



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

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

Yksikön/palvelualueen nimi:

**Vammaissosiaalityö/vammaispalvelut**

Laadittu, pvm: 24.8.2020

Hyväksytty, pvm: 25.8.2020

Perhe- ja vammaispalvelujen johtoryhmä

## Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	3
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	3
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet .....	4
3.1 Espoon sosiaali- ja terveystalvelujen tavoitteet.....	5
4 Johtamisjärjestelmä .....	6
5 Laadunhallinta.....	7
6 Riskien hallinta .....	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen .....	9
6.2 Viestintä.....	11
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	12
7.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	12
7.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	12
7.3 Neuvonta ja ohjaus.....	12
7.4 Palvelu- ja hoidontarpeen arviointi .....	13
7.5 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	14
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjat.....	14
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	14
8.3. Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy.....	15
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	15
9.1 Henkilöstösuunnitelma .....	15
9.2 Rekrytointi.....	16
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö .....	16
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	17
9.5 Henkilökunnan rokotukset .....	18
10 Toimitilat ja tukipalvelut .....	18
10.1 Toimitilat .....	18
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	18
10.3 Tukipalvelut .....	18
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat .....	19
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuojat .....	19
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja .....	19
11.3 Tietoturva ja henkilötietojen tietoturvaloukkaukset .....	20
12 Yksikön kehittämissuunnitelma .....	20
13 Liitteet.....	20

## Esipuhe

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso  
perusturvajohtaja

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvonta on keino parantaa yksikön palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä asiakkaiden oikeusturvaa. Omavalvonta ja turvallisuus perustuvat yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan ja työprosessien kehittämiseen. Yksikön omavalvontasuunnitelma perustuu Espoon kaupungin oman palvelutuotannon omavalvonnan toimialan käsikirjaan. Kaikkien työntekijöiden tehtävä on tuntea ja arvioida yksikön palveluprosesseja ja asiakasturvallisuutta sekä riskejä ja niiden hallintakäytäntöjä arjessa.

**Laatiminen ja päivittäminen:** Vammaispalvelujen sosiaalityön omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa vammaisten sosiaalityön päällikkö yhdessä johtavien kanssa. Päivittämiseen osallistuu vastuutehtävien mukaisesti vammaispalvelun sosiaalityön henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä aina kun toimintavaatimukset oleellisesti muuttuvat. Omavalvontasuunnitelma säilytetään yksikössä kansiossa liitteineen ja se on osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tallennettu yksikön sähköiseen työtilaan. Työntekijän esimies vastaa uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdyttämisestä kaupungin yhteisen perehdyttämisoppaan lisäksi. Jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle nimetään perehdyttävä työntekijä.

**Hyväksyminen:** Omavalvontasuunnitelma käsitellään vammaispalvelujen sosiaalityön henkilöstön kanssa ja hyväksytään ennen julkaisua vammaispalvelujen johtoryhmässä.

**Seuranta:** Seurannasta vastaa vammaisten sosiaalityön päällikkö yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä henkilökunta omien tehtävänkuvien sekä vastualueidensa mukaisesti. Jokainen yksikön työntekijä vastaa oman työn laadusta, kehittämisestä ja turvallisuudesta omavalvontasuunnitelman mukaisella tavalla.

**Julkisuus:** Omavalvontasuunnitelma on luettavissa [Espoon nettisivuilla](#). Se on luettavissa pyydettyäessä paperiversiona vammaispalvelujen toimiston aulassa. Suunnitelman sisäisiä liitteitä ei julkaista. Liitteet saa nähtäväksi pyydettyäessä ja sellaisessa muodossa, että asiakas- ja henkilöstötietoihin liittyvät asiat eivät ole nähtävillä. Liitteissä kuvataan yksityiskohtaisemmin toimintatapoja ja niiden ohjeistuksia. Suunnitelmassa on myös linkkejä ja osa linkeistä avautuu vain Espoon kaupungin intranetissä.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosityksikkö:** Perhe- ja sosiaalipalvelut

**Palvelualue:** Vammaispalvelut

**Toimintayksikkö:** Vammaissosiaalityö

**Osoite:** Kamreerintie 2 A (4 krs), Espoon Keskus (PL 2513, 02070 Espoon kaupunki)

**Puh:** 09 816 45285

**Toimintayksikön vastaava esimies:** vammaisten sosiaalityön päällikkö 043 8273095

**Lyhyt kuvaus toiminnasta:** Espoon vammaissosiaalityön palvelut on tarkoitettu espoolaisille henkilöille, jotka vamman tai pitkäaikaisen sairauden vuoksi tarvitsevat vammaispalvelulain tai kehitysvammalain mukaisia palveluja tai omaishoidon tukea. Voit ottaa yhteyttä vammaispalveluihin, jos sinulla tai läheiselläsi on vamma tai sairaus, joka aiheuttaa pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisista elämän toiminnoista. Espoon vammaispalvelut järjestää palveluja ja tukitoimia, jotka auttavat vammaista henkilöä selviytymään arjessa. Osa palveluista on kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden

piirissä, ja osa harkinnanvaraisia tukitoimia. Voit hakea palveluja ja tukitoimia kirjallisesti lomakkeella tai vapaamuotoisella hakemuksella. Vammaispalvelujen työntekijä selvittää palvelutarpeen kanssasi.

WWW-sivut: [www.espoo.fi/vammaispalvelut](http://www.espoo.fi/vammaispalvelut)

Facebook: [www.facebook.com/EspoonVammaispalvelut/](https://www.facebook.com/EspoonVammaispalvelut/)

### 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

Vammaissosiaalityön toimintaa ohjaa Espoon strategia ja -tarina. Vammaissosiaalityö noudattaa Espoo-tarinassa määriteltyjä arvoja ja toimintaperiaatteita.

#### 3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Vammaissosiaalityön tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaissosiaalityö täydentää erityispalveluna yleisiä palveluita ja mahdollistaa erityisten, yksilöllisten ratkaisujen tekemisen tilanteissa, joissa yleiset palvelut eivät ole riittäviä vastaamaan vammasta johtuviin tarpeisiin. Vammaissosiaalityön asiakkaana palveluja tarvitseva asiakas voi tavata sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän, joka auttaa häntä löytämään ratkaisuja vamman tai sairauden aiheuttamiin haasteisiin.

