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu yksityiskohtaisesti, kuinka asiakkaan lääkehoito toteutetaan.

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

Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen asumisen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka ohjaa asumispalvelun suunnittelua ja toteutusta. Vammaispalvelujen toimintaterapeutti tekee tarvittaessa asiakkaalle toimintakyvyn arviointeja.

Asiakkaiden osallisuutta edistetään tukemalla omatoimisuutta. Asiakkaita tuetaan osallistumaan erilaisiin vertaistuki- ja harrasteryhmiin. Asiakkaat voivat osallistua vapaa-ajallaan haluamiinsa



tapahtumiin, harrastuksiin ja muuhun toimintaan joko itsenäisesti, henkilökohtaisen avun tai tukihenkilön tuella.

## **Ravitsemus**

Asiakkaiden ravitsemusasioissa voidaan konsultoida Espoon kaupungin ravitsemusterapeutteja ja tarvittaessa asiakasta ohjataan saamaan lisätukea sekä apua muilta sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisilta. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsema erityisruokavalio, mahdollinen painon seurannan tarve ym. ravitsemukseen liittyvät asiat [THL ravitsemussuosituks](#).

## **Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy**

Yleinen hygieniataso pidetään hyvällä tasolla asumisyksikön siivouskäytännöillä. Hygieniakäytännöissä ja infektioiden ennaltaehkäisyssä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Hoitoon liittyvien infektioiden ennaltaehkäisy kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Infektioiden leviäminen pyritään katkaisemaan hyvällä käsihygienialla. Vastaava ohjaaja huolehtii riittävien suojakäsineiden yms. saatavuudesta. Käsihygieniaohe on oltava näkyvillä asumisyksikössä. Asumisyksikössä on tarvittaessa käytössä suojavaatteita.

Asumisyksikössä on käytössä kaupunkitasoiset hygieniaohteet. Vammaispalveluissa tartuntatautiyhdyshenkilöksi nimetty sairaanhoitaja ohjeistaa ja kouluttaa tarvittaessa yksikön henkilökuntaa hygieniaan ja tartuntatauteihin liittyvissä asioissa. Vastaava ohjaaja seuraa hygieniaohteen noudattamista.

Poikkeustilanteissa noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön, Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL) ja Espoon kaupungin ohjeita.

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

Matinniityn asumisyksikössä on nimetty terveydenhuollon laitevastaava. Yksikössä ei ole lääkintälaitteita tällä hetkellä käytössä. Asiakkailta on käytössään henkilökohtaisia laitteita, kuten verenpainemittari ja kuumemittari. Asiakkaat vastaavat laitteiden hankinnasta ja huollosta itse. Asumisyksikön henkilökunta ohjaa tarvittaessa laitteiden käyttöön ja huoltoon liittyvissä asioissa asiakkaita.

Espolaisten apuvälinepalveluja hoitaa HUS Apuvälinekeskus, joka palvelee Espoon sairaalan tiloissa osoitteessa Karvasmäentie 6. Lisätietoa saa HUS Apuvälinekeskuksesta. Asiakkaat voivat hankkia apuvälineitä myös itse. Hankinnasta ja huollosta vastaa tällöin asiakas itse. Matinniityn henkilöstö ohjaa tarvittaessa asiakkaita apuvälineisiin liittyvissä asioissa.

# **9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset**

Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat hyvää vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän ilmapiirin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen: eettiset periaatteet ja pelisäännöt. Tavoitteena on, ettei työyhteisössä ajauduta tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua.

## **9.1 Henkilöstösuunnitelma**

Henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta henkilöstön tulevaa määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnittelu on osa oman yksikön johtamista ja palvelujen tuottamisen resurssoinnin suunnittelua Sosiaali- ja terveystoimen tavoitteiden mukaisesti. Laatu ja turvallisuus tulee ottaa huomioon myös henkilöstösuunnittelussa. Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa henkilöstösuunnitelman vuosittaisesta valmistelusta.

### **Yksikön nykyinen henkilökunta:**

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

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

Lähihoitaja: kaksi (2) vakanssia. Pätevyysvaatimus: sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai aikaisempi tehtävään soveltuva kouluasteinen sosiaali- tai terveysalan ammatillinen tutkinto.

Lähihoitajalta edellytetään lisäksi merkintä Valviran ylläpitämän terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (Julki/Terhikki) tai sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (Julki/Suosikki).

Toimintaterapeutti: yksi (1) vakanssi. Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto (laillistettu toimintaterapeutti).

