



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksikön/palvelualueen nimi:

Kuninkaantien asumisyksikkö/ vammaispalvelut

Laadittu 17.8.2020

Hyväksytty: 25.8.2020

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmässä

Sisällys

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen.....	3
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	4
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	4
3.2 Toimintaperiaatteet	5
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta.....	7
6 Riskien hallinta	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	8
6.2 Viestintä.....	11
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	12
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	12
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	13
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi.....	13
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	14
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä	14
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	15
8 Palvelun sisällön omavalvonta	15
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	15
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	16
Terveysten ja sairaanhoito.....	16
Lääkehoito	16
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	17
Ravitsemus	17
Hygieniaikäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	17
Terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	18
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	18
9.1 Henkilöstösuunnitelma	19
9.2 Rekrytointi.....	19
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö	19
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	21
9.5 Henkilökunnan rokotukset	21

10 Toimitilat ja tukipalvelut	21
10.1 Toimitilat	21
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	22
10.3 Tukipalvelut	22
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja.....	22
11.1 Asiakastietojen käsittely	23
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	25
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	25
13 Liitteet.....	25

Esipuhe

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso
perusturvajohtaja

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Kuninkaantien asumisyksikön omavalvontasuunnitelma on päivitetty elokuussa 2020 yhteistyössä palveluesimiehen ja asumisyksikön henkilöstön kanssa. Vuosittain päivitys tehdään 30.6. mennessä.

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

Seuranta: omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain sekä aina tietojen muuttuessa. Kuninkaantien asumisyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja seurannasta vastaavat yksikön vastaava ohjaaja ja palveluesimies. Seurannan tueksi vammaispalveluissa on vuonna 2019 käynnistetty oman palvelutuotannon vertaisvalvonta.

Julkisuus: Yksikön suunnitelma on nähtävillä Espoon kaupungin [www-sivuilla](http://www.sivuilla) sekä tulostettuna yksikön ilmoitustaululla. Liitteet saa pyydettäessä nähtäväksi.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Perhe- ja sosiaalipalvelut.

Palvelualue: Vammaispalvelut.

Toimintayksikkö: Kuninkaantien asumisyksikkö.

Osoite: PL 2517, 02070 Espoon kaupunki. Käyntiosoite: Kuninkaantie 7 B.

Puh: 0438265186, vastaava ohjaaja puh. 0438265183.

Toimintayksikön vastaava esimies: palveluesimies, puh. 0503604579.

Lyhyt kuvaus toiminnasta: vammaispalvelujen Kuninkaantien asumisyksikössä järjestetään lyhytaikaista hoitoa lapsille sekä lyhytaikaista hoitoa ja asumisvalmennusta nuorille vammaisille henkilöille. Asumisyksikön toiminta on jaettu lasten lyhytaikaisen hoidon viikoiksi ja yli 16 -vuotiaiden nuorten lyhytaikaisen hoidon/asumisvalmennuksen viikoiksi. Asumisyksikössä on yhdeksän paikkaa. Asiakkaat ohjautuvat asumisyksikön palvelujen piiriin vammaispalvelujen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella. WWW-sivut: www.espoo.fi

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimen toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä Espoo-tarina arvoineen ja toimintaperiaatteineen: ”Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen”, ”Espoo on vastuullinen edelläkävijä” ja ”Espoo on oikeudenmukainen”. [Espoon kaupunki Espoo-tarina.](http://www.espoo.fi)

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Kuninkaantien asumisyksikön palvelu sisältää henkilökunnan tuen, ohjauksen, hoidon ja avustamisen kaikkina vuorokauden aikoina. Asumisyksikön tarjoama palvelu asiakkaiden jaksojen aikana on yksilöllistä ja kokonaisvaltaista asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta, hoitoa ja avustamista yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tukea, ohjausta, hoitoa ja avustamista annetaan päivittäisissä toiminnoissa, lääkehoidon toteuttamisessa, hygieniassa, kodinhoidossa, ravitsemuksessa, terveyden ylläpitämisessä sekä sosiaalisissa suhteissa ja vapaa-ajan viettämisessä. Asiakkaita tuetaan itsenäiseen päätöksentekoon. Palvelua tarjotaan suomen kielellä. Tarvittaessa palvelujen suunnittelussa käytetään tulkkipalveluja.

