



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksikön/palvelualueen nimi:

Aikuisten sosiaalipalvelut/ Aikuissosiaalityö

Laadittu, pvm: 28.8.2020

Hyväksytty, pvm: 2.9.2020

Aikuisten sosiaalipalveluiden johtoryhmä

Hyväksytty, pvm: 22.9.2020

Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmä

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	4
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	4
3.2 Toimintaperiaatteet	5
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta	6
6 Riskien hallinta	7
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.....	13
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 määräajat.....	14
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	15
Terveys ja sairaanhoito sekä lääkehoito.....	15
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	15
Ravitsemus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	16
Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	16
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	16
Alueellinen ja verkostoyhteistyö.....	16
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	16
9.1 Henkilöstösuunnitelma	16
9.2 Rekrytointi.....	17
9.3 Osaamisen kehittäminen	17
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	18
9.5 Henkilökunnan rokotukset	19

10 Toimitilat ja tukipalvelut	19
10.1 Toimitilat	20
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	20
10.3 Tukipalvelut	20
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja.....	21
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	21
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	22
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	23
13 Liitteet.....	23

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso
perusturvajohtaja

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen:

Vuonna 2020 oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmien päivittämisen aikataulu

- käsikirja liitteineen on päivitetty ja hyväksytty 30.6. mennessä
- yksiköiden omavalvontasuunnitelmat on päivitetty 30.8.2020 mennessä
- hyväksytyt (saavutettavat) suunnitelmat ovat kuntalaisten sivuilla 18.9.2020 mennessä

Omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikön päällikkö yhteistyössä lähiesihenkilöiden kanssa. Suunnitelma esitellään yksikön henkilökunnalle 8.9.2020, ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa suunnitelman sisältöihin ja päivittämiseen.

Hyväksyminen: Aikuisten sosiaalipalvelujen johtoryhmä sekä perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä

Seuranta: Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Omavalvonnan seurannasta vastaa yksikön esimies.

Julkisuus: Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla 18.9.2020.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosityksikkö: Sosiaali- ja terveystoimi / Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Aikuisten sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö: Aikuissosiaalityö

Osoite: Komentajankatu 5C, 02600 Espoo

Puh: 816 45000

Toimintayksikön vastaava esimies: Aikuissosiaalityön päällikkö Pasi Sipola

Lyhyt kuvaus toiminnasta:

Aikuissosiaalityö tarjoaa ohjausta ja neuvontaa arjessa pärjäämiseen tai tukea hankalassa elämäntilanteessa.

WWW-sivut:

https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Sosiaalityo_ ja_ toimeentulo

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Aikuissosiaalityössä toteutetaan sosiaalihuoltolain ja toimeentulotukilain mukaisia palveluita sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja taloudellisen tuen keinoin. Asiakkaiden keskeisimmät yhteydenottoon johtaneet syyt liittyvät elämänhallinnan puutteisiin, talouteen, asumisen ongelmiin, työllisyyskysymyksiin tai kriiseihin.

3.2 Toimintaperiaatteet

Espoon sosiaali- ja terveystoimi edistää ja tukee kaupungin asukkaiden psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia, omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta, ehkäisee sairauksia ja sosiaalisten ongelmien syntymistä sekä turvaa tarpeelliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.

Sosiaali- ja terveystoimen toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä Espoo tarina arvoineen ja toimintaperiaatteineen: **Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen, Espoo on vastuullinen edelläkävijä ja Espoo on oikeudenmukainen.** Espoo-tarina on Espoon strategia. Strategiaperusta sisältää vision, arvot ja toimintaperiaatteet sekä osa-alueittain päämäärät ja valtuustokauden tavoitteet. Tarinan muotoon kirjoitettuna Espoon toiminta ja yhteinen suunta on helppo hahmottaa.



Kuva 1. Sotetin strategia-timantti

Aikuissosiaalityön arvot ja luodut toimintaperiaatteet pohjautuvat Espoon kaupungin Espoo -tarinan yhteisiin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Aikuissosiaalityössä asiakaslähtöisyys, tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus ovat toimintaa ohjaavia perusarvoja. Palveluita tarjotaan asiakaslähtöisesti, sekä asiakkaat että työntekijät saavat osallistua palvelujen kehittämiseen. Asiakkaita kohdellaan oikeudenmukaisesti.

Aikuissosiaalityö noudattaa sosiaalihuoltolakia (1310/2014), lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (212/2000), hallintolakia (434/2003), toimeentulotukilakia (815/2015), ammattihenkilölakia (817/2015) ja lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Lisäksi aikuissosiaalityössä sitoudutaan sosiaalihuollon eettisiin periaatteisiin ([Talentia 2017](#)).

- Yksikössä on avoin ja keskusteleva ilmapiiri. Erilaisuuden näemme voimavarana.
- Aikuissosiaalityö kehittää aktiivisesti toimintaa niin arjen kuin yhteistyörakenteidenkin tasolla.
- Aikuissosiaalityössä dokumentoidaan avoimesti niin asiakastyötä kuin saatua palautettakin, ja tunnusluvut päivitetään aikuissosiaalityön valkotaululle kuukausittain. Seuranta toteutetaan myös Excel -taulukoissa SharePointissa/Teamsissa.

