

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Lystimäen lastensuojelupalvelut

Lystimäen tehostettu perhetyö

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta / 28.09.2018

Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus

Espoolaisten toimintakyky, terveys ja hyvinvointi paranevat

Selkeät ja eheät asiakasprosessit – kerralla kuntoon!

Palvelu on laadukasta ja turvallista – korjaamme laatupoikkeamat heti

Henkilöstön hyvinvointi, työn sujuvuus

Kannustava johtaminen
Hyvinvoiva ja innostunut
henkilöstö

Jatkuvan oppimisen ja
kehittämisen ilmapiiri



Hyvä taloudenpito ja tuottavuus

Vähemmän hukkaa
Kilpailukykyinen kustannus-
kehitys suhteessa vertailukuntiin

Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus

Palvelut ovat saatavilla helposti eri kanavien kautta

Asiakas kokee saavansa hyötyä palvelusta

Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen

Tulosyksikön johtoryhmä 9.10.2018

Palvelualueen johtoryhmä 3.10.2018

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	2
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	3
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	3
3.1 Toiminta-ajatus	3
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	4
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta	7
6 Riskien hallinta	8
6.2 Viestintä	12
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
7.2 Neuvonta ja ohjaus	14
7.3 Palvelutarpeen arviointi	14
7.4 Asiakassuunnitelma	15
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	15
7.6 Potilas- ja sosiaaliamies	17
8 Palvelun sisällön omavalvonta	18
8.1 Palvelun saatavuuden määräajat	18
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	19
Terveiden ja sairaanhoito	19
Lääkehoito	19
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	19
Ravitsemus	19
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	19
Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	20
Muut palvelut	20
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	20
Alueellinen ja verkostoyhteistyö	20
10 Toimitilat ja tukipalvelut	20
10.1 Toimitilat	20
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	21
10.3 Tukipalvelut	21
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat	22
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	22
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	24
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma	25

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen:

Omavalvontasuunnitelman laatimisen ohjeistus ja yhteiset tieto-osuudet laaditaan organisaatitasoisesti Espoon kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden Perhe- ja sosiaalipalveluiden Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa.

Lystimäen tehostetun perhetyön omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä palveluesimiehen ja tiimin vastaavan ohjaajan toimesta. Suunnitelma tarkastetaan tiimin ohjaajien toimesta ja siihen tehdään tarvittavat korjaukset.

Omavalvontaan liittyvien asiakirjojen päivittämiseen osallistuvat esimiehet ja työntekijöistä erikseen valitut vastuuhenkilöt.

Suunnitelma on asiakkaiden nähtävillä toimipaikan ilmoitustaululla.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Myös asiakkailta saatu palaute pyritään tarvittaessa huomioimaan omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja päivityksissä. Yksikössä tiedotetaan muutoksista ajantasaisesti.

Hyväksyminen: Omavalvontasuunnitelma hyväksytetään Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen johtoryhmässä ja viedään tiedoksi sosiaali- ja terveyslautakunnalle vuosittain

Seuranta:

Tiina Tranberg, palveluesimies, Lystimäen lastensuojelupalvelut

Sirpa Alaranta, vastaava ohjaaja, Lystimäen tehostettu perhetyö

Ohjaajat, Lystimäen tehostettu perhetyö

Pelastussuunnitelma, Tiina Tranberg ja Marko Kytöaho

Julkisuus: Yksiköiden suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksiköiden ilmoitustauluilla. Kaupungin internetsivujen ajantasaisuudesta huolehtii valittu työryhmä ja yksikön ajantasaisen suunnitelman saatavilla olon varmistaa yksikön palveluesimies.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosityksikkö: Espoon kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimi

Palvelualue: Perhe- ja sosiaalipalvelut, Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö: Lystimäen lastensuojelupalvelut, Lystimäen tehostettu perhetyö

Osoite: Isoistentie 2, 02200 Espoo / PL 20202, 02070 Espoon kaupunki

Puh: 050 3511278

Toimintayksikön vastaava esimies: Tiina Tranberg

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Lastensuojelun avohuollon palveluna kotiin annettavaa sosiaalipalvelua nuorisoikäisille ja heidän perheilleen. Tehostetun perhetyön rinnalla tarjotaan myös asumisharjoittelua 17 vuotta täyttäneille lastensuojelun avohuollon asiakkaille. Asiakaspäämäärä vaihtelee palvelun intensiivisyyden mukaan välillä 18–22.

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

[FI/Sosiaali ja terveystoimi/Lapsiperheiden palvelut/Lastensuojelu/Tiivis tuki perheille/Tehostetun perhetyön erityisratkaisut Ly\(122676\)](https://www.espoo.fi/fi-)

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus

LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUT

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut tarjoavat perhesosiaalityön, eroauttamisen, Omatilan (matalan kynnyksen palvelu lähisuuhdeväkivaltaa kohdanneille) ja lastensuojelun palveluja espoolaisille. Tavoitteena on tarjota oikea-aikaisesti palveluja ja tukea asiakkaille, joiden elämäntilanteessa on arkea kuormittavia ja arjesta selviytymistä heikentäviä tekijöitä.

Toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin: Sosiaalihuoltolaki / Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, Lastensuojelulaki, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Hallintolaki, Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa, Henkilötietolaki, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta ja Laki lapsen elätyksestä.

Lystimäen lastensuojelupalvelut

Lystimäen lastensuojelupalvelut ovat nuorisoikäisten perheille suunnattuja lastensuojelun avopalveluja.

Lystimäen tehostettu perhetyö

Lystimäen tehostettu perhetyö on tarkoitettu nuorisoikäisille espoolaisille lastensuojelun asiakkaille ja heidän perheilleen. Työn tavoitteena on tukea perheitä vaikeissa elämäntilanteissa niin, että nuori voi asua kotonaan. Palvelu räätälöidään nuoren ja perheen tarvetta vastaaviksi. Lähtökohtaisesti työ tapahtuu nuoren kotona yhteistyössä nuoren ja hänen vanhempiensa kanssa. Työ on tiivistä, tarvelähtöistä ja tavoitteellista.

Asumisharjoittelu on 17-vuotiaalle lastensuojelun avohuollon asiakkaalle tarjottava palvelu, jossa nuori voi harjoitella itsenäistä asumista perheensä ja tehostetun perhetyön tiimin tuella.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelualueen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon arvot, Sosiaali- ja terveystoimen timantti ja Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarinan periaatteet.