#### 3.2 Toimintaperiaatteet

Vammaissosiaalityötä ohjaavat Espoon kaupungin arvot, Espoon sosiaali- ja terveystieteiden tavoitteet, sosiaalihuollon toteuttamista määrittävät lait ja asetukset, YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sosiaalialan eettiset ohjeet. Palveluiden suunnittelun ja toteutuksen lähtökohtana on asiakkaan yksilölliset tarpeet. Asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

**Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen:** Vammaissosiaalityölle on tärkeää kumppanuus ja avoin yhteistyö asiakkaan kanssa. Arvioimme yhdessä asiakkaan kanssa, mihin asioihin hän tarvitsee tukea ja apua. Järjestämme palveluja ja tukitoimia, jotka auttavat asiakasta arjessa. Vammaisalan asiantuntijoina työskentelemme yhdessä muiden toimijoiden kanssa asiakkaidemme hyödyksi mm. antamalla konsulttiota ja osallistumalla verkostoyhteistyöhön.

**Espoo on vastuullinen edelläkävijä:** Vammaissosiaalityö osallistuu valtakunnalliseen ja Uudenmaan alueen kehittämistoimintaan. Vammaispalvelujen Asumisen ohjelma on esimerkki kunnianhimoisesta ohjelmatyöstä, jossa tarkoituksena on kehittää vammaisten asumisen palvelujen ja prosessien laatua ja kustannustehokkuutta. Tämä tarkoittaa laadukasta palvelutarpeen arviointia, tarkoituksenmukaisia palveluja ja monipuolista palveluvalikoimaa.

**Espoo on oikeudenmukainen:** Vammaispalvelun sosiaalityön toimintakäytäntö perustuu lainsäädäntöön sekä sosiaali- ja terveystieteiden vahvistamiin julkisiin toimintaohjeisiin. Asiakas saa vammaispalveluista hakemiinsa palveluihin ja tukitoimiin perustellut kirjalliset päätökset. Tiimityöskentelyllä varmistamme espoolaisten yhdenvertaisuuden ja tasa-arvoisuuden palveluratkaisuissa huomioiden yksilölliset tarpeet. Huolehdimme, että myös kaikkein runsaimmin tukea tarvitsevat ja heikoimmassa asemassa olevat vammaiset henkilöt saavat tarvitsemansa palvelut.

### 3.1 Espoon sosiaali- ja terveystalvelujen tavoitteet

**Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus:** Vammaissosiaalityö kehittää asiakasprosesseja mm. LEAN-työskentelyn kautta. Seuraamme palvelusta saatavaa palautetta, työntekijöiden kokemuksia ja puutumme ongelmatilanteisiin. Tiedotamme asiakkaitamme tekemästämme palvelujen kehittämistyöstä ja myös siitä, jos toiminnassamme on väliaikaisesti poikkeustilanteista pääasiassa verkkosivujemme kautta.

**Henkilöstön hyvinvointi, työn sujuvuus:** Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus tarvittaessa työnohjaukseen, jossa keskitytään työssä jaksamiseen, työhyvinvointiin ja muutokseen sekä työelämän haasteisiin eri ammattiryhmien tarpeet huomioiden. Huolehdimme työntekijöiden hyvinvoinnista toimimalla yhteisvastuullisesti ja tukemalla toisiamme. Johtavat sosiaalityöntekijät ja päälliköt kehittävät johtamistaan mm. osallistamalla Espoon kaupungin johtamiskoulutuksiin. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua toimintakäytäntöjen kehittämiseen esimerkiksi yhteisten kokousten kautta. Seuraamme henkilöstön sairauspoissaoloja ja Tyhy-puntarin tuloksia. Hyödynnämme myös Positiivi-kyselyn tuloksia. Keskustelemme työhyvinvoinnista säännöllisesti henkilöstön kanssa. Sosiaalialan ammattihenkilöt noudattavat eettisiä ohjeita, joissa käsitellään työntekijän ja työyhteisön eettistä harkintaa ja vastuuta, eettisiä menettelytapoja asiakassuhteen eri tilanteissa, eettisten ohjeiden yhteisöllistä vaikutusta sekä työntekijän jaksamisen vaikutusta työn eettisyyteen.

**Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus:** Olemme tavoitettavissa toimistollamme sekä puhelimitse ja sähköpostitse. Palveluitamme voi hakea paperisilla tai sähköisesti täytettävillä lomakkeilla. Laajennamme tulevaisuudessa sähköisen asioinnin mahdollisuuksia, tällä hetkellä käytössä on sähköinen kuljetuspalveluhakemus, omaishoidon hakemus sekä OmaOlo.fi-sivulla täytettävät itsearvioinnit (kuljetuspalvelu, henkilökohtainen apu, omaishoidon tuki). Sähköiset hakemukset voi myös täyttää toisen puolesta, mikäli asiakas on sallinut puolesta asioinnin valtakirjalla. Teemme tarvittaessa kotikäyntejä ja hyödynnämme aktiivisesti myös sähköisiä yhteyksiä tapana olla vuorovaikutuksessa asiakkaittemme kanssa. Suunnittelemme yhdessä asiakkaan kanssa hänen elämäntilanteensa ja ikänsä mukaisen palvelukokonaisuuden palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman kautta. Asetamme myönnettävälle palvelulle tavoitteet, jotka kirjaamme asiakassuunnitelmaan. Tavoitteiden saavuttamista ja asiakashyötyä seurataan suunnitelmien ja palvelupäätösten päivityksen yhteydessä. Seuraamme palvelujen saatavuutta mm. selvitysten käynnistymisajan ja hakemusten käsittelyajan kautta.

**Hyvä taloudenpito ja tuottavuus:** Palveluntuottaja valitaan kunkin asiakkaan kohdalla yksilöllisen tarpeen, harkinnan ja palvelun soveltuvuuden perusteella. Ensisijaisesti palvelu järjestetään kaupungin omana toimintana. Asiakkaan yksilöllinen tarve ja erityiset olosuhteet ratkaisevat, minkälaisia palveluja vammaissosiaalityö kulloinkin järjestää. Mikäli asiakkaan palvelutarpeen kannalta soveltuvia palveluntuottajia on useampia, valitaan näistä kokonaistaloudellisesti edullisin. Seuraamme palvelujemme vaikutuksia, kustannuksia ja huomioimme palveluratkaisujen kustannukset ja palvelun vaikuttavuuden asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen tai kohentamiseen päätöksenteossamme. Vertaamme palvelujemme kustannuksia mm. muihin Kuusikkokuntiin. Vammaissosiaalityössä palvelemme suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Kirjalliset päätökset teemme suomeksi tai ruotsiksi. Tarvittaessa käytämme asioinnin tukena tulkkia.

Vastuuhenkilö: Vammaisten sosiaalityön päällikkö

LIITE [Vammaispalvelujen palvelulupaus](#) (pdf, 117 Kt)

LIITE [Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet](#) (Talentia)

## 4 Johtamisjärjestelmä

Espoolaiseen johtamiseen kuuluu, että jokainen esimies ja johtaja kehittää omaa johtamistaan ja asettaa sen kehittymiselle tavoitteet. Kokonaisvastuu on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Johtaminen perustuu yhteisille pelisäännöille ja hyvälle käytännölle. Johtavat sosiaalityöntekijät toimivat sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja toimistosiheteereiden hallinnollisina ja työnjohdollisina esimiehinä. Johtavien sosiaalityöntekijöiden hallinnollinen ja työnjohdollinen esimies on vammaisten sosiaalityön päällikkö.