- Aikuissosiaalityö tekee tiivistä verkostoyhteistyötä asiakkaan oman sosiaalisen verkoston, viranomaisverkoston sekä kolmannen sektorin kanssa.
- Arvostamme asiakkaidemme mielipidettä ja näkemystä – asiakkaiden oman elämänsä asiantuntijuutta. Pyydämme palautetta ja kehitämme arjen toimintaa ketterästi asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukaisesti.
- Kunnioitamme asiakkaidemme yksityisyyttä ja toimimme vaitiolovelvollisuuden huomioiden.
- Palvelemme asiakkaita yksikössä suomen, ruotsin ja englannin kielellä.
- Pyrimme kustannustehokkaasti tuottamaan laadukasta palvelua.

4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja potilasturvallisuudesta on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Kuitenkin jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Johto ja esimiehet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta, ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa.

- **Tulosyksikön johtaja:** Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja Mari Ahlström
- **Palvelualueen päällikkö:** Aikuisten sosiaalipalvelujen päällikkö Tapio Nieminen
- **Yksikön esimies:** Aikuissosiaalityön päällikkö Pasi Sipola

Aikuissosiaalityö on osa aikuisten sosiaalipalveluja. Palvelualueen laatuun, turvallisuuteen ja omavalvontaan liittyvien asioiden johtamisesta vastaa palvelualueen päällikkö. Palvelualueen esimiesten ja asiantuntijoiden yhteisissä kokouksissa käsitellään laatuun ja omavalvontaan liittyviä yhteisiä asioita.

Aikuissosiaalityöllä on oma johtoryhmänsä, johon kuuluvat johtavat sosiaalityöntekijät, toimistopalveluiden esimies ja aikuissosiaalityön päällikkö. Johtoryhmä vastaa yksikön laadun, turvallisuuden ja omavalvonnan suunnittelusta ja johtamisesta. Turvallisuuden johtamisen vastuuhenkilöksi on nimetty Lauri Nieminen ja Elina Vuorenmaa sekä omavalvonnan vastuuhenkilöksi on nimetty Pasi Sipola.

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.

Potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat palvelut, huolenpito ja vaikuttava hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. 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 asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveystoimen palvelut. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva

osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus.

Sosiaali- ja terveystoimen 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.

Toimintaa kehitetään linjaorganisaation, asiantuntijoiden ja työryhmien yhteistyönä. Päätösten valmistelussa ja päätöksenteossa hyödynnetään sekä laadun että asiakas- ja potilasturvallisuuden asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia.

Laadun seuranta käytännössä:

Aikuissosiaalityön työskentelyssä noudatetaan yleis- ja erityislainsäädännön asettamia vaatimuksia sekä valtion ja kaupungin asettamia soveltamisohjeita.

Lisäksi laadun toteutumista arvioidaan asiakkaille kohdistetuilla asiakaskyselyillä ja Roidu-palautejärjestelmällä. Myös kaikki muu asiakaspalaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Myös työntekijöille toteutetaan säännölliset palautekyselyt, joilla on merkitystä toiminnan ja johtamisen toteuttamisessa. Laatua seurataan myös erilaisilla muilla mittareilla, kuten asiakasmäärän seurannalla, palvelutakuun toteutumisella ja tehdyn asiakastyön tilastoilla. Espoossa vuoden 2019 aikana käyttöön otettu Spro -järjestelmä mahdollistaa laadun seurannan ja epäkohtien ilmoittamisen, ja tukee siten laadun hallintaa.

Asiakas- ja potilasturvallisuus on osa laatua

Asiakas- ja potilasturvallisuus on keskeinen laadun ulottuvuus. Se näkyy toimialan strategiassa, päivittäisessä toiminnassa, päätöksenteossa sekä toiminnan ja talouden suunnittelussa. Turvallisuus koostuu turvallisuusriskien tunnistamisesta, ennakoivasta riskienhallinnasta ja turvallisuutta varmistavista menetelmistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus kuuluu jokaiselle työntekijälle. Se on johdettua toimintaa, ja päävastuu on toimialan johdolla. Esimiehet ovat avainasemassa avointa, luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria rakennettaessa. Tällaisessa kulttuurissa ei syyllistetä inhimillisistä virheistä eikä kyseenalaisteta turvallisuuden edistämiseksi tehtyjä valintoja. Hyvässä työilmapiirissä pystytään käsittelemään rakentavasti palautteita, poikkeavia ja läheltä piti -tilanteita sekä haittatapahtumia.

Asiakastyöhön liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita seurataan jatkuvasti osana normaalia työskentelyä. Lisäksi seurataan säännöllisesti johdon toimesta ja yksikötasolla toiminnan vaikuttavuutta ja yleisen turvallisuuskulttuurin kehittymistä.

Tavoitteena on, että toiminnan laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta pidetään näkyvästi esillä organisaatiossa. Toimintayksiköissä, palvelualueilla ja tulosityksiköissä on määritelty keskeiset toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittarit, joita seurataan säännöllisesti johtamisen visuaalisilla tauluilla. Toimialatasoinen raportti tehdään vuosittain. Lisäksi yksiköiden tulostauluilla seurataan erikseen määriteltyjä mittareita sovitun frekvenssin mukaisesti.