Toimintaa ja sen kehittämistä ohjaavat myös valtakunnallinen Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma (LAPE) sekä Espoon lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaa [Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet](#).

Espoon arvot ja toimintaperiaatteet:

- Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen
- Espoo on vastuullinen edelläkävijä
- Espoo on oikeudenmukainen

Sosiaali- ja terveystoimen timantit:

- Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus
- Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus
- Henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus
- Hyvä taloudenpito ja tuottavuus

Peso-tarinan periaatteet:

- erityispalvelujen tarve vähenee
- lasten ja nuorten on hyvä kasvaa
- eheät palvelupolut
- henkilöstö voi hyvin

Valtakunnallisen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman periaatteet:

Lape -hankkeen muutosta ohjaavat periaatteet ovat lapsen oikeudet ja lapsen etu, lapsi- ja perhelähtöisyys, voimavarojen vahvistaminen ja perheiden monimuotoisuus.

Espoon Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma:

- Lasten, nuorten ja vanhempien omien voimavarojen vahvistaminen sekä aktiivisuus oman hyvinvoinnin edistämiseksi
- Lasten, nuorten ja perheiden tavoitettavissa oleva vertaistuki ja yhteisöllisyys lisääntyvät
- Palvelut ovat lapsi- ja perhelähtöisiä, monipuolisia, laadukkaita ja vaikuttavia
- Palvelut sovitetaan yhteen asiakkaan elämäntilanteeseen sopiviksi kokonaisuuksiksi huomioiden perheiden monimuotoisuus

Lystimäen lastensuojelupalveluiden arvolupaus

- Ihmisarvon kunnioittaminen: Ihminen on meille arvokas.
- Kohtaaminen: Työskentelymme on perhekeskeistä läsnä olevaa kohtaamista, jossa osallisuus toteutuu.
- Onnistumisista oppiminen: Perhetyömme lähtökohtana on vahvistaa sitä, mikä toimii. Toimintamme on joustavaa ja jatkuvasti kehittyvää.
- Vaikuttava työ: Työmme vaikuttavuus syntyy yhteisiin tavoitteisiin sitoutumisesta ja tarjoamalla laadukasta tukea perheille.

Lystimäen lastensuojelupalveluiden toimintaperiaatteet

Asiakasnäkökulma:

- Avoin ja hyväksyvä kohtaamis- ja vuorovaikutusilmapiiri
- Turvallinen, hoitava ja kannustava kasvuympäristö
- Ohjausta ja tukea sekä nuorelle että koko perheelle

Työntekijänäkökulma:

- Hyvä työpaikka: mielekäs perustehtävä, kehittyvä ja kehittävä työyhteisö, arvostava työote, kannustava esimiestyö ja työilmapiiri

Organisaationäkökulma:

- Espoolaisille 13–17-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen tarpeenmukaisia, joustavia palveluita
- Palveluiden arviointia ja kehittämistä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa lastensuojelun strategian mukaisesti

Ammattieettisiä ohjeita käsitellään yksikön henkilökuntapalavereissa sekä ammattieettistä keskustelua ja reflektointia käydään tiimipalavereissa sekä säännöllisissä työnohjauksissa. Eettinen ja arvopohjainen pohdinta ja keskustelukulttuuri ovat yksikön arjessa jatkuvasti läsnä. Organisaatio tarjoaa teemaan liittyen koulutuksia.

Lystimäen tehostetun perhetyön toimintaperiaatteet

Lystimäen tehostetun perhetyön tavoitteena on tukea perheitä vaikeissa elämäntilanteissa niin, että nuori voi asua kotonaan. Työskentelyn perustana on kunkin asiakkaan asiakassuunnitelma sekä yksityiskohtaisempi tehostetun perhetyön suunnitelma, joissa asetettujen tavoitteiden mukaisesti palvelu räätälöidään. Pyrimme mahdollistamaan perheille monipuolisia ja joustavia työskentelymuotoja. Tehostettu perhetyö perustuu perheen vapaaehtoisuuteen. Vaikka perheen jäsenet eivät ole aina yksimielisiä palvelun tarpeellisuudesta, niin parhaan tuloksen saavuttamiseksi koko perheen olisi hyvä sitoutua työskentelyyn. Työskentelymme nuoren ja perheen kanssa on voimavarakeskeistä ja toteutetaan yhteistyössä perheen muun verkoston ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Työskentelyllä on seuraavan laisia sisältöjä:

- Uuden toivon herättäminen perheessä ja usko perheen mahdollisuuksiin
- Voimavarojen etsiminen ja ratkaisujen rakentaminen perheen kanssa ilman valmiita vastauksia tai malleja
- Nuoren myönteisen minäkuvan ja tulevaisuuskuvan luominen

- Asiakaslähtöisesti verkostojen rakentaminen: ihmissuhteet, palvelut, tukirakenteet
- Positiivisen muutoksen luominen tai hyvien asioiden kannattelu.

Palvelukuvaukset:

[Lystimäen lastensuojelupalvelut_tehostettu perhetyö_palvelukuvaus](#)

[Lystimäen lastensuojelupalvelut_asumisharjoittelu_palvelukuvaus](#)

Palvelun kieli on suomi, tarvittaessa englanti.

Vastuuhenkilöt: palveluesimies Tiina Tranberg, vastaava ohjaaja Sirpa Alaranta

4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja asiakasturvallisuudesta on yksikön johdolla. Kuitenkin jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Esimiehet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa.

Palvelualueen päällikkö vastaa palvelualueensa laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Päällikkö vastaa avoimen ja syylisämättömän kulttuurin edistämisestä.

Työyksikön esimies vastaa avoimen ja syylisämättömän kulttuurin juurruttamisesta, laadunhallinnasta ja asiakasturvallisuuden kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti siten, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Hän ottaa aktiivisesti esille laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

Työntekijän vastuulla on huolehtia asiakasturvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa.

[Espoon sosiaali- ja terveystoimen vastuunjako laatu, turvallisuus ja omavalvonta](#)

Palvelualueen HaiPro -potilasturvallisuusvastaava koordinoi, kehittää, ohjaa, analysoi ja tiedottaa potilasturvallisuudesta omalla alueellaan. Hänen tehtävänä on edistää potilasturvallisuutta yhteistyössä linjaorganisaation kanssa. Hän raportoi vähintään kaksi kertaa vuodessa potilasturvallisuuden kehitymisestä omalle johtoryhmälleen. Hän tukee järjestelmän ylläpitämistä.