Lyhytaikainen hoito

Lyhytaikaisen hoidon tarkoituksena on tukea perheiden jaksamista ja antaa hoitavalle omaiselle tai omaishoitajalle levähdystauko vaativasta hoitotyöstä. Lyhytaikaisen hoidon jaksot voivat ennaltaehkäistä perheiden väsymistä ja myös tarjota ammatillista ja sosiaalista tukea. Asiakkaat ohjautuvat Kuninkaantien asumisyksikön palvelujen piiriin vammaispalvelujen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS -työryhmän käsittelyn perusteella. Jaksot jaetaan asiakkaille kaksi kertaa vuodessa; toukokuussa syyskaudeksi (elokuu- joulukuu) ja marraskuussa kevätkaudeksi (tammikuu-kesäkuu).

Asiakkaiden hoito ja ohjaus suunnitellaan yhteistyössä heidän perheidensä kanssa. Perheet tutustuvat asumisyksikköön etukäteen ja perhe perehdyttää asumisyksikön työntekijöitä asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen. Asiakkaalle sovitaan aluksi tutustumisvuorokausi, johon suositellaan sisältyväksi myös yöpyminen.

Asumisvalmennus

Asumisvalmennuksen tarkoituksena on arvioida asiakkaan arjenhallinnan taitoja, voimavaroja ja valmiuksia sekä kartoittaa yksilöllistä tuen ja avun tarvetta. Asumisvalmennuksessa etsitään ratkaisuja, tukitoimia ja palveluita, joden avulla asiakas voisi asua mahdollisimman itsenäisesti. Asumisvalmennukseen kuuluvalla yksilöllisellä suunnittelulla varmistetaan, että asumisratkaisun eteen voidaan työskennellä tietoisesti kaikilla tahoilla. Asumisvalmennuksen asiakkaille tehtävää suunnitelmaa seurataan ja arvioidaan asumisvalmennuksen aikana ja asumisyksikön henkilökunta tekee sosiaalityötä varten arviointia ja toimintakyvyn kuvauksia tarvittaessa jaksojen aikana ja aina niiden päättyessä. Tavoitteena on, että asumisvalmennuksen jälkeen asiakkaalla ja hänen lähipiirillään ja sosiaalityöntekijällä on realistinen kuva asiakkaan asumisen taidoista sekä tietoa siitä, millainen asumismuoto on hänelle sopiva.

Asiakkaat ohjautuvat Kuninkaantien asumisvalmennukseen piiriin vammaispalvelujen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS -työryhmän käsittelyn perusteella. Asumisvalmennuksen jaksot jaetaan asiakkaille kaksi kertaa vuodessa; toukokuussa syyskaudeksi (elokuu-joulukuu) ja marraskuussa kevätkaudeksi (tammikuu-kesäkuu).

Asiakasmaksut

Asumisyksikön palvelut ovat maksullisia. Kaupunginhallituksen 3.2.2020 vahvistama päätös asiakasmaksuista löytyy Espoon kaupungin internet -sivuilta: www.espoo.fi. Asiakasmaksujen maksuaikaan voi tarvittaessa hakea pidennystä. Mikäli asiakkaan taloudellinen tilanne tai muut harkinnanvaraiset huollolliset seikat edellyttävät, voidaan asiakasmaksua alentaa tai se voidaan jättää kokonaan perimättä.

3.2 Toimintaperiaatteet

Kuninkaantien asumisyksikössä valmistetaan ateriat (aamupala, lounas, välipala, päivällinen, iltapala). Asiakkaiden pyykkejä pestään jaksojen aikana vain tarpeen mukaan. Vammaispalvelut vastaava tilojen siivouksen järjestämisestä. Asumisessa otetaan huomioon jokaisen asiakkaan yksilöllisyys ja korostetaan kuntouttavaa toimintaa ja asiakkaiden ohjaamista. Jokainen asiakas osallistuu toimintoihin kykyjensä ja voimavarojensa mukaan. Asiakkaiden käyttövaroista huolehditaan jaksojen aikana ohjeen mukaan.

Asumisyksikön asiakkaat käyvät päivisin päiväkodissa, koulussa ja päivä- tai työtoiminnassa. Arki muodostuu kiireettömästä ja säännöllisestä päivärytmistä. Asumisyksikön arkeen kuuluu läksyjen tekemistä, ulkoilua ja yhdessä olemista. Yksilöllisen palvelun lisäksi asumisyksikössä tuetaan yhteisöllisyyttä. Yhteistä toimintaa ovat muun muassa yhteiset toimintatuokiot, yhteiset tapahtumat ja retket. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet otetaan huomioon suunniteltaessa yhteistä tekemistä. Palvelua käyttää vuosittain noin 40-50 asiakasta.