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

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. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esimies, ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Yksikössä laaditaan vuosittain riskiarvio, jonka toteuttamisesta ja laatimisesta vastaa esimiesten ja henkilöstön yhteinen työryhmä (toteutettu toukokuussa 2020 Hessussa). Työryhmä ja sen toiminnasta vastuullinen esimies nimetään vuosittain. Lähiesimiehet ovat vastuussa riskienhallinnasta sekä uhka- ja vaaratilanneilmoitusten käsittelemisestä sekä niiden mahdollisesti aiheuttamien toimenpiteiden toteuttamisesta. Riskien hallinnassa mm. turvallisuuskysymysten osalta käytetään tarvittaessa ulkopuolisia asiantuntijatahoja. Aula- ja turvallisuuspalvelut hankitaan Espoon palveluliikelaitokselta.

Uhka- ja vaaratilanteiden käsittelyssä noudatetaan Espoon työsuojelun ohjeistuksia sekä käytetään lomakkeita ja toimintamalleja. Jokainen työntekijä on velvollinen tunnistamaan riskit omassa työssään ja työympäristössään sekä tuomaan ilmi mahdollisia riskitekijöitä. Tietyt asiakastyöhön liittyvät riskitekijät tiedostetaan ja riskien varalle suunnitellaan turvallisia käytäntöjä.

Riskien tunnistaminen

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

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

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

Riskien hallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Riskienhallinnassa vastuuhenkilöinä ovat yksikön esimiehet. Uhka- ja vaaratilanteista ilmoitetaan viipymättä suullisesti esimiehille, sekä täytetään kirjallisesti uhka- ja vaaratilanneilmoitus Hessussa. Turvallisuuden vastuuhenkilöinä toimivat Lauri Nieminen ja Elina Vuorenmaa.

Riskien ja vaarojen arviointi toteutetaan henkilöstön kerran vuodessa, ja sen pohjalta toimeenpannaan tarvittavat toimenpiteet. Toimenpiteiden käsittelystä ja toteuttamisesta vastaa aikuissosiaalityön johtoryhmä.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta ilmoitetaan esimiehelle. Esimies joko ratkaisee asian tai vie asian eteenpäin. Vuoden 2019 aikana on otettu SPro-järjestelmä, jonka kautta työntekijät voivat ilmoittaa epäkohdista.

Riskien käsitteleminen

Riskin suuruuden määrittämisen 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.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammattiharjoittajina 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 henkilön ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. (Sosiaalihuoltolaki 48§).

- Aikuissosiaalityössä ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta. Ilmoitus menee toiminnasta vastaavan henkilön eli yksikön esimiehen käsiteltäväksi, ja tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti.

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.

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa aloitettiin vakavien vaaratapahtumien tutkinta jo vuonna 2015. Vuonna 2018 toimintamallia kehitettiin edelleen ja otettiin käyttöön kaksitasoinen menettelytapa: tutkinnan rinnalle 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 huomattiin 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. Tämä on osoittautunut hyväksi ja resurssitehokkaaksi ratkaisuksi.

Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisella työpaikalla on oltava ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Osa näistä riskeistä on samoja kuin asiakasturvallisuudessa, joten niiltä osin niiden arvioinnissa ja kirjaamisessa voidaan hyödyntää jommankumman prosessin tuottamaa tietoa. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti Hesseu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä. Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia. Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan

työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. Työpaikkaselvitykset.

Hessu-järjestelmässä tehdään työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista. Hessuun voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Tapaturmailmoitukset tehdään myös Hessuun. Järjestelmä viestittää esimiehille kaikki hänen vastualueellaan 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.

- Riskien arviointi aikuissosiaalityössä päivitetään aikuissosiaalityön päällikön, turvallisuusasioista vastaavien lähiesihenkilöiden ja turvallisuustyöryhmän yhteistyönä vuosittain (päivitetty 5/20).
- Jokainen syntynyt uhka- ja vaaratilanne kirjataan sekä käydään läpi tilanteessa olleen henkilön ja työyhteisön kanssa.
- Lähiesihenkilö huolehtii tapahtuman käsittelystä työntekijän tai työryhmän kanssa sekä tarvittaessa vastaa lisätuen hankkimisesta.
- 2019 aikuissosiaalityön työsuojeluasiamieheksi on valittu sosiaaliohjaaja Maria Boman.

Tietoturvapoikkeamat

Espoon kaupungissa tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa.

Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Häiriön tai poikkeaman huomattessaan on työntekijän vastuu ilmoittaa asiasta esimiehelle ja organisaation tietoturvapalveluihin (HelpDesk)

Ilmoitettavat taudit ja mikrobit

Tartuntataudit ja niitä aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautien ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan: 1) Yleisvaaralliset tartuntataudit, 2) Valvottavat tartuntataudit ja 3) muut ilmoitettavat mikrobilöydökset.