Lystimäen tehostetun perhetyön vaaratapahtumailmoitukset käsittelee osaston vastaava ohjaaja. Tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan yhdessä työntekijöiden kanssa ja niistä päätetään yksikön johtoryhmässä.

Sosiaali- ja potilasasiamies edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies neuvoo ja ohjaa potilaita ja heidän omaisiaan sekä toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä.

Tietosuojavastaava antaa toimialalla ohjeistusta, neuvontaa ja koulutusta tietosuojakysymyksissä sekä panee täytäntöön 25.5.2018 tulleen EU:n tietosuoja-asetuksen ja muun tietosuojaan liittyvän lainsäädännön ja varmistaa niiden soveltamisen. Tietosuojavastaava tekee lisäksi yhteistyötä tietosuoja-asioissa valvontaviranomaisten kanssa ja toimii yhteyshenkilönä heihin päin.

Työsuojelupäällikkö vastaa työnantajan ja esimiesten avustamisesta työpaikalla tarvittavan

työsuojeluosaamisen hallintaan, seuraa työpaikkojen työolojen terveellisyyttä ja turvallisuutta ja raportoi siitä säännöllisesti johdolle. Työsuojelupäällikkö tuottaa potilasturvallisuusraporttiin työturvallisuutta koskevien mittarien tiedot.

Työsuojavaltuutettujen tehtävänä on toimiminen työn turvallisuutta ja terveellisyyttä edistävien toimintatapojen lisäämiseksi edustamiensa työntekijöiden keskuudessa.

Asiakastietojärjestelmien (ATJ) ohjausryhmä. Valmistele, informoi ja päättää sotet -asiakastyössä käytettävistä tietojärjestelmistä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu ja turvallisuus työryhmä ohjeistaa, seuraa, valvoo ja arvioi toimialan laatu- ja turvallisuussuunnitelmia. Lisäksi ryhmä priorisoi toimialan johdolle perusteltuja kehittämissuunnitelmia. Työryhmä tekee yhteistyötä ympäristökuntien kanssa.

Sovellustiimi vastaa sosiaali- ja terveystoimen potilas- ja asiakastietojärjestelmien sovellusylläpidosta.

Tietosuoja- ja tietoturvaryhmä (sotet) käsittelee sotet tietosuojadokumentointia, ohjeistukseen ja tietosuojaan liittyviä kysymyksiä. Ryhmä tekee sotet tietosuojaan liittyviä päätöksiä tai tuo niitä tarvittaessa päätettäväksi asiakastietojärjestelmien ATJ- ohjausryhmään tai johtoryhmiin.

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.

Asiakasturvallisuus on osa laatua

Asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat palvelut, huolenpito ja vaikuttava hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa.

Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita vahingoittumasta. Asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut.

Asiakasturvallisuus 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.

Asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilöstö, 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.

Toiminnan laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta pidetään näkyvästi esillä organisaatiossa.

Toimintayksiköissä, palvelualueilla ja tulosyksiköissä 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.

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

Asiakasturvallisuus kuuluu jokaiselle työntekijälle. Se on johdettua toimintaa, ja 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.

Lystimäen tehostetun perhetyön 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.

Lystimäen lastensuojelupalveluiden laatutyöhön kuuluu jatkuva asiakasarvioinnin keruu, sen säännöllinen analysointi ja kehittämistoimenpiteiden toteuttaminen. Asiakasturvallisuutta seurataan ja kehitetään arjessa ja HaiPro-potilasturvallisuusjärjestelmää hyödyntäen. Yksikössä tehdään vuosittain vaarojen ja riskien kartoitus ja riskienhallintasuunnitelma.

[Lastensuojelun laatusuositus STM 2014:4](#)

Lystimäen lastensuojelupalveluiden laadunhallintatyön johtamisesta ja toteuttamisesta vastaa yksikön johtoryhmä.

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.

Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. 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. Jos ei ole, riskin aiheuttaja poistetaan. Jos tietynlainen riski on hyväksyttävissä, määritellään rajat sille, miten suuri vaihtelu (poikkeama) on mahdollinen.

Alla on kuvattu toiminnassa käytettäviä riskinhallinnan järjestelmiä ja menettelytapoja, riskinhallinnan työnjakoa, riskien tunnistamista, riskien käsittelemistä, korjaavia toimenpiteitä ja muutoksista tiedottamista.

Toiminnan ennakointi on ensisijaista. Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset uhkaa ja epäkohtia aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta.

6.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Toiminnassa on käytössä seuraavat riskinhallinnan järjestelmät ja menetelmät:

1. Nolla tapaturmaa - foorumi on riskien arvioinnin toimintatapa; menettelystä on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus
2. Turvallisuuskävely; menettelystä on erillinen lomakkeista ja ohjeistus.
3. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta; toimintamallista on erillinen lomakkeista ja ohjeistus.
4. Työhyvinvointipuntari; henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda epäkohtia esille ajantasaisesti myös tätä kautta.

Jo tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan sovitusti sekä käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa asiakkaan kanssa. Asiakasta informoidaan tarvittaessa myös korvausten hakemisesta.

Henkilökuntaa ja muita yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista ajantasaisesti.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista perustuu lakiin. Heidän tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hän käsittelee asian palvelualueen päällikön kanssa, joka välittää tiedon ja

suunnittelut/toteutuneet korjaustoimenpiteet tulosyksikön johtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa

ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esimiehen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Jos ilmoitus koskee yksittäisen asiakkaan epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa, asian käsittelyssä sovitaan, miten asiakkaaseen ollaan yhteydessä.

Lastensuojelun hallinnon toimistos sihteeri vastaa lomakkeiden säilyttämisestä ja tilastoinnista. Kooste käsitellään vuosittain lastensuojelupalvelujen johtoryhmässä.