Asumisyksikön henkilöstömitoitus on noin 0,3. Työntekijät ovat paikalla pääsääntöisesti arkisin maanantaista perjantaihin klo 7.00–21.00 ja viikonloppuisin klo 10.00–20.00. Asumisyksikössä ei ole yövalvontaa. Jokaisessa vuorossa (aamu ja ilta) on yksi sosiaali- tai terveysalan koulutuksen saanut työntekijä. Ohjaajien ja lähihoitajien tehtäviin kuuluu asiakkaiden ohjaaminen arjen toiminnoissa ja kodin ulkopuolella asiointi. Henkilökunta tekee yhteistyötä omaisten ja asiakkaiden verkostojen kanssa. Lääkehoidosta vastaavat lääkehoitoluvan suorittaneet työntekijät. Lisäksi työhön sisältyy kodinhoidollisia tehtäviä.

Toimintaterapeutin työn painopiste on Matinniityn asumisyksikön asumisvalmennuksen asiakastyössä. Asumisvalmennuksen osalta toimintaterapeutin toimenkuvaan kuuluu myös Haukilahdenrannan ja Kuninkaantien asumisyksikköjen henkilökunnan konsultointi. Toimintaterapeutin toimenkuvaan kuuluu asumisvalmennusasiakkaiden arviointit jaksosten alussa, tarvittaessa jaksosten aikana ja aina jaksosten päättyessä pohdittaessa asiakkaalle sopivaa asumismuotoa. Lisäksi toimintaterapeutin toimenkuvaan voi kuulua SAS -ryhmän esityksestä alkuarviointeja pohdittaessa asiakkaalle sopivaa asumisvalmennuspaikkaa tai asumismuotoa. Toimintaterapeutti on myös vammaisten tuetun asumisen tiimin sekä Kauklahden ja Matinniityn asumisyksikön henkilökunnan käytössä asiakasasioiden konsultointitiimi.

## **9.2 Rekrytointi**

Vammaispalvelujen Matinniityn asumisyksikön henkilökunnan rekrytointia toteutetaan yhteistyössä Espoon kaupungin rekrytointipalvelujen kanssa Espoon kaupungin rekrytoinnin periaatteiden mukaisesti. Henkilöstön määrä ja mitoitus perustuu vammaispalveluissa tehtyihin henkilöstösuunnitelmiin. Työntekijältä vaadittava koulutus on määritelty perustettujen vakanssien kelpoisuusehdoissa, vaadittavista kelpoisuuksista säädetään laki sosiaalihuollon Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Valintaperusteena muodollisen kelpoisuuden lisäksi voi olla myös työkokemus. Rekrytoinnissa kulloinkin toivottava kokemus ja osaaminen määritellään ennen rekrytointia. Hakijan kelpoisuus tarkistetaan rekrytointihaastattelussa hakijan esittämistä todistuksista. Lähihoitajan kelpoisuus tarkistetaan lisäksi Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Lähihoitajan tulee sosiaalihuollon yksikössä työskennellessään olla rekisteröitynyt joko JulkiTerhikkiin tai JulkiSuosikkiin.

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

### 9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Vastaava ohjaaja vastaa siitä, että yksikön uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tiimin toimintaan ja asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Perehdyttämiseen sisältyy perehdytysuunnitelman mukaisesti kaupungin perehdytysoppaan läpikäyminen. Uudet työntekijät ohjataan myös kaupungin yhteisiin perehdytyskoulutuksiin. Työntekijä perehdytetään toimintaan omavalvontasuunnitelmaa hyödyntäen. Tärkeä osa työn aloittamisesta on asiakkaiden ohjaukseen perehdyttäminen. Tätä varten jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisten työpäivien ajaksi ohjaava työntekijä.

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusta järjestetään Espoon kaupungin sisäisiä koulutuksina ja henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua myös omaa osaamista tukeviin ulkoisiin koulutuksiin määrärahojen puitteissa. Pakollista koulutusta ovat lääkehoitokoulutukset, säännöllisin väliajoin uusittava ensiapukoulutus (voimassa kolme vuotta), alkusammutuskoulutus ja itsemääräämisoikeuteen liittyvä koulutus. Työntekijöiden käytössä on Duodecim-oppiportti, joka on terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutuspaketti ammattitaidon kehittämiseen.