Tartuntatautiluokitus mahdollistaa yleisvaarallisten tartuntatautien kohdalla tahdonvastaisen hoidon toteuttamisen sekä vaikuttaa yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatautien kohdalla hoidon maksullisuuteen potilaalle.

- Koronavirus pandemian aikana aikuissosiaalityössä on seurattu Espoon kaupungin ohjeistuksia.
- Aikuissosiaalityössä on tehostettu käsihygieniää, hankittu suojaimia ja käsien desinfiointiaineita sekä informoitu asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Lisäksi yksikössä on tehostettu tartuntapintojen desinfiointia.
- Asiakkaita on osittain tavattu etäyhteyksien avulla.

Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä

Ilmoitusvelvollisuus, pelastuslaki (2011/379) 42 §. Jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä sekä pelastuslain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettua hoitolaitoksen ylläpidosta ja palvelu- ja tukiasumisen järjestämisestä huolehtivaa toiminnanharjoittajaa ja tämän palveluksessa olevaa henkilöstöä.

Paloturvallisuutta aikuissosiaalityössä ylläpidetään yhteistyössä kiinteistön muiden toimijoiden kanssa järjestämällä kerran vuodessa palo- ja poistumisharjoituksia.

6.2 Viestintä

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

- Aikuissosiaalityössä jokaisen työntekijän perehdytysvaiheessa käydään läpi riskien tunnistamisen menetelmät ja toimintatavat. Ohjeistukset ja riskien arvioinnin tulokset käydään läpi henkilöstökokouksissa. Osana pelastussuunnitelmaa järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävely ja poistumisharjoitus henkilöstön kanssa.
- Viestinnän välineitä ovat työryhmäkokousten lisäksi sähköposti, SharePoint, Teams sekä ESSI.
- Ajankohtaiset turvallisuus uutiset löytyvät ESSI:stä (intranet).

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. Keskeisiä asiakastyötä ohjaavia lakeja ovat myös Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785) sekä Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812)

Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla / Potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heitä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi.

Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. 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 suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palveluja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen palveluihinsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

- Aikuissosiaalityön toiminnan tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden toimijuutta. Asiakkaiden asioinnissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, esim. asiakkaalla on mahdollisuus kieltäytyä tarjotusta palvelusta.
- Yksikössä ei tehdä rajoittamistoimenpiteitä.
- Asiakkaan palvelutarpeenarvio ja suunnitelman laatiminen ovat prosessi, jossa asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet ovat asiakastyön keskiössä.
- Yhteistyössä pyritään avoimuuteen sekä prosessin läpinäkyvyyteen.
- Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta edistetään ottamalla huomioon erilaiset elämäntilanteet ja yksilölliset tarpeet.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja eri palvelujen palvelunumeroissa. Useilla palveluilla on omat palvelu- ja/tai neuvontanumeronsa. Lisäksi on kaupunkitasoisia neuvonta- ja ohjauspalveluita, kuten Sosiaali- ja kriisipäivystys, seniorineuvonta ja palveluohjaus.

- Aikuissosiaalityön yleisneuvontanumero (09 816 45000) palvelee arkisin kello 8-10. Lisäksi sosiaaliohjaajille voi jättää takaisinsoittojärjestelmällä soittopyynnön arkisin kello 9-10. Takaisinsoitto tapahtuu saman arkipäivän aikana. Puhelinnumerot löytyvät kaupungin verkkosivuilta.
- Sosiaalityöntekijät antavat oman takaisinsoitonumeronsa omille asiakkailleen.
- Päivystävä sosiaalityöntekijä on tavoitettavissa arkisin klo 8-15. Asiakkaat voivat asioida arkisin klo 9-15 Komentajankadun aulassa, jossa heitä palvelee aulaneuvojat. Kiireelliset asiat ohjautuvat tarvittaessa ensiarvointitiimiin arvioitaviksi ja käsiteltäviksi.

https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Sosiaalityo_ja_toimeentulo

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arviointi sosiaalihuollon asiakkuuden alkaessa. Palvelutarpeen arviointi tehdään perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteiselle lomakepohjalle. Arvioinnin tekemiseen otetaan mukaan tarvittavat yhteistyötahot.

Omaolo-palvelu

Espoon verkkosivuilta pääsee kansalliseen Omaolo-palveluun, jossa henkilö voi tehdä itsenäisesti suuntaa antavan palvelutarpeen arvion kaikkina vuorokauden aikoina. Palvelukokonaisuudessa käytettävissä olevat palvelutarpeen arviot ovat arvio omaishoidon tuesta, arvio liikkumisesta kodin ulkopuolella sekä arvio henkilökohtaisesta avusta.

Käyttäjä vastaa palvelun kysymyksiin ja saa vastaustensa perusteella suosituksen, miten jatkaa asian hoitamista, miten voi hakea tukea ja sekä yhteystiedot Espoon palveluihin. Suositus ei ole päätös vaan se ohjaa käyttäjää.

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Sosiaalihuollon asiakkaalle tehdään tarvittaessa asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma kirjataan SosiaaliEfficassa olevalle määrämuotoiselle lomakkeelle. Mikäli asiakkaan kanssa työskentelee useita toimijoita, suunnitelma voidaan korvata käyttämällä perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteistä verkostotyön koonti -lomaketta.