Erikseen raportoidaan lisäksi työntekijään kohdistuneista vaara- ja uhkatilanteista, ”läheltä piti” -tilanteista sekä veritartuntavaaratilanteista.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Riskien arviointi: ohjeet ja vaarojen tunnistuslista
- Ohje uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakoinnista ja hallinnasta
- Väkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta -tarkistuslista
- Toimintaohjeet kotikäynnille
- Toimintaohje veritapaturmatilanteessa
- Ohje läheltä piti tilanteiden käsittelyyn
- Turvallisuuskävely: ohjeet ja tarkistuslista

- Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa
- Ilmoitus epäkohdasta tai asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta
- Ilmoitus työntekijään kohdistuvasta vaara- ja uhkatilanteesta
- Läheltä piti -ilmoitus
- Ilmoitus veritartuntavaarasta

- HaiPro-vaaratapahtumien raportointijärjestelmä
- SPro-ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta
- Lääkehoito

Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisessa toimintayksikössä on ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan riskienarviointilomakkeelle, jonka yhteenveto lähetetään työsuojelupäällikölle vuosittain 31.5. mennessä. Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan.

Työpaikalla kohdatut vaara- ja uhkatilanteet käsitellään ja niistä tehtävät ilmoitukset toimitetaan työsuojelupäällikölle.

Tietoturvapoikkeamat

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

Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Jos kohtaat häiriön tai poikkeaman, tai epäilet joutuneesi ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, älä epäröi ilmoittaa asiasta. Tiedota asiasta myös esimiestäsi.

Ilmoitus tehdään kaikissa tapauksissa CGI HelpDeskiin puh. 09 816 50501 tai ictpalvelut@espoo.fi

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon hoitoilmoitusjärjestelmä kattaa merkittävän osan sosiaali- ja terveydenhuollon laitos- ja asumispalveluista. Sosiaali- ja terveydenhoidon organisaatiot toimittavat tilasto- ja rekisteritietoja THL: ään. [THL Hoitoilmoitustietokannat](#)

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

Pelastuslaki (2011/379) 42§ edellyttää, että 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. Ilmoitus tehdään päivystävälle palotarkastajalle.

Kriisitilanteiden ohjeistus:

Espoon kaupungin Kriisiviestintäohjeet esimiehille

Kriisiviestintä liite; Toimintakortti esimiehille

Lystimäen lastensuojelupalveluiden toimintamallit

1. Riskit ja vaarat arvioidaan tiimikohtaisesti; tiimit päivittävät Vaarojen tunnistuslistat vuosittain tai tarvittaessa muutosten tullessa. Riskienhallintasuunnitelma Toiminnan ajankohtaiset ongelmat tai äkillisesti nousevat kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet pyritään ennakoimaan, suunnittelemaan etukäteen ja huomioimaan esim. henkilöstöressursissa ja turvaamispalveluissa.
2. Työntekijälle/työntekijöille tarjotaan mahdollisuus keskusteluun esimiehen/-miesten kanssa. Tarvittaessa käytetään työterveyshuollon palveluja. Ajankohtaisten työhön liittyvien riskien tunnistaminen ja käsittely yksikön kokouskäytännöissä (osastopalaverit, joryt ja henkilökuntapalaverit). Asiakastyön tiimeillä on säännöllinen työnohjaus.
3. Ilmoitus vaara- tai läheltä piti - tilanteesta tehdään HaiPro-vaaratapahtumien raportointijärjestelmään. Selvitys vaara- ja uhkatilanteista lähetetään Työsuojeluun.
4. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan tarkistamalla henkilöstöressusseja,

toimintatapoja, välineitä, tiloja, hälytysjärjestelmiä ja muita ulkopuolisia turvallisuusjärjestelmiä. Tämän lisäksi arvioidaan tarvittaessa, pystytäänkö asiakkaan/asiakkaitten turvallisuus takaamaan yksikön resursseilla sekä tarkistetaan asiakasohjausta (pystytäänkö palveluilla vastaamaan turvallisesti asiakkaan palvelutarpeeseen).

5. SPro-järjestelmä: perehdytään heti, kun järjestelmä tulee käyttöön ja saadaan organisaatiotasoiset ohjeet
6. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilökuntapalavereissa, sähköpostitse ja tarvittaessa henkilökohtaisesti. Yhteistyötahoille tiedotetaan organisaation kokousrakenteissa, puhelimitse ja sähköpostitse. Kiinteistöön liittyvissä toimenpiteissä tiedotetaan kiinteistönhoitajaa ja tehdään ilmoitus kiinteistö - ja tilapalveluiden järjestelmään.
7. Yksikön esimiestiimi on perehtynyt esimiesten Kriisiviestintäohjeistukseen ja ne on käyty läpi henkilökunnan kanssa.

6.2 Viestintä

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

[Espoon kaupungin intranetin Kriisiviestintäsivu](#)

Henkilöstön kokoukset

Esimiehet kannustavat henkilöstöä kehittämään toiminnan laatua ja turvallisuutta. Esimiehet myös varmistavat, että työpaikkakokouksissa käsitellään säännöllisesti laadun ja turvallisuuden kehittymistä, tunnistetaan riskejä ja varaudutaan niihin.

Lystimäen lastensuojelupalveluissa työpaikkakokous pidetään kolmen viikon välein. Esityslistat ja pöytäkirjat liitteineen ovat yksikön työtilassa.

Sähköinen viestintä

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

Sharepoint toimii Sotetin yhteisenä sekä yksiköiden omina työtiloina. Potilasturvallisuutta tukee ja edistää, että yksiköiden eri toimintaohjeet ovat yhtenäiset, selkeät, ajantasaiset ja kaikkien saatavilla.

Lystimäen lastensuojelupalveluissa työpaikkakokous pidetään kolmen viikon välein. Esityslistat ja pöytäkirjat

liitteineen ovat yksikön työtilassa.

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen. Hallintolaki ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua.

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812](#)

Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa 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. 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.

Tehostettu perhetyö on avohuollon palvelu, jossa saatetaan joutua tunkeutumaan perheen yksityiseen elämään lasten suojelun nimissä. Palvelun tavoitteena on kuitenkin perheen itsenäistyminen palvelusta, niin että perheen toimijuus vahvistuu palvelun aikana ja mahdollisuus yksilölliseen ja omannäköiseen elämään kasvaa. Yksikön arvoihin ja toimintaperiaatteisiin kuuluu ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Arvot ohjaavat tarjoamaan asiakkaan näköistä, joustavaa palvelua, jossa asiakkaan osallisuus toteutuu.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista varmistetaan

- ylläpitämällä arvostavaa ja asiakaslähtöistä työskentely- ja toimintakulttuuria
- vahvistamalla asiakkaan osallisuutta mahdollistavia ja osaston yhteisöllisyyttä lisääviä toimintatapoja
- keräämällä asiakasarviointia ja huomioimalla se toiminnan kehittämisessä
- varmistamalla ja kehittämällä yhteisön sääntöjen ja sopimusten tarkoituksenmukaisuutta.