Kokonaisvastuu vammaispalvelujen sosiaalityön laadusta on sosiaalityön päälliköllä, johtavilla sosiaalityöntekijöillä, asiantuntijalla sekä vammaispalvelupäälliköllä. Päälliköt vastaavat avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin edistämisestä. Jokainen työntekijä vastaa laadusta omassa työssään. Johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin juurruttamisesta, laadunhallinnasta ja sen kehittämistä toimialan linjausten mukaisesti. Palvelupäällikkö vastaa oman palvelutoiminnan sekä ostopalvelujen laadun seurannasta ja reklamaatioista. Esimies vastaa siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti. Hän ottaa aktiivisesti esille laadunhallintaan liittyviin kysymyksiin.

Vammaispalvelujen johtoryhmään kuuluvat vammaispalvelujen päällikkö, palvelupäällikkö, sosiaalityön päällikkö ja asiantuntija. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat lisäksi johtavat sosiaalityöntekijät sekä palveluesimiehet. Johtoryhmä kokoontuu viikoittain, laajennettu johtoryhmä 1-2 kertaa kuussa.

Vammaispalvelujen valvontaryhmään kuuluvat: palvelupäällikkö (pj), vammaispalvelujen päällikkö, palveluesimiehet, valvontatyötä tekevä sairaanhoitaja ja aikuisten tiimin johtava sosiaalityöntekijä.

SAS-ryhmään (Suunnittele, Arvioi, Sijoita) kuuluvat sosiaalityön päällikkö (pj), aikuisten tiimin johtava sosiaalityöntekijä, nuorten tiimin johtava sosiaalityöntekijä ja palveluesimiehet. Lasten tiimin johtava sosiaalityöntekijä osallistuu kokoukseen oman vastualueensa ikäryhmän asioita käsiteltäessä. SAS-ryhmän sihteerinä toimii nimetty sosiaaliohjaaja. SAS-ryhmä käsittelee sosiaalityöntekijöiden esityksestä hakemukset vakituiseen asumiseen (ympärivuorokautinen ja tukiasuminen), lyhytaikaiseen hoitoon, aamu- ja iltapäivähoitoon, asumisvalmennukseen sekä ostopalveluna hankittavaan työ- ja päivätoimintaan. Lisäksi SAS-työryhmässä käsitellään henkilökohtaisen avun tuntien myöntäminen, mikäli kyse on suuresta tuntimäärästä. SAS-ryhmä kokoontuu viikoittain. SAS-ryhmäesityksiä varten on laadittu ohje.

Sosiaalityön tiimit käsittelevät sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan esityksestä asiakastilanteita ja hakemuksia. Tiimeissä arvioidaan eri ratkaisuvaihtoehtoja, niiden vaikutuksia sekä tuetaan työntekijän päätöksentekoa. Tiimin vetämisestä vastaa tiimin johtava sosiaalityöntekijä. Tiimit kokoontuvat viikoittain.

Toimistosiheteereille järjestetään kokouksia tarvittaessa. Kokouksen vetämisestä vastaa johtava sosiaalityöntekijä. Kokous järjestetään tarvittaessa.

Muut laadunhallinnan ryhmät

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

## 5 Laadunhallinta

Keskeiset elementit sosiaali- ja terveydenhuollon laadussa, ja siten myös vammaissosiaalityössä, ovat asiakaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, turvallisuus, korkeatasoinen osaaminen ja vaikuttavuus.

Sosiaalityön laatua kehitetään Lean-filosofian mukaisesti. Laadun toteutumista seurataan lean-filosofian mukaisesti sosiaalityön kehittämisen taululla.

Laatu syntyy mm. siitä, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan. Tätä tukevat työntekijöiden käytännön ohjeistukset, jotka sijaitsevat Vammaispalvelujen sähköisessä työtilassa (Sharepoint). Työtilan ohjeista vastaavat vammaisten sosiaalityön päällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät. Asiakastyöhön liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita päivitetään tarpeen mukaan ja tarvittaessa työn tueksi laaditaan myös uusia ohjeita. Vammaisten sosiaalityön päällikkö vastaa henkilöstön riittävästä lainsäädännöllisestä osaamisesta huolehtimalla, että he saavat tarvittavaa koulutusta ja ohjeistusta työlleen ja koko sosiaalityön henkilöstö toimii samojen periaatteiden mukaisesti tehdessään ratkaisuja asiakkaille myönnettävistä palveluista ja tukitoimista. Oman työskentelyn osalta työn laadusta, lainsäädännön ja ohjeiden tuntemisesta vastaaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle.

## 6 Riskien hallinta

### Riskien käsitteleminen

Asiakasturvallisuus ja siihen liittyvä riskien hallinta on osa toiminnan laatua.

### Riskinhallinnan työnjako

Sosiaalityön päällikkö sekä johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat asiakasturvallisuudesta ja tekevät päätökset toimintapolitiikoista:

- huolehtivat omalta osaltaan työterveyshuollon toteutumisesta sekä riskinhallinnan ja turvallisuustoimenpiteiden toteuttamisesta (esim. työpaikkaselvitykset),
- huolehtivat resursseista ja kertovat resursseihin vaikuttavista riskitekijöistä esimiehelleen,
- varmistavat, että sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on vammaispalveluissa ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet sekä mahdollisuus kehittää ja ylläpitää ammattitaitoaan (ammattihenkilölaki),
- sitoutuvat ja sitouttavat henkilöstön tehtäviinsä sekä
- vastaavat raportoinnista organisaation ulkopuolelle (esim. lautakunnalle) ja viranomaisyhteistyöstä.

Työntekijät:

- edistävät turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan,
- osallistuvat riskien ja vaarojen tunnistamiseen, arviointiin sekä työpaikkaselvityksiin,
- osallistuvat koulutuksiin sekä noudattavat annettuja ohjeita,
- raportoivat havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista (raportointivelvollisuus) ja ilmoittavat kehittämiskohteista,
- arvioivat, mitä vaikutuksia eri toimintatavoilla ja tehdyillä ratkaisuilla on asiakkaan hyvinvoinnille, osallisuudelle ja toimintakyvylle sekä palvelun kustannuksiin,



- huolehtivat ajantasaisesta dokumentaatiosta ja kirjaavat asiakastietoja kirjaamisohjeiden mukaisesti

Kaikki sosiaalihuollon henkilöt:

- Ovat velvollisia ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin (ammattihenkilölaki).
- Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä sosiaalihuollon toiminnasta vastaavalle henkilölle (Spro-sosiaalihuollon epäkohtailmoitus), jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (sosiaalihuoltolaki 48 §).