Asiakkaalle laaditaan sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän toimesta palvelutarpeen arviointi, jonka perusteella henkilölle tehdään asiakassuunnitelma. Suunnitelmassa näkyvät sekä asiakkaan oma että sosiaalihuollon ammatillisen henkilön arvio muun muassa tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista, asiakkaan voimavaroista ja tavoitteista sekä arvio asiakkuuden kestosta.

- Suunnitelma on yksilöllinen, kokonaisvaltainen ja ajantasainen. Asiakas on aina läsnä suunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti.
- Sosiaalityöntekijä kutsuu koolle myös tarvittaessa verkostokokouksen.
- Asiakkaalla on mahdollisuus kutsua tapaamiselle mukaan myös muuta omaa verkostoa.
- Asiakassuunnitelma kirjataan Sosiaali-Efficaan.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Toimialatasoinen yhteenveto tehdään vuosittain. Aikuissosiaalityössä asiakkaat antavat palautetta asiakkaille kohdistetuilla asiakaskyselyillä (4 krt/v.) ja Roidu-palautejärjestelmällä. Esimiehet saavat koonnit säännöllisesti palautteista ja ne käydään läpi johtoryhmässä ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Myös muu asiakaspalaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Jos asiakas/potilas 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. Tästä päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen.

Muistutus

Terveydenhuollossa hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Kantelu

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

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

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

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 terveyspalveluita koskevissa asioissa, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä.

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

8 Palvelun sisällön omavalvonta

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

- Lähiesihenkilöt ja päällikkö vastaavat yksikön työn ohjaamisesta ja yksikössä toteutetuista työprosesseista. Yksikön muistiot ja suunnitelmat ovat tarkasteltavana Sharepointissa/ Teamsissa.

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. Erikseen on säädetty aikarajat:

- ikäihmisten (75 +) palvelujen tarpeen arvioinnille (aloitus 7 arkipäivän sisällä),
- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (aloitus 7 arkipäivän sisällä),

- o lastensuojelun tarpeen arvioinnille (kiireellisessä tapauksessa välittömästi, muuten 7 arkipäivän sisällä) ja selvityksen tekemiselle (3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta),
- o toimeentulotukipäätöksen tekemiselle (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 arkipäivän sisällä),
- o toimeentulotukiasiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan/sosionomin kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

Palvelun omat tavoitteet Kriisi- ja Hätmajoitusyksikkö Viisikossa:

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoituksen tai yhteydenoton selvittäminen aloitetaan seitsemän arkipäivän sisällä. Tavoitteena on, että toimeentulotukihakemuksen käsitellään lain edellyttämä palvelutakuun rajoissa.

Toimeentulotuen käsittelyajoista tiedotetaan [kaupungin verkkosivuilla](#)

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito sekä lääkehoito

Yksiköissä tulee varmistaa ja ohjeistaa asiakkaiden terveydenhoito (säännölliset terveystarkastukset, myös suun ja hampaiden terveys) ja sairaanhoito (kroonisten sairauksien hoito/seuranta, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito). Lisäksi yksikössä tulee olla kuolemantapauksia koskeva ohjeistus.

- Jokainen asiakas vastaa terveyden ja sairaanhoidosta sekä lääkehoidosta itsenäisesti.
- Yksikön työntekijät ohjaavat, neuvovat ja tukevat asiakasta tarvittaessa hoitoon hakeutumiseen liittyen.
- Kuolemantapauksissa yhteys otetaan hätäkeskukseen.

Aikuissosiaalityön tiloissa tarjotaan osana suunnitelmallista sosiaalityötä terveystalouden työttömien sairaanhoitajan palvelua. Työttömien sairaanhoitaja on osa terveystalouden organisaatiota.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

- Aikuissosiaalityön palvelujen tavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisääminen.
- Vuoden 2019 aikana otettiin käyttöön pääkaupunkiseudun kuntien ja Soccan yhteistyönä kehittämä hyvinvointimittari, joka dokumentoidaan SosiaaliEfficiaan. Mittari on tarkoitus kääntää yleisimmille asiakkaiden kieliryhmille ja hyvinvointimittarin digitalisointia on edistetty 2020 aikana.
- Jokainen asiakas kohdataan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti.
- Yksilölliset, tavoitteelliset asiakassuunnitelmat ja asiakastyön prosessin säännöllinen seuranta sekä arviointi ovat säännöllisiä.
- Moniammatillista verkostotyöskentelyä hyödynnetään asiakkaan tavoitteellisen työskentelyn tukena.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa ja sen ylläpitämiseksi laadittavia laadullisia tavoitteita. Infektioiden ennaltaehkäisy muodostuu monesta eri osatekijästä, joita ovat mm. hyvä käsihygienia ja hoitokäytännöt sekä henkilökunnan jatkuva koulutus. Ennaltaehkäisyä tukevat jatkuva seuraaminen sekä havaintojen kirjaaminen että infektioiden rekisteröinti.