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.

[Sosiaali- ja terveystoimen yhteystiedot, neuvontanumerot ja web-osoitteet](#)

[Espoon kaupungin lastensuojelun yhteystiedot](#)

Lystimäen tehostetun perhetyön asiakkaat voivat olla yhteydessä omaan työntekijäänsä puhelimitse. Muissa neuvonta- ja ohjausasioissa yhteystiedot:

Lystimäen tehostetun perhetyön vastaava ohjaaja Sirpa Alaranta puh. 046-8773527 (virka-aikana)

Lystimäen lastensuojelupalveluiden palveluesimies Tiina Tranberg puh. 050-3511278 (virka-aikana)

7.3 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa.

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä palvelun käyttäjän ja hänen huoltajiensa kanssa. Asianosaisen osallistumista tuetaan hänen elämäntilanteensa, iän ja toimintakyvyn edellyttämällä tavalla. Arvioinnissa huomioidaan myös asiakkaan kielelliset oikeudet, joista säädetään mm. perustuslaissa ja kielilaissa ja joiden nojalla asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja terveystoimen palveluja suomen tai ruotsin kielellä.

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan lastensuojelun sosiaalityössä palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Arviointi tehdään yhteistä viitekehystä käyttäen, jossa lapsen tarpeet ovat keskiössä (BBiC). Arvioinnissa arvioidaan, miten vanhemmuuden eri osa-alueet vastaavat lapsen tarpeisiin sekä miten lapsen ja perheen sosiaalinen tilanne ja ympäristö vaikuttavat lapsen kasvuun ja kehitykseen.

Asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä jokaiselta asiakkaalta, sekä lapselta että huoltajilta, kysytään arviota oman tilanteen muutoksesta.

Jokainen asiakas otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin hänen ikänsä ja kehitystasonsa huomioiden. Lapsen osalta palvelutarpeen arvioinnissa on mukana huoltajat. Läheisverkosto kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja tilanteissa, joissa joudutaan harkitsemaan lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään, miten läheiset osallistuvat asiakkaan tukemiseen.

7.4 Asiakassuunnitelma

Suunnitelma on yksilöllinen, kokonaisvaltainen ja ajantasainen. Oleellista on asiakkaan osallisuus.

Palvelutarpeen selvittämisen ja arvioinnin perusteella henkilölle tehdään asiakassuunnitelma, jossa näkyvät sekä asiakkaan oma, että sosiaalihuollon ammatillisen henkilön arvio muun muassa tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista, asiakkaan voimavaroista ja tavoitteista sekä arvio asiakkuuden kestosta.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa asiakassuunnitelman tekemisestä. Palvelutarpeen arvio on pohjana lapsen asiakassuunnitelman teolle: suunnitelmaan kirjataan yhteenveto- tai suunnitelmantekotapaamisessa sovitut konkreettiset toimenpiteet ja tavoitteet, joilla pyritään saamaan muutosta lapsen elämässä.

Avohuollon asiakassuunnitelman tulee sisältää ([lastensuojelulaki 30 § 2 mom, Finlex](#)):

- Lapsen ja perheen palvelujen ja tuen tarve
- Ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan
- Palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan
- Arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan
- Asianosaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja tukitoimien järjestämisestä
- Sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän henkilökohtaiset tapaamiset ([lastensuojelulaki 29 § 1 momentti, Finlex](#))

Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja huoltajan sekä tarvittaessa lapsen muun laillisen edustajan, vanhemman, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan taikka lapselle läheisen henkilön sekä lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa.

Asiakassuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja se lähetetään asiakkaalle ja huoltajille.

Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa (Lastensuojelulaki 30 § 2 momentti).

Lystimäen tehostetun perhetyön ohjaajat osallistuvat asiakassuunnitelmaneuvotteluun tai saavat asiakassuunnitelman luettavakseen. Palvelua arvioidaan muutaman kuukauden välein neuvotteluissa, joissa arvioidaan asiakassuunnitelman tavoitteiden etenemistä. Näin tulee myös tarkistettua, että henkilökunta on toiminut asiakassuunnitelman mukaisesti.

Lystimäen tehostetussa perhetyössä lastensuojelun asiakassuunnitelmaa täydentämään laaditaan Tehostetun perhetyön suunnitelma. Suunnitelman pohjana on THL:n suunnittelema määrämuotoinen lomake, joka täytetään asiakastietojärjestelmä Efficään. Suunnitelma laaditaan palvelun aloitusneuvottelussa lastensuojelun sosiaalityöntekijän, perheen ja tehostetun perhetyön ohjaajien kesken ja sitä tarkistetaan vähintään kolmen kuukauden välein.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

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

toiminnan kehittämiseen. Käytössämme on:

- HappyOrNot asiakaspalautelaitteet
- ”Anna palautetta” -linkki, vastaus viiden työpäivän sisällä
- ”Arvioi palveluja” -linkki
- Palvelukohtaisia kohdennettuja kyselyitä
- Henkilökohtainen kontakti tai palautelaatikko
- Kansalliset asiakaspalautekyselyt, jotka toteutetaan tavallisesti joka toinen vuosi

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään jatkuvan sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta <https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/fi/Home>.

Lisäksi palautetta kerätään kohdennetuilla palautekyselyillä, asiakasraadeissa, avoimissa asiakasfoorumeissa sekä kokemus-asiantuntijaryhmissä.

Palvelujen vaikuttavuudesta ja asiakkaiden kokemasta hyödystä kerätään tietoa eri toiminnoissa mm. asiakashyötymittarilla.

Asiakkaat arvioivat oman prosessinsa etenemistä säännöllisesti, kun asiakassuunnitelmaa tarkistetaan neuvottelussa vähintään kolmen kuukauden välein.