Koko vammaispalvelujen henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Lähiesimies käy läpi vaara- ja läheltä piti- tilanteet oman työntekijänsä kanssa ja asia käsitellään työyhteisötasolla, mikäli se on aiheellista vastaavilta tilanteilta välttymiseksi.

## Riskien tunnistaminen

**Strategiset riskit:** Vammaissosiaalityössä strategisia riskejä voi kehittyä sisäisistä paineista ja työn kuormittavuudesta, väärin toimintastrategioiden valinnasta, puutteellisesta johtamisesta tai hitaasta reagoinnista toimintaympäristössä tapahtuviin esim. poliittisiin tai lainsäädännön muutoksiin. Ne voivat pahimmillaan uhata toiminnan jatkumisen edellytyksiä.

**Operatiiviset riskit:** Operatiivisella riskillä tarkoitetaan turvallisuusriskiä, joka voi aiheutua puutteellisesti toimivista sisäisistä prosesseista, henkilöistä, järjestelmistä tai ulkoisista tapahtumista. Sosiaalityössä operatiivisia riskejä voivat aiheuttaa mm. puutteellinen perehdytys, henkilöstön puuttuminen, asiakastietojärjestelmien toimintavaikeudet sekä muutokset palveluntuottajien toiminnassa. Lisäksi operatiivinen riski voi aiheutua omia impulssejaan hillitsemään kykenemättömän asiakkaan yllättävästä aggressiivisesta tai muusta hallitsemattomasta reagoinnista asiakastapaamistilanteissa.

Vammaissosiaalityön asiakasturvallisuus voi vaarantua esimerkiksi, jos

- asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta,
- työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävän usein,
- asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pysytä,
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia
- asiakkaalle vahingollisia toimia,
- pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa.

## Riskien käsitteleminen

Sosiaalityössä edistetään toimintakulttuuria, jossa riskit ja vaaratilanteet käsitellään avoimesti. Tavoitteena on virheistä oppiminen ja tapahtuneista vahingoista kertyneen tiedon hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä. Johtoryhmä kannustaa henkilöstöä ja asiakkaita sekä heidän omaisiaan tuomaan esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Kaikessa toiminnassa painotetaan ennaltaehkäisyn näkökulmaa. Työskentelyssä arvioidaan jatkuvasti asiakkaan etua (sosiaalihuoltolaki 4 ja 5 §). Tällöin

kiinnitetään huomiota esim. asiakkaan hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuuden vahvistamista edistäviin ratkaisuihin.

## Riskinhallinnan työnjako

Päivittäisestä riskienhallinnasta sosiaalityötä tehtäessä vastaavat johtavat sosiaalityöntekijät. Koko vammaispalvelujen sosiaalityön henkilöstöllä on vastuu soveltavaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Turvallisuudesta sekä siinä havaituista poikkeamista on tärkeä keskustella. Sosiaalityön henkilöstä tuo esimiesten tietoon havaitsemiaan epäkohtia ja tunnistamiaan riskejä. Riskejä vähennetään hyvällä työn suunnittelulla. Riskeihin kiinnitetään huomiota jo uutta työntekijää perehdytettäessä. Riskeihin liittyvät havainnot kirjataan ja tallennetaan Hessu-työturvallisuusjärjestelmään.

### 6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

**Vaaratilanteen tunnistaminen:** Työntekijät arvioivat, mitä vaikutuksia eri toimintatavoilla ja tehdyillä ratkaisuilla on asiakkaan hyvinvoinnille, osallisuudelle ja toimintakyvylle. Työntekijät arvioivat asiakkaiden ja eri yhteistyötahojen yhteydenottojen perusteella, millaisia riskejä asiakkaiden tilanteisiin liittyy ja onko epäiltävä asiakasturvallisuuteen liittyvää uhkaa. Työntekijät arvioivat, toteutuuko asiakkaan oikeus laadultaan hyvään palveluun ja kohteluun tai vaarantuuko asiakasturvallisuus. Riskien arviointi on myös osa ennakoivaa työsuojelua ja koskee siten koko henkilökuntaa. Sosiaali- ja terveystoimen johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

**Ilmoittaminen:** Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuusriskejä omalle esimiehelleen. Myönteinen asenneympäristö epäkohtien ja turvallisuuskysymysten säännöllisessä käsitelyssä on osa yksikön ja sen henkilökunnan toimintaa. Esimies välittää tiedon tarvittaessa valvontatyöryhmälle, joka käsittelee mm. palveluntuottajien toimintaan liittyvät ilmoitukset.

**Ilmoituksen vastaanotto, luokittelu ja analysointi:** Esimiehen tulee selvittää ilmoituksessa esitetyt asiat ja ryhtyä vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa.

**Päätöksenteko jatkotoimista:** Esimiehen tulee kertoa ilmoituksen jättäneelle henkilölle/henkilöille, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta ryhdytään. Vammaispalvelujen johtoryhmän tulee saada mahdollisimman pikaisesti tieto merkittävistä operatiivisista riskeistä.

**Seuranta ja arviointi:** Ilmoituksen jättäjä seuraa työnantajan toimenpiteitä. Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvovan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä tekee asiasta ilmoituksen oman alueen aluehallintovirastoon. Tähän ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan. Aluehallintovirastoon pitää myös ilmoittaa, jos työpaikan omavalvontasuunnitelmassa ei ole ohjeistettu ilmoituksen tekemistä. Johtoryhmä seuraa ja käsittelee sosiaalityön tilannetta kokouksissaan.

**Kehittämisen taulu (Lean):** Sosiaalityön henkilöstö voi nostaa esiin kehittämisideoita ja epäkohtia. Kehittämisideat kirjataan sosiaalityön visuaaliselle Lean-työkalulle. Ideat ja esille nostetut epäkohdat käsitellään sosiaalityön kehittämisen kokouksissa ja työpaikkakokouksissa. Henkilöstölle järjestetään myös erillisiä kehittämiskokouksia, joissa voidaan käsitellä myös riskienhallintaan liittyviä teemoja.

**Effica-asiakastietojärjestelmä:** Henkilökunnan huolellisella ja ajantasaisella asiakastietojen kirjaamisella varmistetaan asiakasturvallisuutta ja asiakkaan etua.