Täydennyskoulutuksen riittävä määrä määritellään yksilöllisesti ottaen huomioon henkilön peruskoulutuksen pituus, työn vaativuus ja toimenkuva. Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukaan riittävä täydennyskoulutuksen määrä on keskimäärin 3-10 päivää vuodessa työntekijää kohden. Täydennyskoulutusta ovat sekä sisäiset että ulkoiset koulutukset, jotka kestoltaan ovat vähintään kahden tunnin 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 osaamisen kehittämiseen liittyvät ohjeet ja lomakkeet löytyvät kootusti Essin osaamisen kehittäminen ja koulutussivuilta.

Kehityskeskustelut henkilökunnan kanssa käydään vähintään kerran vuodessa. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilökunnan koulutustarpeet ja niiden pohjalta tehdään täydennyskoulutus suunnitelma seuraavaksi vuodeksi. Kehityskeskusteluissa käsitellään myös potilasturvallisuuteen liittyvää osaamista.

#### Opiskelijoiden ohjaus

Espoon kaupunki tarvitsee päteviä ja motivoituneita työntekijöitä. Siksi harjoittelu- ja oppilaitosyhteistyö on tärkeää. Harjoittelijaksi hakeutumisesta vammaispalveluissa on sovittu yhteistyössä palvelualueiden harjoittelusta vastaavien päälliköiden ja Omnian kanssa. Toimintamallissa opiskelijat ovat itsenäisesti puhelimitse yhteydessä suoraan yksikköön. Yksiköiden harjoitteluvastaavat haastattelevat opiskelijat joko puhelimitse tai tapaamalla. Näin voidaan jo heti alkuun kartoittaa opiskelijoiden motivaatiota ja soveltuvuutta kyseiseen yksikköön esim. tehdä ohjaajan kanssa samoja työvuoroja. Mallilla halutaan myös lisätä opiskelijoiden omatoimisuutta ja itseohjautuvuutta sekä poistaa prosessista turhia välikäsiä. Käytäntö koskee Omnian ja muiden toisen asteen opiskelijoiden (lähihoitajat) harjoitteluun hakeutumista.

Yksiköt päättävät edelleen harjoittelijamäärästä, ottaen huomioon ohjauskapasiteetin ja laadukkaan harjoitteluohjauksen toteutumisen. Johtoryhmät saavat tiedot suunnitelluista ja toteutuneista harjoitteluista (mm. määrät). Harjoittelijoiden perehdytys on tärkeää ja monet ohjaajat ovat käyneet Omnian järjestämän työpaikkaohjaajakoulutuksen. Opiskelijoita voidaan ottaa useasta eri oppilaitoksesta kuitenkin niin, että lähihoitajakoulutuksessa Omnian opiskelijat ovat etusijalla.

Yksiköiden harjoitteluvastaavaksi nimetty sairaanhoitaja kirjaa HARRlin: harjoittelun ja oppilaitosyhteistyön sivuilla vastaavan ohjaajan lähettämät toteutuneiden harjoittelijoiden tiedot (nimi, yksikkö, harjoittelun ajankohta, ohjaaja). Hän luo yksikkö- ja ohjaajakortit, jotka kiinnitetään harjoittelijakorttiin. Käytäntö on yhteneväinen amk-harjoittelijoiden kirjaamisen osalta. Amk-harjoittelupaikkojen ilmoittaminen jatkuu Jobiilin kautta ja jaksojen laskutus tapahtuu HARRIn kautta. HARRI järjestelmään pääsevät ainoastaan koulutuksen ja käyttöoikeudet saaneet henkilöt.

Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja harjoittelun ajaksi. Matinniityn asumisyksikössä ohjataan lähihoitajiksi ja sosionomeiksi opiskelevia heidän harjoittelujaksoiden.

## 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 neljä (4) kertaa vuodessa. Tyhy-puntarin tuloksia käsitellään tiimeissä neljä kertaa vuodessa. Käsittelystä vastaa vastaava ohjaaja ja palveluesimies osallistuu käsittelyyn tarvittaessa. Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Kunta10-kyselyllä (seuraava Kunta10-kysely 2020). Kunta 10 -tulosten käsittelystä vastaavat palveluesimiehet.

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 päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla. Sairauspoissaolojen seurannasta vastaa palveluesimies.

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen. Tavoitteena on, että työyhteisössä järjestetään vuosittain yksi kehittämisspäivä. Matinniityn asumisyksikössä järjestetään kehittämisspäivä syksyllä 2020.

Työturvallisuusriskien hallinta on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Sivustolta on pääsy mm. palo- pelastusturvallisuuden verkkokoulutukseen. Työsuojelutoimijoiden yhteystiedot ovat henkilöstölle esillä toimistossa.