Omaevalvontasuunnitelmista kerätään palautetta erikseen:

<https://my.surveypal.com/Omaevalvonnan-palautekysely>

Lystimäen tehostetun perhetyön asiakkailta pyydetään arviointia erityispalveluiden yhteiseen verkkokyselyyn palvelun päättyessä. Verkkokyselyn vastaukset käsitellään erityispalveluiden esimieskokouksessa sekä yksiköiden omissa arviointitilaisuuksissa. Lystimäen lastensuojelupalveluissa koko vuoden aikana kerätty ja muu saatu asiakaspalautte kootaan ja analysoidaan sekä esitetään henkilöstölle ja erityispalveluiden päällikölle. Analyysin tuottamaa materiaalia käytetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos palvelun tai hoidon suhteen on jotain epäselvää, kannattaa keskustella siitä palveluyksikössä asiaa hoitaneen henkilön tai henkilökunnan kanssa.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen.

Henkilökunnan on puututtava asiakkaan kohtelussa havaittuihin epäkohtiin myös oma-aloitteisesti.

Sosiaalihuollon henkilökunnan tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hän käsittelee asian palvelualueen päällikön kanssa, joka välittää tiedon ja

suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet tulosyksikön johtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esimiehen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Jos ilmoitus koskee yksittäisen asiakkaan epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa, asian käsittelyssä sovitaan, miten asiakkaaseen ollaan yhteydessä.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

Sosiaalipalvelujen järjestämiseen liittyvään kirjalliseen päätökseen saa vaatia oikaisua kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä. Tästä päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen.

Muistutus

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta sen voi tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutukseen on annettava kirjallinen ja perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Jos asiakas pyytää, muistutus ja siihen annettu vastaus toimitetaan myös sosiaali- ja potilasasiamiehelle.

Muistutuksen vastaanottaja

Kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki

Kantelu

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaalihuollon 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. Kantelut voi tehdä vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella.

Henkilökunta opastaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

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 koskeissa asioissa, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä.

Espoon potilas- ja sosiaaliasiamies

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

Linkki: Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies

8 Palvelun sisällön omavalvonta

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

8.1 Palvelun saatavuuden määräajat

Lain veloitteet: 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.

Lastensuojelun määräajat:

Palvelutarpeen arviointi kiireellisessä tapauksessa välittömästi, muuten 7 arkipäivän sisällä. Arvioinnissa sosiaalityöntekijä selvittää ja arvioi lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarvetta. Hän myös arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Selvitys tehdään siinä laajuudessa kuin tilanne vaatii. Se on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden sisällä

Tehostetun perhetyön aloittamisen määräajat:

Kun sosiaalityöntekijä on arvioinut lapsen tilanteen sellaiseksi, että perhe tarvitsee palvelua, hän tekee palvelun tarpeesta esityksen lastensuojelun avohuollon palveluita koordinoivalle asiakasohjausryhmälle (Taso). Taso kokoontuu kerran viikossa ja ohjaa perheet esitysten mukaisesti saatavilla oleviin palveluihin. Jos Espoon omissa palveluissa ei ole tilaa, perheelle usein myönnetään palvelua ostopalveluna, jotta perheiden ei tarvitsisi jonottaa palveluun. Palvelu aloitetaan perheen, sosiaalityöntekijän ja palvelun keskinäisellä neuvottelulla. Tavoitteena on, että aloitusneuvottelu järjestetään kahden viikon sisällä Taso-käsittelyn jälkeen. Näin palvelu on asiakkaan saatavilla sosiaalityöntekijän esityksestä alkaen korkeintaan kolmen viikon sisällä.

Asiakkaat saavat tietoa palvelusta Espoo.fi-sivuilta. [Lapsiperheiden palvelut-Lastensuojelu](#) Lystimäen tehostetun perhetyön paikkatilanteesta tiedotetaan Lapsiperheiden sosiaalityön Tukipalveluyksikön asiakasohjaustyöryhmää, jonka kautta lastensuojelun sosiaalityö hakee palveluita asiakkailleen.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Laatu ja turvallisuus ovat aina riippuvaisia toimintaympäristöstä ja prosesseista. Eri palveluissa ja toiminnoissa korostuvat erilaiset asiat. Yksikkökohtaisissa suunnitelmissa kuvataan miten laatu ja turvallisuus varmistetaan alla mainittujen asioiden osalta.

Terveyden ja sairaanhoito

Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito on huoltajan vastuulla. Tehostetun perhetyön ohjaajat tukevat perheitä terveyden- ja sairaanhoidon asioiden osalta ja ovat mukana tarpeellisissa verkostotapaamisissa. Erityisesti asumisharjoittelijoiden terveyden- ja sairaanhoidon käynneissä tarvitaan ohjaajan tukea.

Lääkehoito

Tehostetun perhetyön yksikössä lääkehoitosuunnitelmaa ei ole. Käytössä on ainoastaan ensiaputarvikkeet. Ensiapukaapin täydennyksestä vastaa ohjaaja Maarit Henriksson.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky.

Lystimäen tehostetun perhetyön asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan viikoittaisissa ohjaajan tapaamisissa. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein arviointineuvottelussa sosiaalityöntekijän, perheen ja tehostetun perhetyön ohjaajien kesken. Tällä hetkellä toimintakyvyn arvioinnissa ei ole käytössä mittareita, mutta lapsen tilanteen arvioinnissa käytetään Lapsi keskiössä (BBIC) -viitekehystä.

Ravitsemus

Tehostetun perhetyön työskentelyssä voidaan havainnoida asiakkaan ulkoisesta olemuksesta näkyvää ravitsemuksen tasoa. Työn tavoitteena voi olla esimerkiksi säännöllisen ruokailurytmin löytyminen. Asumisharjoittelussa olevien asiakkaiden yksi tärkeimmistä tavoitteista on oppia huolehtimaan omasta ravitsemuksestaan. Ohjaajat huolehtivat, että asumisharjoittelija saa riittävät tulot ruuan hankkimiseen. Ohjauksen keinoin pyritään varmistamaan, että asumisharjoittelijan rahat riittävät terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä noudatetaan valtakunnallisiin hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygienia- ja terveys- ja suositusta ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygienia- ja terveys-

ylläpitämiseksi laadittavia laadullisia tavoitteita.

Infektioiden ennaltaehkäisy muodostuu monesta eri osatekijästä, joita ovat mm. hyvä käsihygienia ja toimintakäytännöt.