**Turvallisuusriskien hallinta:** Turvallisuusriskien hallinta sisältää mm. henkilöstöä koskettavasta työtapaturmasta ilmoittamisen, turvallisuushavainnot (läheltä piti-, vaara- sekä positiivinen havainto), väkivalta- ja uhkatilanneilmoitukset ja työturvallisuusriskien arvioinnin. Hessu helpottaa turvallisuuspoikkeamista ilmoittamista, edistää ennaltaehkäisevän turvallisuuskulttuurin kehittymistä ja lisää myönteistä suhtautumista turvallisuuteen. Tekemällä ja käsittelemällä turvallisuushavaintoja yhdessä työpaikalla ja ottamalla tilanteista opiksi kehitetään turvallisuutta työpaikoilla. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan tarvittaessa työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta ympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Riskien arvioinnissa tunnistetaan työssä esiintyviä vaaroja, vaarojen aiheuttamien riskien suuruutta ja arvioidaan riskien merkitystä.

Kaupungin kaikilla työpaikoilla on otettu käyttöön turvavartti, joka toteutetaan, keväällä ja syksyllä. Kulloinenkin aihe on yhteinen kaikille ja siitä käytävien keskustelujen on tarkoitus vahvistaa työpaikan omaa ennakoivaa turvallisuuskulttuuria. Käsitelty turvavartin aihe kirjataan Hessu-järjestelmään positiivisena turvallisuushavaintona.

Yksikköön tehdään säännöllisesti palotarkastus sekä päivitetään vähintään kerran vuodessa yksikön palo- ja pelastussuunnitelma tarkoitus on luoda toimintavalmiudet, joiden perusteella voidaan torjua mahdollisia onnettomuuksia ja vaaratilanteita ennakolta sekä antaa ohjeita menettelytavoista tilanteisiin tulipalojen ja muiden vaaratilanteiden varalle. Turvallisuussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Turvallisuussuunnitelman päivittämisestä vastaa sosiaalityön päällikkö yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Poistumisharjoitus järjestetään kerran vuodessa henkilökunnalle.

**Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa:** Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on henkilön ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta. Ilmoitus menee johtavan sosiaalityöntekijän käsiteltäväksi ja tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti.

**Infektoriskien- ja tartuntatautien hallinta / ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt:** Vammaispalvelutoimistossa on käytössä kaupungin hygieniaohteet leviämistä pyritään katkaisemaan hyvällä käsihygienialla. Nimetyt vastuutyöntekijät huolehtivat suojakäsineiden ja muiden hygieniatarvikkeiden hankinnasta. Käsihygieniaohte on oltava näkyvillä vammaispalvelutoimistossa.

**Biologisen tekijän tunnistaminen, ehkäisy ja toiminta altistumistilanteessa**

Työturvallisuuslaki (2002/738) 40 a § edellyttää, että työnantajan on pidettävä luetteloa sellaisista työntekijöistä, jotka ovat altistuneet työssään biologisille tekijöille, jotka aiheuttavat ihmiselle vakavan vaaran tai vakavan sairauden. Esimiehen on tehtävä työpaikan riskien arviointi Hessussa ja tunnistettava biologiset tekijät (riskien arviointi koronatilanteessa). Koronan aiheuttama riski tulee tunnistaa, arvioida riskin suuruus ja tehdä toimenpiteet vaaran poistamiseksi tai vähentämiseksi (esim. henkilökunnan suojautumisesta huolehtiminen, hygieniakäytäntöjen kertaaminen). Yleisvaarallisen tartutaudin ollessa kyseessä, toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveysministeriön ohjeet sekä usein päivittyvät henkilöstölle suunnatut ohjeet kaupungin sisäisellä sivustolla. Biologisille altisteille altistuminen työssä - työnantajan lakisääteinen luettelonpitovelvollisuus -ohje.

**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 joko sähköpostitse lomakkeella tai puhelimitse. Päivystävä palotarkastaja palvelee Länsi-Uudenmaan arkisin klo 9.00-11.30 numerossa p. 09 8162 6815 ja sähköposti Paivystava.Palotarkastaja@espoo.fi

## 6.2 Viestintä

Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa 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.

Hyvä tiedonkulku yksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyytyväisyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Vammaisten sosiaalityön päällikkö kuuluu johtoryhmään ja tiedottaa ajantasaisesti muutoksista ja uudistuksista johtaville sosiaalityöntekijöille jokaviikkosisissa sosiaalityön hallinnon ja kehittämisen kokouksissa. Johtavat sosiaalityöntekijät vievät edelleen viestiä asiasta omille työntekijöilleen.

Hallinnon sihteeri viestittää kiinteistöön ja asuinympäristöön liittyvistä ongelmista kiinteistöä huoltavalle taholle Granlund Managerin kautta. Espoon kaupungin kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty Sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitetulla toimintaohjeella. Poikkeustilanteiden vallitessa vammaispalvelujen päällikkö osallistuu sosiaalitoimen statuspalaveriin ja välittää tarvittavat tiedot vammaispalvelujen henkilöstölle.

**Henkilöstön kokoukset:** Johtavat sosiaalityöntekijät pitävät omalle tiimilleen viikoittain asiakastiimipalaverin ja lähettävät henkilöstölle myös kirjallisen viikkotiedotteen. Lisäksi he toteuttavat kerran viikossa kaikille tiimeille yhteisen kokoontumisen, jossa voi olla myös vierailuvia osallistujia. Sosiaalityön päällikkö järjestää keskustelu-, koulutus- ja infotilaisuuksia henkilöstölle tarvittaessa.

**Sähköinen viestintä** Espoon sisäisestä verkosta Essistä löytyy ajankohtaiset uutiset ja turvallisuuteen liittyvät asiat. Lisäksi tiedotusta tapahtuu SOSTER nyt -uutiskirjeen kautta ja sähköpostitse. Nopeaan viestintään voidaan käyttää pikaviestimiä (Skype, Teams). Ryhmätyötila Teams toimii Sotetin yhteisenä ja jokaisen yksikön omana työtilana. Kaikkien saatavilla olevat ajantasaiset, selkeät ja yhtenäiset toimintaohjeet edistävät osaltaan potilas- ja asiakasturvallisuutta.

## 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 7.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. Asiakkaan asema ja oikeudet

### 7.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelutarpeen arviointia tehtäessä sekä palveluja ja tukitoimia järjestettäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Eri-tyistä huomiota kiinnitetään lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Kehitysvammalaki sisältää säännökset rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä sekä menettelystä, jota noudatetaan rajoitustoimenpiteestä päätettäessä. Laissa ovat säännökset mm. rajoitustoimenpiteiden kirjaamisesta ja jälkiselvittelystä, rajoitustoimenpiteitä koskevasta selvitys- ja tiedoksiantovelvollisuudesta, virka- ja vahingonkorvausvastuusta, tehostetusta viranomaisvalvonnasta sekä säännökset tahdosta riippumattomasta erityishuollosta. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun henkilö ei ymmärrä hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärrä käyttäytymisensä seurauksia tai kun rajoitustoimenpiteen käyttö on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden terveyden ja turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi ja silloin kun muut lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta

Päätöksenteko tapahtuu delegointisäännön mukaisesti. 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.