- Aikuissosiaalityössä noudatetaan kaupungin toimintaohjeita hygieniakäytännöissä ja infektioiden ennaltaehkäisyssä. WC-tiloissa on käsihuuhdetta, kotikäynneillä on mahdollisuus käyttää kenkäsuojia ja hengityssuojaimia ja lisäksi on saatavilla kertakäyttökäsineitä.
- Ostopalveluna tuotettu siivous huolehtii yksikön yleisten tilojen siisteydestä ja hygieniatasosta yksikössä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Aikuissosiaalityössä ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

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

- Aikuisten sosiaalipalvelut ja kaupungin hankintayksikkö vastaavat ostopalveluiden hankinnasta.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

- Aikuissosiaalityön keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat muut perhe- ja sosiaalipalveluiden toimijat, terveystyö ja järjestöt. Kaupungin ulkopuolisia viranomaisyhteistyötahoja ovat mm. Kela, vuokratilayhtiöt ja TE-toimisto.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

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

Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiiriin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajauduttaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstövoimavaroja johdetaan mm. henkilöstösuunnitelman avulla. Henkilöstösuunnitelmassa

arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta tulevaisuuden määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnittelu on osa oman yksikön johtamista ja palvelujen tuottamiseen resursoinnin suunnittelua Sotet:n tavoitteiden mukaisesti. Laatu ja turvallisuus tulee ottaa huomioon myös henkilöstösuunnittelussa.

- Aikuissosiaalityön päällikkö vastaa henkilöstösuunnitelmasta yhdessä aikuisten sosiaalipalveluiden päällikön kanssa.

9.2 Rekrytointi

Uutta henkilöstöä rekrytoitaessa tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusehdot. Lisäksi tarkistetaan hakijan:

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki
- ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira).
- kielitaidon; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.

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

Aikuissosiaalityössä käytetään kaupungin rekrytointipalveluita apuna rekrytoinnissa. Esimiehet laativat itse rekrytointi-ilmoitukset. Haastatteluapua tai muita rekrytointityökaluja saa rekrytointipalveluista.

Opiskelijoiden ohjaus

Espoon kaupunki tarvitsee nyt ja tulevaisuudessa päteviä ja motivoituneita työntekijöitä. Siksi harjoittelu- ja oppilaitosyhteistyö on tärkeää. Oppilaitos yhteistyö toteutuu Harri-järjestelmän kautta. Terveystieteiden ja sosiaalihuollon opiskelijoille nimetään harjoittelu jaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu.

- Aikuissosiaalityössä opiskelijoita ohjaavat esimies tai muut ammattilaiset. Sosiaalityön opiskelijat tekevät säännöllisesti käytäntötutkimuksia yksikössä.

9.3 Osaamisen kehittäminen

Jatkuva parantaminen ja kehittäminen

Espoon strategia, arvot, ja toiminta-ajatus ohjaavat toiminnan kehittämistä. Lisäksi saamme arvokasta tietoa useista eri lähteistä: asiakaspalautteista, muistutuksista, kanteluista, haitta- ja vaaratapahtumien ilmoituksista sekä muista tilastoista. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä.

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

- Aikuissosiaalityössä jatkuvan kehittämisen ja parantamisen foorumina toimivat säännölliset tiimikokoukset sekä henkilöstökokoukset, joissa kokoonnutaan keskustelemaan ja pohtimaan yksikön työtä ja toimintatapoja.

Perehdytys

Esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Yksikön omavalvontasuunnitelma on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytystä.

- Aikuissosiaalityössä perehdytyksestä vastaa esimies yhdessä tiimin kanssa ja sitä varten on tehty perehdytysuunnitelmapohja ja -käsikirja. Asiakastietojärjestelmän käytön perehdytyksestä vastaa sosiaali- ja terveystoimen sosiaalihuollon sovellustiimi.
- Perehdytyksen tukena yksiköiden työhön liittyvää materiaalia löytyy runsaasti myös Sharepointista ja Teamsista, mm aikuissosiaalityön käsikirja.

Kehityskeskustelut

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

- Yksiköiden kehityskeskusteluissa hyödynnetään Espoon kaupungin yhteistä kehityskeskustelu lomakepohjaa. Vuoden 2020 kehityskeskustelut käydään syksyn 2020 aikana.

Koulutukset

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

Kaupungin sisäinen koulutustarjonta on koottu Espoon intranetin (ESSI) koulutuskalenteriin. Aikuissosiaalityön koulutussuunnitelma perustuu vuosittain käytävään kehityskeskusteluun, joissa arvioidaan työntekijöiden osaamista ja koulutustarpeita. Henkilöstölle on tarjolla monipuolisesti koulutusta eri tahojen järjestämänä.

Ensiapukoulutukset

Työyksiköt tilaavat kilpailutetulta toimittajalta tarvitsemaansa ensiapukoulutukset.

- Yksikön hallinnollinen esimies ja lähiesihenkilöt vastaavat työntekijöiden ensiapukoulutuksen voimassaolosta. Kaupunki järjestää henkilökunnalle säännöllisesti ensiapukoulutusta, ja lisäksi aikuissosiaalityön turvallisuusorganisaation jäsenet suorittivat EA 1:n.