Lystimäen tehostetussa perhetyössä noudatetaan tavallisia hygieniakäytäntöjä. Työntekijöillä on käytössä käsihuuhteet. Yksikön käsienpesupisteissä on kertakäyttöpyyhkeet. Yksikössä on laadittu hygieniaoheje erityisesti kotikäynneillä huomioitavaksi.

Epidemioissa noudatetaan THL:n, Espoon kaupungin terveystoimen ja tartuntatautivastuulääkäriin ohjeita.

Veritartuntavaaratilanteissa ja muissa vastaavissa noudatetaan yleistä varovaisuutta ja käytetään suojaamia (kertakäyttökäsineet).

Päivittäisestä tilojen puhtaudesta vastaa laitosapulainen. Yleisen siisteyden ylläpito kuuluu koko henkilökunnalle.

Siivouksessa, tehokkaan puhdistuksen kohteiden ja niissä käytettävien aineiden valinnassa noudatetaan kiinteistönhoidon siivoustyön ohjeita.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Yksikössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

Muut palvelut

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden laatua valvotaan yksikössä ja ollaan tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajaan. Vastuuhenkilöt palveluesimies ja vastaava ohjaaja (tekninen tilaaja).

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Yhteistyötä eri toimijoiden välillä tehdään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja tällöin on tärkeää, että tiedonkulku on sujuvaa. Tietoja vaihdetaan ja yhteistyötä tehdään aina ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella. Jos suostumusta ei saada, välttämättömiä tietoja voidaan tietyin edellytyksin vaihtaa asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi tai järjestämiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi.

Sosiaalihuollon viranomaisilla on laaja tietojensaantioikeus. Heillä on oikeus saada tehtävänsä suorittamiseksi muilta viranomaisilta ja toimijoilta tarvitsemansa välttämättömät tiedot ja selvitykset.

Sosiaalihuollossa on kirjaamisvelvollisuus. Henkilöstön tulee kirjata sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakaskirjaukset tehdään ajantasaisesti.

Monialaisen yhteistyön kirjaamisesta on omat säännöksensä.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Tehostetun perhetyön tiloissa on seitsemän toimistoa, olohuone, keittiö sekä kaksi vessaa. Ensisijaisesti tehostettua perhetyötä tehdään asiakkaan kotona tai muussa ympäristössä, joten tilat ovat enimmäkseen toimistokäytössä. Asiakastapaamisia voidaan järjestää olohuoneessa ja keittiössä yksi perhe kerrallaan.

Yksikön yhteiset tilat ovat avohuollon sijoitusosaston ja tehostetun perhetyön käytössä. Niin kutsutussa ”välikässä” on biljardipöytä ja kokoustamismahdollisuus. Asiakastapaamisia voi järjestää myös yksikön omassa kuntosalissa tai bändikämpässä. Yhteisten tilojen käyttöä koordinoidaan sähköisellä kalenterilla, jolloin avohuollon sijoituksen ja tehostetun perhetyön asiakkaiden yksityisyydensuoja toteutuu paremmin. Sivurakennuksessa sijaitsee asumisharjoittelusta vastaavan ohjaajan toimisto sekä kolme erikokoista kokoustilaa, jotka ovat yksikön yhteisessä käytössä. Sivurakennuksessa sijaitsee myös viisi asuntoa asumisharjoittelukäyttöön, kaksi yksiötä ja kolme kaksiota. Kussakin asunnossa asuu yksi asukas kerrallaan. Asunnoissa on peruskalustus ja tärkeimmät käyttökalusteet, mutta asukas voi sisustaa asuntoa myös itse. Yksikössä on osa-aikainen laitosapulainen, joka huolehtii yhteisten tilojen ja toimistojen siivouksesta ja pyykkihuollosta.

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.

Lystimäen lastensuojelupalvelun yksikön yhteinen Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain, käydään läpi palotarkastajan kanssa joka toinen vuosi kiinteistön palotarkastuksessa ja henkilökunta on veloitettu vuosittain käymään läpi päivitetty suunnitelma. Palo- ja pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta vastaavat yksikön palveluesimies ja turvallisuusvastaava.

10.3 Tukipalvelut

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

Lystimäen lastensuojelupalvelut

Siivous- ja pyykkijärjestelyt sekä tekstiilipalvelut: toiminnasta ja ohjauksesta vastaa yksikön oma laitosapulainen. Ateriapalvelut: toiminnasta ja ohjauksesta vastaa yksikön oma keittäjä-emäntä.

Turvaamispalvelut

- Espoon kaupungin Aula- ja turvallisuuspalvelut vastaavat turvaamispalveluiden ja turva- ja kutsulaitteiden ohjeistamisesta, konsultoinnista ja järjestämisestä
- Vartiointipalvelut tuottaa Avarn Oy.

Tietotekniset ratkaisut

- Espoo HelpDesk
- CGI

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja. 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.

Sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä. Tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja asiakasrekisteriin on talletettu tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia tietojensa korjaamista.

Tarkastusoikeuden sisältö:

- asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat asiakasrekisteritiedot
- huoltajalla tai henkilöllä, jolle on määrätty tiedonsaantioikeus, on pääsääntöisesti oikeus tarkastaa lastaan koskevat tiedot
- tarkastusoikeuden käyttäminen on maksutonta kerran vuoden aikana toteutettuna
- tarkastusoikeus voidaan evätä ainoastaan poikkeustapauksissa. Epäämisperusteena voi olla esimerkiksi, että tiedon antaminen saattaisi aiheuttaa vakavaa vaaraa asiakkaan terveydelle tai hoidolle taikka jonkun muun oikeuksille
- ulkopuolisella ei ole tarkastusoikeutta, vaikka häntä koskevia tietoja voi olla tallennettuna asiakasta koskeviin tietoihin.

Tarkastuksen toteutus:

- tarkastuspyyntö tehdään henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä tai omakätisellä allekirjoituksella tai vastaavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona
- pyyntöä varten on laadittu lomake, jonka saa toimintayksiköstä ja se löytyy Espoon internet-sivuilta
- asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan ennen tietojen antamista
- asiakkaalla on oikeus tutustua ja nähdä itseään koskevat asiakastiedot ja pyynnöstä saada kopiot niistä kirjallisena
- pääsääntöisesti tarkastusoikeus toteutetaan siinä yksikössä, jossa tiedot ovat syntyneet
- tiedot annetaan ilman aiheetonta viivytystä

Jos tarkastusoikeus evätään, asiakkaalle annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus, jossa mainitaan kieltäytymisen syyt. Asiakkaalla on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi.