LIITE THL Vammaispalveluiden käsikirja - itsemääräämisoikeuden tukeminen

### 7.3 Neuvonta ja ohjaus

Vammaispalvelujen neuvontapuhelin palvelee arkisin klo 9–11 ja klo 12-14 p. 09 816 45285. Poikkeusajoista ilmoitetaan puhelintiedotteessa, vammaispalvelujen verkkosivuilla sekä Facebookissa. Olemme keskittäneet vammaispalvelujen yhteydenotot neuvontapuhelimeen. Neuvontapuhelimessa henkilölle voidaan tarvittaessa varata soittoaika asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle. Yhteydenottopyynnön tai kysymyksen voi lähettää myös sähköpostitse vammaispalvelut@espoo.fi. Saadakseen asian vireille, tulee täyttää hakemus. Osaan palveluista on omat hakemuksensa (Vammaispalvelujen lomakkeet). Viranomaisyhteydenottoja varten on oman numeronsa.

## 7.4 Palvelu- ja hoidontarpeen arviointi

Asiakas hakee palvelua Espoon kaupungin vammaispalveluista. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja arvioi asiakkaan avun ja tuen tarpeen (palvelutarpeen arvio). Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle selvitetään hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys annetaan asiakkaan omalla kielellä, tarvittaessa hyödynnetään tulkkia. Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista (sosiaalihuoltolaki 36–38 §). Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa (sosiaalihuoltolaki 39 §).

**Palauttejärjestelmä:** Käytämme palautetta toiminnan kehittämiseen. Käytössämme on ”Anna palautetta” -linkki (vastaus viiden työpäivän sisällä).

**Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun:** Jos palvelun suhteen on jotain epäselvää, asiakas keskustelee siitä asiaa hoitaneen henkilön kuten sosiaalityöntekijän kanssa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen. Muistutusten, kantelujen ja oikaisuvaatimusten käsittelystä vastaavat päälliköt.

**Oikaisuvaatimus:** Sosiaalipalvelujen järjestämiseen liittyvään kirjalliseen päätökseen saa vaatia oikaisua kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä. Asian käsittelee sosiaali- ja terveystieteiden alainen yksilöasioiden jaosto (erityishuollon oikaisuvaatimukset aluehallintovirasto). Jaoston ja aluehallintoviraston päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen.

**Muistutus:** Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

**Kantelu:** Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee.

**Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä:** Jos epäilee, ettei viranomainen tai virkamies ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan, voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

LIITE: Asiakkaan ja potilaan oikeudet

LIITE: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

## 7.5 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 terveystalveluita koskevissa asioissa, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä.

Eva Peltola, Puh. 09 8165 1032. Neuvontaa puhelimitse. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella. Sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

Vammaisasiamies Sirkku Kiviniitty  
Puh. 050 344 5190, sirkku.kiviniitty@espoo.fi

LIITE: Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies  
LIITE Sosiaali- ja terveystoimen viranhaltijoiden päätösvallan käyttämisestä yksilö- ja ympäristöterveydenhuoltoasioissa koskeva sääntö

## 8 Palvelun sisällön omavalvonta

Toimintatapojen yhdenmukaistamisella varmistetaan työn sujuvuus. Vammaissosiaalityössä on vakioituja työ- ja toimintatapoja ja päätösmalleja. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan lainsäädäntöä, sosiaalitoimessa linjattuja ohjeita ja yhteisesti sovittuja käytäntöjä omassa työssään. Vammaisten sosiaalityön päällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat vammaistalvelujen sosiaalityön toimintojen toteutumisesta.

### 8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

**Lain velvoitteet:** Sosiaalitalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheuttamista viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä). Päätökset tehdään viimeistään 3 kk:n kuluessa asian tultua vireille. Kiireellistä selvittämistä vaativaan yhteydenottoon pystytään vastaamaan välittömästi

**Vammaistalvelujen sosiaalityössä asetetut omat tavoitteet:** Neuvontapuhelin palvelee arkipäivisin. Yhteydenottopyyntöihin vastaamme kahden seuraavan työpäivän aikana. Seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta sovimme asiakkaan kanssa kotikäynnin, tapaamisen tai miten asiassa edetään.

LIITE Vammaistalvelujen hakemusten käsittelyajat

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

**Palveluja tuottavat tahot:** Vammaissosiaalityön asiakkaille myöntämiä palveluja tuotetaan omana toimintana, kuntayhtymän toteuttamana (Eteva ja Kärkulla) ja ostopalveluina. Lisäksi vammaistalvelulain mukaisessa henkilökohtaisessa avussa on käytössä työnantajamalli, jossa asiakas tekee

työsopimuksen avustajansa kanssa ja toimii itse hänen työnantajanaan. Tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas/ potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia.

**Kunnan omat palvelut:** Palvelupäällikkö vastaa yhdessä palveluesimiesten kanssa vammaispalvelujen omana tuotantona toteutuvien palvelujen laadusta.

**Ostopalvelut:** Palvelujentuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöi-  
keussopimuksista. Ostopalvelujen valvonnasta vastaa palvelupäällikkö ja valvontaryhmä.

#### **Alueellinen ja verkostoyhteistyö:**

- Keskeisimmät yhteistyökumppanit: Uudenmaan alueen kunnat ja kuntayhtymät, ostopalvelutuottajat, Vammaisneuvosto.
- Alueellisesta ja verkostoyhteistyöstä vastaa vammaispalvelupäällikkö.

### **8.3. Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy**

Asiakastyössä hygieniäkäytännöissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Infektioiden leviäminen pyritään katkaisemaan hyvällä käsihygienialla. Käsien pesuun käytetään nestemäisiä saippuavalmisteita, jotka eivät sisällä desinfioivia aineosia. Käsien desinfiointiin käytetään käsihuuhdetta. Suojavarusteita (suojakäsineet, suunenäsuojat, kertakäyttötakit- ja esiliinat) hankitaan riittävä määrä.

Poikkeustilanteissa noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriö sekä terveyden ja hyvinvoinninlaitokset sekä Espoon kaupungin ohjeita.

LIITE [THL ajankohtaista tietoa koronaviruksesta](#)

LIITE [THL ajankohtaista tietoa Koronavirustartuntojen torjunta pitkäaikaishoidon ja -hoivan toimintayksiköissä](#)

LIITE [Espoon kaupunki - tietoa kaupungin työntekijöille, päivitetty 29.5.2020](#)

## **9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset**

Espoo-tarinan arvojen mukaisesti toimimme avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti, inhimillisesti ja suvaitsevasti. Eettiset periaatteet ja pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiiriin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Vammaispalvelujen sosiaalityön henkilökunta sitoutuu eettisten periaatteiden ja pelisääntöjen noudattamiseen työ-/virkasuhteen alkaessa.