## 9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilain [1227/2016](#) tavoitteena on ehkäistä tartuntatauteja ja niiden leviämistä. Työntekijöiltä edellytetään tartuntatautilaissa määriteltyä rokotussuojaa työskennellessä sellaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita tai potilaita.

Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden/asiakkaiden sairastumisia. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan.

Työntekijän tulee esittää tartuntatautilain 55 pykälän mukainen terveydentilan selvitys hengityselinten tuberkuloosista ennen palvelussuhteen alkamista. Selvitystä edellytetään palvelussuhteessa olevilta kaupungin työntekijöiltä sekä ulkopuolisilta sijaisilta ja harjoittelijoilta. Selvityksen saamiseksi työntekijän tulee täyttää tuberkuloosikysely. Rekrytointiyksikkö huolehtii kyselyn lähettämisestä tehtävään valitulle työntekijälle. Esimies huolehtii kyselyn ohjeistamisesta, mikäli sijainen palkataan suoraan (ei rekrytointiyksikön kautta).

## 10 Toimitilat ja tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

Matinniityn asumisyksikön asiakkaat asuvat Espoon Asunnot Oy:n asunnoissa. He solmivat vuokrasopimukset suoraan Espoon Asunnot Oy:n kanssa. Asumisyksikköön kuuluu lisäksi

asumisvalmennusasunto, jossa asuu lyhytaikaisesti ja vaihtuvasti asumisvalmennusjaksoilla olevia asiakkaita. Asumisyksiköllä on rakennuksen toisessa kerroksessa noin 35 m<sup>2</sup>:n toimistotila/yhteistila Kiinteistön huollosta vastaa Espoon Asunnot Oy.

## 10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Asumisyksikössä ja D rapussa asuvien asiakkaiden asunnoissa on automaattinen sammutusjärjestelmä. Automaattisen sammutusjärjestelmän valvonnasta, koekäytöstä ja huollosta vastaa kiinteistöhuolto. Palotarkastus tehdään vuosittain, palotarkastuksesta vastaa Länsi-Uudenmaan palolaitos. Palotarkastus on tehty 27.5.2019.

Asumisyksikön turvallisuusohje päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Turvallisuusohje on henkilökunnalle tarkoitettu ohjeistus erilaisiin vaaratilanteisiin liittyen, joita ovat esimerkiksi tulipalo, asiakkaan tarvitsema ensiapu, asiakkaan katoaminen. Koko henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.

## 10.3 Tukipalvelut

- Kiinteistön omistaa Espoon Asunnot Oy
- Jätehuollosta vastaa kiinteistö
- Kiinteistön huollosta vastaa Matinkylän Huolto Oy.

## 11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

Matinniityn asumisyksikössä asiakkaan (sosiaalihuollon) asumispalvelun toteuttamiseen liittyvät kirjaukset tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään, Lifecare -asiakastietojärjestelmän SOS (Sosiaalihuolto) -lehdelle. Asiakastietoja kirjataan tarpeellisessa laajuudessa asiakkaan hyvän asumispalvelun toteutumiseksi. Asiakirjoja käsitellään vain tarpeellisessa laajuudessa ja oikeus asiakirjojen käsittelyyn on vain henkilöillä, jotka osallistuvat asiakkaan asumispalvelun toteuttamiseen.

Yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa sosiaalihuollossa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (2015/254) mukaista määrämuotoista kirjaamista toimeenpaneva valtakunnallinen Kansa-koulu hanke. Espoon kaupungin sosiaalihuollon työntekijöille järjestetään aikana kirjaamisvalmennusta kirjaamisen laadun ja yhtenäisten käytäntöjen kehittämiseksi sosiaalihuollossa sekä määritellään yhteinen käytäntö asiakasprosessin eri vaiheissa luotavista asiakirjoista.

Asumisyksikössä syntyy asumiseen liittyvän asiakastiedon lisäksi myös potilastietoja. Potilastiedot kirjataan Lifecare- asiakastietojärjestelmään 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.