Paloturvallisuuskoulutukset

- Yksikössä järjestettiin poistumisharjoitus syksyllä 2019. Lisäksi syksyn 2019 aikana järjestettiin alkusammutuskoulutusta.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työssä jaksamisen tukemiseen kiinnitetään monella tavalla huomiota ja siihen on olemassa työkaluja. Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhypuntari, yksinkertainen fiilismittari, jolla kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia töittensä sujumisesta, omasta jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhypuntarilla toimialatasoisesti 4 kertaa vuodessa. Esimiesten käyttöön rakennetulla Posetiivi-kyselyllä saa tarkempaa tietoa työyhteisön tilanteesta.

Henkilöstön hyvinvointia ja sen muutoksia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Työterveyslaitoksen Kunta10-kyselyllä.

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 Työkyvyn arviointi ja tuki -sivustolla.

Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Tavoitteena on, että kukin työyhteisö järjestää vuosittain yhden kehittämistilaisuuden.

Aikuissosiaalityössä toimii työhyvinvointiryhmä, joka suunnittelee työhyvinvointipäivät (1 pv/v.) ja henkilökunnan virkistyshetkiä. Yksikön työhyvinvointiryhmän puheenjohtaja on v. 2020 johtava sosiaalityöntekijä Lina Teir-Karhu.

Yksikössä on lisäksi turvallisuus- ja riskien arviointiryhmä, joka tekee vuosittain riskien kartoituksen, toteuttaa turvallisuuskävelyn ja päivittää pelastussuunnitelman (viimeisin päivitys tehty huhtikuussa 2020). Ryhmän puheenjohtajina toimivat johtavat sosiaalityöntekijät Lauri Nieminen ja Elina Vuorenmaa.

Työturvallisuusriskien hallinta on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Sivustolta on pääsy mm. palo- ja pelastusturvallisuuden verkkokoulutukseen.

- Vuosittain järjestetään kehittämis- ja työhyvinvointipäivä.
- Fiilis-Mittari 4 x vuodessa
- Kunta10 tulokset käsitellään henkilöstökokouksissa.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

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

Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia. Sairaaloissa epidemiat vähenevät ja potilaskuolleisuus pienenee merkitsevästi, etenkin pitkäaikaislaitoksissa ja vanhainkodeissa. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan.

Maaliskuussa 2018 tuli voimaan tartuntatautilain 48 §, joka koskee työntekijän ja opiskelijan rokotussuojaa potilaiden suojaamiseksi. Pykälä edellyttää, että vain erityisestä syystä rokottamatonta henkilöstöä työskentelee asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita potilaita tai asiakkaita. Vastuu tästä on työnantajalla.

Erityisen syyn perusteella näissä toimintayksiköissä voi työskennellä rokottamatonta henkilöstöä esimerkiksi silloin, jos käytävissä ei ole muuta ammattitaitoista henkilökuntaa tai uusi työntekijä on saatava nopeasti töihin. Samoin erityinen syy voi olla se, että rokotettavalla työntekijällä tai opiskelijalla on yliherkkyys tai muu rokotettavan ominaisuus, jonka vuoksi hänelle ei rokotetta voi antaa. Rokotusten ottaminen on vapaaehtoista. Hoitohenkilöstön rokottamisen on osoitettu vähentävän potilaiden sairastuvuutta ja kuolleisuutta. Siten työntekijän rokotukset lisäävät potilasturvallisuutta.

- Aikuissosiaalityössä ei edellytetä. Henkilökunta saa halutessaan influenssarokotuksen työterveyden kautta Kriisi- ja hätämajoitusyksikkö Viisikon työryhmää kannustetaan vuosittaisiin influenssa rokotuksiin.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Espoon kaupungin toimintayksiköitä sijaitsee sekä kaupungin omistamissa rakennuksissa että vuokratuissa tiloissa.

Espoon tavoitteena on, että julkiset tilat ovat toimivat, terveelliset ja lainsäädännön vaatimukset täyttävät. Toimintaympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaille että työntekijöille:

- o työskentelemme turvallisissa tiloissa: tiloja on riittävästi, ne ovat hygieenisinä ja häiriöttömiä
- o ennaltaehkäisemme kaatumis- ja loukkaantumisvaaroja
- o pidämme hoitoon tarvittavat laitteet ja tarvikkeet saatavilla ja käyttökunnossa
- o järjestämme laitteiden huollon valmistajan ohjeiden mukaisesti
- o laitteiden käyttöön liittyvät ohjeet ovat saatavilla
- o työyksikön esimiehet arvioivat laitteiden käyttöön liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta.

Granlund Manager on huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Huoltokirjaohjelmalla tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyyntöjä. Yhteystiedot löytyvät huoltokirjaohjelmasta Granlund Managerista (GM). Jokaiseen kiinteistöön on nimetty kiinteistöhoitaja, joka vastaa arjen sujuvuudesta kiinteistönhoidossa.