### **9.1 Henkilöstösuunnitelma**

Henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta henkilöstön tulevaa määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa henkilöstösuunnitelman vuosittaisesta valmistelusta vammaispalvelujen sosiaalityön osalta. Sosiaalityön henkilöstösuunnitelmasta vastaa sosiaalityön päällikkö lukuun ottamatta hallintoa, josta vastaa vammaispalvelupäällikkö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne:

- Vammaisten sosiaalityön päällikkö
- Johtavat sosiaalityöntekijät: 3 johtavan sosiaalityöntekijän vakanssia (lapset, nuoret, aikuiset)
- Sosiaalityöntekijät: 15 toistaiseksi voimassa olevaa vakanssia



- Sosiaaliohjaajat: 13 toistaiseksi voimassa olevaa vakanssia
- Toimistosihteeri: 6 toistaiseksi voimassa olevaa vakanssia

Muu hallinto:

- vammaispalvelujen päällikkö
- palvelupäällikkö
- asiantuntija
- hallinnon sihteeri
- valvontatyötä tekevä sairaanhoitaja

## 9.2 Rekrytointi

Johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat rekrytoinneista yhdessä Rekrytointipalvelujen kanssa. Uutta henkilöstöä rekrytoitaessa tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset.

Kelpoisuuden lisäksi tarkistetaan

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä
- ulkomailla suorittujen tutkintojen todistukset (Valvira)
- kielitaito; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.

Mikäli on aihetta epäillä esitettyjä todistuksia, tarkistetaan asia Valvirasta. Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan. Pitkiin sijaisuuksiin ja vakinaiseen työsuhteeseen palkattaville tehdään Espoon kaupungin työterveyshuollossa työhöntulotarkastus.

## 9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

**Perehdytys:** Johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat siitä, että uudet työntekijät perehdytään tehtäviinsä. (Perehdytysuunnitelma vammaispalvelut, sosiaali- ja terveystoimen perehdytysaineistot). Perehdyttämiseen sisältyy omavalvontasuunnitelman ja kaupungin perehdytysopaan läpikäynti. Uudet työntekijät ohjataan kaupungin yhteisiin perehdyttämiskoulutuksiin. Lisäksi kullekin uudelle työntekijälle nimetään kollega, joka opastaa työkäytäntöihin ja on aluksi tarvittaessa mukana asiakastilanteissa.

**Täydennyskoulutus:** Täydennyskoulutuksella tarkoitetaan ammattia tukevaa, suunnitelmallista, tarvelähtöistä, lyhyt- tai pitkäkestoista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää, ajantasaistaa ja lisätä työntekijän ammattitaitoa ja osaamista välittömässä ja välillisessä asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Koulutusta ovat sisäiset ja ulkoiset koulutukset, jotka kestoltaan ovat vähintään kolmen tunnin mittaisia. Johtava sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin. Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää / henkilö / vuosi.

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Koulutusta järjestetään Espoon kaupungin sisäisinä koulutuksina, verkkokoulutuksina ja ulkoisina koulutuksina määrärahojen puitteissa.

Sosiaalityöntekijäksi pätevöityvä työntekijä voi saada palkallista opintovapaata opintojen viimeistelyyn kaupungin kriteerien mukaisesti.

**Ensiapukoulutukset:** Työntekijöiden on mahdollista ilmoittautua kaupungin järjestämiin ensiapukoulutuksiin.

**Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus:** Työntekijöiden on mahdollista osallistua palo- ja pelastusturvallisuuden verkkokoulutukseen.

**Kehityskeskustelut:** Johtavat sosiaalityöntekijät käyvät kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin kehityskeskustelun omien työntekijöittensä kanssa. Vammaisten sosiaalityön päällikkö käy kehityskeskustelut johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Kehityskeskustelu liittyy olennaisesti Espoo-tarinasta johdettujen tavoitteiden mukaisen toiminnan suunnitteluun ja toimeenpanon seurantaan. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan muun muassa koulutustarpeita, osaamista, tuen tarvetta työhön ja työkykyä.

**Oppilaitosyhteistyö ja opiskelijoiden ohjaus:** Johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat opiskelijaharjoittelijoiden valinnasta ja työsuhteasioista. Vammaisten sosiaalityön päällikkö toimii yhteyshenkilönä Helsingin yliopistolle ja vastaa Praksis-yhteistyöstä yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Sosionomiharjoittelijoiden osalta yhteistyöstä oppilaitosten kanssa vastaa johtava sosiaalityöntekijä.

## 9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

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

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Vammaissosiaalityössä järjestetään vuosittain yksi virkistyspäivä, joka voidaan toteuttaa kahdessa osassa esimerkiksi kahtena virkistysiltapäivänä. Vammaispalvelut järjestää vuosittain yhden koko henkilöstön henkilöstöpäivän.

Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Työkyvyn hallinnan prosessi ja toimenpiteet on kuvattu työhyvinvoinnin ja työsuojelun sivustolla. Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla. Työturvallisuusriskien hallinta on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Sairauspoissaolojen seurannasta varhaisentuen mallin mukaan vastaavat johtavat sosiaalityöntekijät.

Espoon kaupungin työpaikoilla on nollatoleranssi häirinnän ja epäasiallisen kohtelun suhteen. Työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi. Vastuullinen ja ammatillinen toiminta ja käyttäytyminen suuntautuu ensisijaisesti työn tekemiseen ja oman työn, työyhteisön ja organisaation tavoitteiden saavuttamiseen. Kaikilta työpaikan jäseniltä edellytetään hyviä käytöstapoja sekä toisen ihmisen kunnioittamista tämän asemasta, persoonasta tai työtehtävästä riippumatta. Häirintä- ja epäasiallinen kohtelu -ohjeita.