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

Vammaispalvelujen Lifecare -asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjä koordinoi henkilökunnan tarvitseman asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen. Linkkejä: [Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista \(298/2009\)](#), [Terveydenhuollon rakenteinen kirjaaminen](#)

## 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveystoimessa on henkilökunnalle tarkoitettu tietosuojaa ja tietoturvaa koskeva erillinen omavalvontasuunnitelma, johon on koottu mm. henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja ohjeet.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilörekistereiden rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta. Rekisterin vastuuhenkilö on kyseisen rekisterin tulosyksikön johtaja. Tiedot rekisteristä luovuttaa palvelualueella luovuttajaksi määritelty henkilö. [Vammaispalvelujen asiakasrekisterin tietosuojaseloste.](#)

Espoon tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikkaan on kirjattu vastuut tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta. Vastuuta tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta on jaettu kaupunginhallitukselle, kaupunginjohtajalle, toimialajohtajille ja esimiehille. Henkilökunta vastaa omalta osaltaan ohjeiden noudattamisesta. Jokaisen vastuulla on lisäksi tietoturvasuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietoturvapäällikölle, 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 laatisemisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat on laadittava ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän täsmällisesti ottaen huomioon tiedon tarpeellisuus suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoa käsitellään. Lifecare -asiakastietojärjestelmässä työntekijöiden lokitiedot tarkistetaan säännöllisesti. Opiskelijoiden lokitiedot tarkistetaan aina harjoittelun päättyessä.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on salassapitovelvollisuus ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoutumusta. Työntekijän allekirjoittamaan työsopimukseen sisältyy salassapitositoutumus. Yksikössä harjoittelevat opiskelijat allekirjoittavat erillisen salassapitosopimuksen. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen ja opiskelijoilla harjoittelun päättyttyä.

### 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. Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurto-tilanteissa ilmoitus on tehtävä välittömästi. 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 tietosuojan yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille.

### **Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen**

Rekisterinpitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilöstörekisteristä henkilötietolain 10 §:n mukaisen rekisteriselosteen, jonka tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Henkilörekisteriselosteet ovat nähtävillä yksikön ilmoitustaululla löytyvät Espoon internet-sivuilta: [Tietosuoja/Tietosuojaselosteet](#). Asiakkaalla on oikeus tarkistaa omat tietonsa rekistereistä. Tarkastuspyyntö on tehtävä kirjallisesti ohjeet löytyvät Espoon kaupungin sivuilta [Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeudet](#)

### **Tietoturva ja tietosuoja**

Tietoturvapoliittikka 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.

### **Tietoturvatietous ja -osaaminen**

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

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

## **11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja**

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

Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi  
sotet.lakimiehet@espoo.fi  
PL 202, 02070 Espoon kaupunki.

## **12 Yksikön kehittämissuunnitelma**

Yksikössä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat toiminnan kehittämistä. Sosiaali- ja terveystoimialan strategia -timantti ohjaa toimintayksiköiden toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämistä. Toimialan johtoryhmä määrittelee vuosittain laadun ja turvallisuuden kehittämisen painopisteet. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-periaatteita ja keskeisiä kehittämisen työkaluja, kuten A3, PDSA tai kehittämisen taulu. Keskeiset toimialan palvelujen laadun, omavalvonnan ja turvallisuuden kehittämistoimenpiteet raportoidaan vuosittain.

**Korjattava asia:** Asiakkaan osallisuuden ja kumppanuuden vahvistaminen

**Toimenpide:** Vuorovaikutteisen osallisuuden vahvistaminen. Asiakkaiden aktivoiminen yhteisen toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Yhteistoiminnan lisääminen tuetun asumisen yksiköiden välillä.

**Aikataulu ja vastuhenkilö:** Syyskuu 2020 - toukokuu 2021. Vastaava ohjaaja ja koko henkilökunta  
**Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta):** Aloitus 1.9.2020 Seuranta kolmen kuukauden välein. 2.12.2020, 3.3.2021, 2.6.2021.

**Korjattava asia:** Asumisvalmennuksen työkäytäntöjen vakiinnuttaminen yksikön toimintaan.

**Toimenpide:** Asumisvalmennustiimin palaveri kerran viikossa, työyhteisön asumisvalmennuksen infohetken vakiinnuttaminen käytäntöön, työyhteisön henkilökunnan perehdyttäminen asumisvalmennuksen sisältöön vastuuhjaajakokeilulla, jossa jokaiselle asumisvalmennettavalle määritellään vastuuhjaaja.

**Aikataulu ja vastuhenkilö:** Syyskuu 2020- toukokuu 2021. Vastaava ohjaaja/ toimintaterapeutti /koko henkilökunta.

**Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta):** Aloitus 1.9.2020. Seuranta kolmen kuukauden välein. 2.12.2020, 3.3.2021, 2.6.2021.

## 13 Liitteet

Omavalvontasuunnitelman liitteet saa nähtäväksi pyydettäessä ja sellaisessa muodossa, että asiakas- ja henkilöstötietoihin liittyvät asiat eivät ole nähtävillä.