Korjauksen sisältö:

- rekisterinpitäjän on ilman aiheutonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto
- muutokset tehdään siten, että rekisteriin jää näkyviin tiedot tehdystä korjauksesta, tekijästä ja korjauspäivämäärästä ja alkuperäinen merkintä on mahdollista nähdä jälkikäteen
- oikaisua varten on laadittu lomake, jonka saa toimintayksiköstä ja se löytyy Espoon internet-sivuilta

Jos tiedon korjaamisesta kieltäydytään, asiakkaalle annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus ja asiakkaalla on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi.

Oikaisun toteutus:

- rekisteröity (asiakas) esittää vaatimuksen
- asiakkaan henkilöllisyys tarkistetaan
- asiakkaan tulee pyynnössään yksilöidä ja perustella tarkasti, mitä tietoa vaaditaan korjattavaksi ja mikä on asiakkaan mielestä oikea tieto sekä millä tavalla korjaus pyydetään tekemään.

Asiakastietoja voidaan myös korjata täydentämällä niitä asiakkaan näkemyksellä asiasta.

Asiakastietojen säilyttäminen, arkistointi ja hävittäminen määräytyvät lainsäädännön ja siihen perustuvan organisaatiokohtaisen ohjeistuksen perusteella.

Espoon kaupungin käyttämät laitteet ja ohjelmistot on suojattu ja varmistettu kaupungin tietoturvaperiaatteiden mukaisesti.

Tietoturva ja tietosuoja

Tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus ja käyttöoikeuden saaminen edellyttää kirjallista vaitiolositoumusta sekä tietoturvasitoumusta. Käyttöoikeudet asiakastietoihin myönnetään palvelutehtävien perusteella.

Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokietietojen avulla tietosuojan seuranta- ja valvontasuunnitelman mukaisesti.

Oikeudet asiakirjojen luovuttamiseen on määritelty erikseen. Toimintayksikön rekisteritiedot luovuttaa Erityispalveluiden päällikkö.

Lisäksi erikseen on ohjeistettu sähköpostin käyttö, asiointi puhelimessa sekä turvakieltoasiakkaiden tietojen käsittely.

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Kaikki Lystimäen avohuollon sijoitus ja perhetyön osaston työntekijät ovat käyneet Kansa-koulu -kirjaamisvalmennuksen, jossa perehdytään henkilötietojen kirjaamiseen ja käsittelyyn liittyviin hyviin käytäntöihin

ja lainsäädäntöön. Henkilökunta osallistuu tarvittaessa organisaation järjestämiin muihin koulutuksiin.

Kaikki vakituiset työntekijät, sijaiset, opiskelijat ja muut yksikön tiloissa toimivat työntekijät allekirjoittavat Espoon kaupungin Tietoturvasitoumuksen.

Uuden työntekijän perehdyttämiseen nimetty vastuuhenkilö ja esimies varmistavat työntekijän osaamisen. Uusi työntekijä käy organisaation asiakirjahallintoon liittyvän Kansa-koulu -kirjaamisvalmennuksen ja saa opastusta yksikön Effica-vastuuhenkilöiltä ja muulta henkilökunnalta.

Espoon intranetin tietoturva- ja tietosuojasivuille on koottu aineistoa mm. tietoturva- ja tietosuojaryhmästä, tietoturvapoliitikasta, sähköpostin pelisäännöistä ja kaikille työntekijöille tarkoitettuun tietoturvaohjeesta.

Henkilörekisteriselosteet

Yksikön rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Kaikki rekisteriselosteet löytyvät lisäksi espoo.fi -sivuilta.

https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Tietosuoja/Tietosuojaselosteet

Asiakkuuden alkaessa asiakkaan kanssa käydään läpi kirjaamiseen, henkilötietojen käsittelyyn ja rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät kysymykset.

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Juho Nurmi

Sähköposti: tietosuoja@espoo.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Lystimäen tehostetun perhetyön työskentelyssä havaitut välittömät riskit ja kehittämistarpeet käsitellään ja toimenpiteistetään heti ja niistä tiedotetaan koko henkilökuntaa ja asiakkaita.

Asiakasarvioinnin ja muun saadun asiakaspalautteen analyysin pohjalta suunnitellaan, aikataulutetaan ja toteutetaan kehittämistoimenpiteitä mm. tiimin toimintatapoihin, asiakastyön sisältöihin ja palvelun järjestämiseen. Kehittämistavoitteet kootaan tiimeittäin ja kehittäminen tapahtuu tiimin arkikäytännöissä. Kehittämisen kokonaisuudesta vastaa tiimin esimies.

Henkilökunnan tekemä riskienarviointi kootaan ja toimenpiteistetään vuosittain yksikön Riskienhallintasuunnitelmaan.

Henkilökunta arvioi työhyvinvoinnin tilaa ja esimiestyötä vuosittain työhyvinvointimittarilla (4 kertaa vuodessa), Kunta10 - kyselyllä (joka 2. vuosi) ja esimiestyön arvioinneille (1 krt vuodessa).

Lystimäen lastensuojelupalveluiden Lean-tavoitetauluun on koottu keskeisiin kehittämistoimenpiteisiin liittyvät ja seurattavat arviointitiedot. Niiden toteutumista seurataan ja päivitetään säännöllisesti yksikön henkilökuntapalavereissa ja kehittämisideoita ja -toimenpiteitä työstetään järjestelmään liittyvän Kehittämistaulun prosessin mukaan. Tavoitetaulu on nähtävissä yksikön tiloissa.

Lystimäen tehostetun perhetyön tavoitetaululla seurataan Espoon tehostetun perhetyön yksiköiden yhteisesti sovittuja tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista seurataan viikoittain tiimikokouksissa. Tulokset syötetään tehostetun perhetyön mittareihin sharepointissa, jossa niitä voidaan seurata ja vertailla organisaatiotasoisesti.

Laajemmat palvelutasoiset kehittämistarpeet käsitellään lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja erityispalveluiden johtoryhmissä, kirjataan muistioon ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteet. Tarvittavat toimenpiteet tehdään välittömästi.