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

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

Yhteisöllisyys asumisyksikössä tarkoittaa, että palveluiden kokonaisuus mahdollistaa ja tukee asiakkaan osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Asiakkaita tuetaan osallistumaan yksikön ulkopuoliseen mielekkääseen päiväaikaan toimintaan, erilaisiin harrastuksiin ja muihin yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin sekä keskinäiseen yhteisölliseen toimintaan, joita ovat esimerkiksi asiakaskokoukset, sosiaalisten suhteiden ylläpito ja muu asiakkaiden yhteinen toiminta.

Turvallisuus ja toimivuus Kuninkaantien asumisyksikössä tarkoittaa, että yksikössä noudatetaan voimassa olevia, yhteisesti sovittuja turvallisuuskäytäntöjä (esim. lääkehoitosuunnitelma, turvallisuusohje, keittiön omavalvontasuunnitelma) ja edistetään asumisyksikön, lähiympäristön ja palveluiden esteettömyyttä ja toimivuutta.

Taloudellisuus, tuloksellisuus ja vaikuttavuus toiminnassa tarkoittavat, että asumispalveluratkaisujen tulee olla käyttäjälähtöisesti ja taloudellisesti suunniteltuja asiakkaan ja yksikön näkökulmasta. Niiden tulee tuoda myönteistä lisäarvoa käyttäjilleen. Asiakkaiden palvelujen vaikuttavuutta arvioidaan palvelun aikana yhteistyössä vammaispalvelujen sosiaalityön kanssa. [Sosiaali- ja terveysterveystoimet vammaispalvelut palvelulupaus.](#)

4 Johtamisjärjestelmä

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

- Vammaispalvelujen johtoryhmään kuuluvat vammaispalvelupäällikkö, palvelupäälliköt ja asiantuntija. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat lisäksi johtavat sosiaalityöntekijät ja palveluesimiehet.
- Vammaispalvelujen valvontatyöryhmään kuuluvat palvelupäällikkö, sairaanhoitaja, johtava sosiaalityöntekijä ja palveluesimiehet. Valvontatyöryhmä valvoo ostopalveluja ja oman toiminnan yksiköitä.
- Päätökset Kuninkaantien asumisyksikön palveluihin sijoittumisesta tehdään vammaispalvelujen SAS-ryhmässä ("Suunnitelma", "Arvio", "Sijoita"). SAS-ryhmään kuuluvat aikuisten ja nuorten tiimin johtavat sosiaalityöntekijät, sosiaalityön palvelupäällikkö (puheenjohtaja), palveluesimiehet ja sihteerinä toimiva nimetty sosiaaliohjaaja. Lasten tiimin johtava sosiaalityöntekijä osallistuu SAS-kokouksiin oman vastuualueensa asioita käsiteltäessä. SAS-ryhmä käsittelee sosiaalityöntekijöiden esityksestä hakemukset vakituiseen asumiseen (ympäri vuorokautinen ja tuettu) lyhytaikaiseen hoitoon, aamu- ja iltapäivähoitoon, asumisvalmennukseen sekä

ostopalveluna hankittavaan työ- ja päivätoimintaan. Lisäksi SAS-työryhmässä käsitellään henkilökohtaisen avun tuntien myöntäminen, mikäli kyse on suuresta tuntimäärästä. SAS-ryhmä kokoontuu viikoittain.

5 Laadunhallinta

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

Kuninkaantien asumisyksikön laatua kehitetään Lean-filosofian mukaisesti. Lean filosofian ydin koostuu asioiden yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi tekemisestä. Laatu syntyy mm. siitä, että kaikki ymmärtävät asiat samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan. Tätä tukevat yksikön omavalvontasuunnitelma ja muut käytännön toimintaohjeet. Vammaispalvelujen ryhmätyötilaan on tallennettu omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät tarkemmat ohjeet. Oman toiminnan palveluesimiehet vastaavat siitä, että ohjeet ovat ajan tasalla.

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

Asumisyksikön asiakastyössä hyödynnetään seuraavia valtakunnallisia suosituksia:

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

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

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

Palveluesimies ja vastaava ohjaaja toteuttavat riskienhallintaa yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön lähiesimiehenä vastaava ohjaaja ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta; henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatu-epäkohdat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinta kohdistetaan kaikille osa-alueille. Asumisyksikön laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet ja asiakastilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, onko riskin olemassaolo hyväksyttävissä. Jos riskin olemassaolo ei ole hyväksyttävissä, riskin aiheuttaja poistetaan. Jos tietynlainen riski on hyväksyttävissä, määritellään rajat sille, miten suuri vaihtelu (poikkeama) on mahdollinen. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle.