Läpikäyntikeskustelu on esimiehen tarjoamaa henkistä ensi- ja keskusteluapua vaikeisiin tilanteisiin, joita työntekijä on kohdannut työssään. Läpikäyntikeskustelu tapahtuu nopeasti tilanteen jälkeen työpaikalla. Se antaa vaikean tilanteen kokeneelle luvan puhua kokemuksestaan vertaisten kanssa ja tuntea tilanteeseen liittyviä normaaleja tunteita. Tilanne tulee käydä läpi mahdollisimman pian tapahtuman

jälkeen ennen työpäivän päättymistä. Tavoitteena on pyrkiä normalisoimaan tilanne ja sopia jatkotoimista. [Läpikäyntikeskustelu ohjeita](#)

## 9.5 Henkilökunnan rokotukset

Henkilökunta vastaa itsenäisesti rokotuksistaan. Sosiaalityön työntekijöiden suositellaan ottavan influenssarokotteen. Työntekijän tulee esittää tartuntatautilain 55 pykälän mukainen terveydentilan selvitys hengityselinten tuberkuloosista ennen palvelussuhteen alkamista. Selvitystä edellytetään palvelussuhteessa olevilta kaupungin työntekijöitä sekä ulkopuolisilta sijaisilta ja harjoittelijoilta. Selvityksen saamiseksi työntekijän tulee täyttää tuberkuloosikysely. Sosiaali- ja terveystoimessa ohjeistus koskee kaikkia työpaikkoja lukuun ottamatta esikuntaa, johtoa, asiantuntijoita ja toimistotyöntekijöitä, jotka eivät säännöllisesti tapaa asiakkaita.

## 10 Toimitilat ja tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

Vammaispalvelujen toimisto sijaitsee Kamreerintie 2A:ssa. Espoon tavoitteena on, että julkiset tilat ovat toimivat, terveelliset ja lainsäädännön vaatimukset täyttävät. Kiinteistön vastuuhenkilönä toimii hallinnon toimistos sihteeri, joka vastaa arjen sujuvuudesta kiinteistönhoidossa. Granlund Manager on huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Huoltokirjaohjelmalla tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyynnöitä. Yhteystiedot löytyvät huoltokirjaohjelmasta Granlund Managerista (GM).

Toimintaympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaille että työntekijöille:

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

### 10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Palo- ja pelastussuunnitelmasta vastaa kiinteistön omistaja. Vammaispalvelutoimistossa toteutetaan palo- ja pelastusharjoituksia.

LIITE Pelastussuunnitelma Kamreerintie 2

### 10.3 Tukipalvelut

**Siivous- ja pyykkijärjestelyt:** Siivouksesta vastaa kaupungin siivouspalvelu. Pöytäliinojen pesusta vastaa Kuninkaantien työtoiminta.

**Aula- ja turvallisuuspalvelut:** Tarvittaessa asiakastapaamisiin voidaan tilata paikalle vartija.

**Sähköiset yhteydet ja asiakastietojärjestelmän käyttö:** Helpdesk auttaa sähköisten yhteyksien ja puhelimen toimintaan liittyvissä tilanteissa. Espoon kaupungin sovellustiimi ratkaisee asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyviä kysymyksiä.

**Kokoustarjoilut:** Hallinnon sihteeri huolehtii tilausten tekemisestä. Tilausten toimittajana on Espoo Catering.

**Jätehuolto: Mikä firma?** Yksikön henkilöstö huolehtii jätteiden lajittelemisesta keittiössä. Kaupungin siivouspalvelu vastaa seka- ja biojätteen poisviennistä. Pahvi- ja muoviroskien poisviennistä vastaa toimistoapulainen. Paperikeräysten tyhjennyksestä vastaa hallinnon toimistosihteeri.

## 11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

### 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja

Kirjattavat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, minkä vuoksi noudatetaan erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatisemisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja henkilökunnan sekä asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi laaditaan asiakirjat ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voidaan selvittää palveluun osallistuneiden ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta. Lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Opiskelijoiden osalta lokitiedot tarkistetaan harjoittelujakson päätteeksi. Lokitietojen tarkastamispyyntöistä vastaa johtava sosiaalityöntekijä.

Salassapitosopimus sisältyy allekirjoitettavaan työsopimukseen. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen salassapitosopimuksen. Salassapito velvollisuus jatkuu myös työsuhteen ja/tai harjoittelun päätyttyä. Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän/opiskelijan perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin. Yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa lainsäädäntö (hallintolaki ja laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2015/254).

**Tietosuojaloukkaukset - Tietosuoja:** Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä esimiehelleen sekä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuoja@espoo.fi. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurtotilanteissa ilmoitus välittömästi [ict.palvelut@espoo.fi](mailto:ict.palvelut@espoo.fi). Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake. Epäselvässä tilanteessa ilmoitus on parempi tehdä kaiken varalta kuin jättää kokonaan tekemättä. Kaupungin tietosuojavastaava ilmoittaa tarvittaessa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon sekä harkitsee yhdessä esimiesten ja toimialan tietosuojan yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille. Asiakastietojärjestelmien (ATJ) ohjausryhmä valmistelee, informoi ja päättää sotet -asiakastyössä käytettävistä tietojärjestelmistä. Sovellustiimi vastaa sosiaali- ja terveystoimen potilas- ja asiakastietojärjestelmien sovellusylläpidosta.

### 11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi  
Tietosuoja@espoo.fi, PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa vammaispalvelujen päällikkö.

**Lisätietoja ja ohjeita:** Lakimiesten ohjeet ja koulutukset / Espoon kaupungin tietoturvan ohje- ja koulutusmateriaalit

Asiakastietojärjestelmän rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta. Vammaispalvelujen asiakasrekisterin tietosuojaseloste on päivitetty 2.3.2020.

LIITE Tietosuojaseloste

### **11.3 Tietoturva ja henkilötietojen tietoturvaloukkaukset**

Jokainen työntekijä on vastuussa omilla tunnuksilla tehdyistä katseluista ja kirjauksista. Tunnuksia ei saa koskaan luovuttaa toiselle. Tunnuksen luovuttaminen toiselle ja/tai toisen henkilön tunnuksen käyttäminen ovat kumpikin tietosuojarikkeitä.

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 tietomurtotilanteissa ilmoitus välittömästi [ict.palvelut@espoo.fi](mailto:ict.palvelut@espoo.fi).

**Tietoturvapoikkeamat:** Tietoturvallisuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietosuoja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatoimintaa. Tietoturvaliikenne 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.

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. Ilmoitus tehdään kaikissa tapauksissa [HelpDeskiin](mailto:HelpDeskiin) puh. 09 816 50501 tai [ictpalvelut@espoo.fi](mailto:ictpalvelut@espoo.fi).

## **12 Yksikön kehittämissuunnitelma**

Toimintayksiköissä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatu- ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä. Sosiaali- ja terveystoimialan timantti ohjaa toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämistä Kehittämistyössä hyödynnetään Lean -periaatteita ja keskeisiä kehittämisen työkaluja. Vammaispalveluilla on oma sosiaalityön kehittämisen taulu ja lisäksi toimintaa ohjaavat vammaispalvelujen johtoryhmän tulostaululle kirjatut tavoitteet ja niiden toteutumisesta tehdyt havainnot.

## **13 Liitteet**

Liite Vastuuhenkilöt: Vammaispalvelujen organisaatiokaavio