- Yksikkö toimii osoitteessa Komentajankatu 5. Kiinteistön omistaa ja vuokraa Hemfosa kiinteistöt Oy. Kiinteistön huollosta vastaa Gasti Management Oy.
- Kaikki kiinteistön vikailmoitukset tehdään Granlund Managerin kautta.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Espoon toimintayksiköiden suunnitelmissa kuvataan mm. miten onnettomuuksia ennaltaehkäistään ja vaaratilanteita torjuntaan sekä rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyt. Työpaikan riskien arvioinnissa arvioidaan paloturvallisuus.

- Komentajankadun palo- ja pelastussuunnitelma on päivitetty v. 2019. Kiinteistön suojelupäällikkö on johtava sosiaalityöntekijä Lauri Nieminen. Palo- ja pelastussuunnitelmaa päivitetään ja seurataan yhdessä kiinteistössä toimivien muiden tahojen kanssa.

10.3 Tukipalvelut

Espoon sosiaali- ja terveystoimen yksiköissä on omat erilliset järjestelyt, tukipalvelukumppanit ja järjestelmäratkaisut.

- Siivouspalveluista vastaa tilapalvelut -liikelaitos, joka ostaa siivouksen alihankkijalta.
- Aula- ja turvallisuuspalveluista vastaa kaupungin tilapalvelut -liikelaitos
- Yksikön valvontakamerat: MIRASYS
- Päällekarkausjärjestelmä: Spider
- Rikosilmoitinjärjestelmä: HHL
- Kulunvalvontajärjestelmä: Timecon

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

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

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Espoon tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaan 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 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 tietosuojasitoutumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturvasuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietoturva-asioissa jokainen meistä on avainhenkilö. Tietosuoja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatointia. Tietoturvatekniikoilla toteutetaan 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. Kun kehitämme, testamme ja hankimme sähköisiä ja IT-palveluita, huomioimme potilasturvallisuuden, tietosuojan sekä omavalvontasuunnitelmien vaatimukset sekä sen päivittämisen että henkilöstön koulutukset. Otamme henkilökunnan mukaan kehittämistyöhön.

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

- Yksikössä noudatetaan kaupungin ohjeistuksia tietoturvasta ja tietosuojusta. Perehdytyksen tukena tietoa tietoturvaan ja asiakirjojen säilytykseen liittyen löytyy aikuissosiaalityön Sharepoint työtiloista. Asiakastietoja sisältäviä sähköposteja ei lähetetä Espoon organisaation ulkopuolelle

muuta kuin salattuna sähköpostina. Arkistointi tapahtuu lukollisissa kaapeissa tiloissa, joihin ei asiakkailta ole pääsyä.

Henkilörekisteriselosteet

Henkilötietolain (523/1999) mukaisesti toteutamme yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistämme hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Rekisterinpitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilörekisteristä henkilötietolain 10 §:n mukaisen rekisteriselosteen.

- Rekisteriseloste löytyy sähköisesti aikuissosiaalityön SharePoint:sta
- Sosiaali- ja terveystoimen henkilörekistereiden rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta
- Henkilörekisterin vastuuhenkilö on tulosityksikön johtaja Mari Ahlström
- Aikuisten sosiaalipalveluissa tiedot rekisteristä luovuttaa johtava sosiaalityöntekijä

https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Rekisteriselosteet/Henkilorekisteriselosteet

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. Esimerkkejä tietoturvaloukkauksista:

- tietomurto kuntalaisten henkilötietoja sisältävään tietokantaan
- terveystietojen toimitus paperipostissa väärälle asiakkaalle
- sensitiivisiä henkilötietoja sisältävän muistitikun katoaminen
- työntekijän arviointitietojen lähettäminen suojaamattomalla sähköpostilla väärään sähköpostiosoitteeseen.

Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuoja@espoo.fi. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurto-tilanteissa ilmoitus on tehtävä välittömästi osoitteeseen ict.palvelut@espoo.fi. 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 tai potilaille.

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi

tietosuoja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Yksikön tietosuojakysymyksiin vastaa aikuissosiaalityön päällikkö sekä lähiesihenkilöt.

Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola,

puh. [09 816 51032](tel:0981651032),

osoite PL 205 02070 Espoon kaupunki

sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

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

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

Toimintayksiköissä/palvelualueilla toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä. Kehittämissuunnitelma on yhteenveto riskienkartoituksista, asiakaspalautteista, muistutuksista ja kanteluista tehdyistä analyysistä. Yhteenvedossa on sovittu ehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä ja niiden seurannasta.

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

<i>Korjattava asia</i>	<i>Toimenpide</i>	<i>Aikataulu ja vastuuhenkilö</i>	<i>Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)</i>
Työmäärä ja työtahti	Tarjottavien palveluiden ja työnjaon selkeyttäminen	Päällikkö ja esimiehet	Käynnissä 2020
Tavoitteiden selkeyttäminen	Kuukausiseurannan päivitys, yksikön tavoitteiden määrittely	Päällikkö ja esimiehet	Valmis, valkotaulutarkastelu kerran kuukaudessa
Tiimirakenteiden arviointi	Tarkoituksenmukaisemman tiimirakenteen luominen tarkoituksenmukaisemman asiakaspalvelun takaamiseksi	Päällikkö, lähiesihenkilöt, kehittämisryhmä	Käynnissä 2020

13 Liitteet