Riskien käsitteleminen

Asumisyksikön viikkopalavereissa käsitellään yksikön HaiPro -ilmoitukset ja uhka- ja vaaratilanneilmoitukset. Asumisyksikön riskien arviointiin liittyviä toimenpiteitä seurataan asumisyksikön päivittäisissä infopalavereissa, tiimipalavereissa ja kehittämispäivällä vuoden mittaan. Käsittelystä vastaa asumisyksikön vastaava ohjaaja.

Suositteluvia julkaisuja:

[Potilasturvallisuus ja riskien hallinta 2015.](#)

[Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011.](#)

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Kuninkaantien asumisyksiköissä on käytössä seuraavat toimintaa ohjaavat tietotekniset järjestelmät ja/tai ilmoittamisvelvollisuudet:

Potilas- / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely, HaiPro

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

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

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa, SPRO

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (Sosiaalihuoltolaki 48§). Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta. Ilmoitus siirtyy toiminnasta vastaavan yksikön esimiehen käsiteltäväksi ja tieto ilmoituksesta siirtyy edelleen organisaatioissa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti. Ilmoituksen tekemiseen työntekijä ei tarvitse erillisiä tunnuksia. Vastaava ohjaaja tarvitsee ilmoitusten käsittelyyn oikeudet/tunnukset, joiden ylläpidosta vastaa vammaispalveluissa tehtävään nimetty sairaanhoitaja.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuustutkinta

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

Työturvallisuusriskit

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

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään vastaavan ohjaajan johdolla yksikössä yhteistoiminnallisesti Hesseu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä (HSEQ Online). Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia. Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai erillisen toimintasuunnitelman mukaan toiminnan muuttuessa (Kuninkaantien asumisyksikön työpaikkaselvitys on tehty 2011).

Hesseu-järjestelmässä tehdään työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista. Hesseuun voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Tapaturmailmoitukset tehdään myös Hesseuun. Ilmoituksen tekee esimies. Järjestelmä viestittää esimiehille kaikki hänen vastualueellaan tehdyt ilmoitukset. Esimies käsittelee ilmoitukset ja tekee niistä tarvittaessa tutkinnan. Työsuojelu on mukana vakavien vahinkojen tutkinnassa. Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

Kaupungin kaikilla työpaikoilla on otettu käyttöön Turvavartti, joka toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Kulloinenkin Turvavartin aihe on yhteinen kaikille ja siitä käytävien keskustelujen on tarkoitus vahvistaa työpaikan omaa ennakoivaa turvallisuuskulttuuria.

Tietoturvapoikkeamat

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

[Tietoturva.](#)

[Tietosuoja.](#)

Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Häiriöstä, poikkeamasta tai jos syntyy epäily ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi joutumisesta, on kaikissa tapauksissa ilmoitettava Elisa HelpDeskiin. Asiasta on ilmoitettava myös esimiehelle.

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta (Hilmo)

Hoitoilmoitusjärjestelmä (Hilmo) on valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmä. Se koostuu kolmesta eri osasta: sosiaalihuollon hoitoilmoitusrekisteristä (sosiaali-Hilmo, terveys-Hilmo ja Avohilmo). Sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon hoitoilmoitusten keruu perustuu lakiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta (668/2008) sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) (lähde: THL): [Hilmo - Sosiaali- ja terveydenhuollon hoitoilmoitus 2020 : Määrittelyt ja ohjeistus.](#)

Kuninkaantien asumisyksikössä tehdään Lifecare -järjestelmässä kaikista jaksoista hoidon päättymisilmoitukset aina jokaisen hoitjakson päätyttyä asiakkaan uloskirjauksen yhteydessä. Lisäksi tehdään asiakaslaskenta -hoitoilmoitus vuoden viimeiseltä päivältä. Tämä asiakaslaskenta suositellaan tekemään mahdollisimman pian vuodenvaihteen jälkeen, koska asiakaslaskenta -ilmoituksesta muodostuu seuraavalle vuodelle poistumisilmoitus. Laskentapäivän tilanne ajetaan Lifecare -potilastietojärjestelmän Hoitoilmoituslistan kautta.

Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset

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

Kuninkaantien asumisyksikön asiakkailla ilmenevät epäilyt haittavaikutuksista ilmoitetaan välittömästi omaisille, koska asumisyksikössä järjestetään vain lyhytaikaista asumista.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset

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

Ilmoitettavat taudit ja mikrobit

Tartuntataudit ja tartuntatauteja aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautien ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan: 1) [Yleisvaaralliset tartuntataudit](#), 2) Valvottavat tartuntataudit ja 3) [muut ilmoitettavat mikrobilöydökset](#). Lisätietoa THL: [Ilmoitettavat taudit ja mikrobit](#) ja [Infektiotaudit ja rokotukset](#). Tartuntatautilaki [1227/2016](#).

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

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

Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen

Epidemioiden selvitystyöryhmä selvittää elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviäviä epidemioita. Espoon ryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa tilanteen vaatimalla kokoonpanolla. Elintarvike- ja vesivälitteisten epidemioiden epäilyilmoitukset tehdään ruokamyrkytysepidemiarekisteritietojärjestelmään (RYMY), joka on THL:n ja Eviran yhteinen raportointijärjestelmä. [Valtioneuvoston asetus elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävien epidemioiden selvittämisestä \(1365/2011\)](#)

Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä

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

6.2 Viestintä

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

Espoon kaupungin yhteistä kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitetulla toimintaohjeilla.

Henkilöstön kokoukset

Asumisyksikön tiimikokouksissa käsitellään säännöllisesti yksikön vastaavan ohjaajan ja työntekijöiden kokoamia ajankohtaisia asioita (esim. henkilöstöön, asukkaisiin, toimintaohjeisiin, palautteisiin, asiakasturvallisuuteen, yhteisiin tapahtumiin liittyviä asioita). Tiimikokouksista laaditaan muistiot, jotka ovat luettavissa yhteissäähköpostissa ja tiimikansiossa. Palveluesimies osallistuu tiimikokouksiin tarvittaessa (vähintään 4-5 kertaa vuodessa). Asumisyksikössä järjestetään kerran viikossa viikkokokous, jossa käsitellään ajankohtaisia toimintaan ja asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen liittyviä asioita.

Asumisyksikön päivittäiset raportit

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

Sähköinen viestintä

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

Espoon kaupungin intranet (Essi) sisältää kaupungin yhteisiä toimintaohjeita ja ajankohtaisia turvallisuusohjeita henkilöstölle (SOSTER nyt! ja VOU -uutiskirjeet). Lisäksi sähköpostitse jaetaan tiedotteita. Kun on tarvetta nopealle tiedottamiselle, voidaan käyttää pikaviestimiä (Teams, Skype, Yammer).

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

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

Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaalihuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojensa käytetään.

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asumisyksikön henkilökunnan tehtävänä on perehtyä itsemääräämisoikeutta vahvistaviin työmenetelmiin mm. osallistamalla koulutuksiin ja soveltaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukevia työmenetelmiä omassa työssään.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee asiakkaan palveluihin liittyviä muita toimenpiteitä. Kuninkaantien asumisyksikön asiakkaille tehdään Lifecare -asiakastietojärjestelmään kirjattava palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa sovitut toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumistaan ja itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä asiakkaan hoidon ja ohjauksen tarpeeseen liittyvät ohjaus- ja tukitarpeet. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sisällytetään lisäksi tiedot kohtuullisista mukautuksista asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät ja keinot, joilla asiakkaan hoito- ja ohjaus asumisyksikössä toteutetaan ilman rajoitustoimenpiteitä sekä arvio rajoitustoimenpiteistä, joita arvioidaan jouduttavan käyttämään. Palvelu- ja hoitosuunnitelmat tarkistetaan kolmen kuukauden välein. Tarkistus on katsaus asiakkaan tilanteeseen ja mahdolliset muutokset kirjataan Lifecare -järjestelmän ASPAL -lehdelle. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään ajan tasalle Lifecare -järjestelmään puolen vuoden välein. Merkittävistä muutoksista asiakkaan palvelutarpeessa ilmoitetaan palveluesimiehelle ja asiakkaan asioita hoitavalle sosiaalityöntekijälle.

Kuninkaantien asumisyksikössä asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan päivittäisissä toiminnoissa sekä vapaa-ajan tapahtumissa. Kuninkaantien asumisyksikön tavoitteena on tarjota asiakkaille mielekäs, toiminnallinen ja turvallinen arki, jossa asiakkaiden voimavarat ja taidot otetaan huomioon. Henkilökunta tukee ja auttaa asiakkaita valintojen ja päätösten teossa.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. 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. Kuninkaantien asumisyksikössä joudutaan toisinaan käyttämään myös rajoitustoimenpiteitä. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Rajoitustoimenpiteiden toteuttamisessa noudatetaan [kehitysvammaisten erityishuollosta](#) annetun lain 42 §:ää. Laki sisältää säännökset rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä ja menettelystä, jota noudatetaan rajoitustoimenpiteestä päätettäessä. Lailla säädetään mm. rajoitustoimenpiteiden kirjaamisesta, jälkiselvittelystä ja rajoitustoimenpiteitä koskevasta tiedoksiantovelvollisuudesta. Päätökset rajoitustoimenpiteistä tehdään SosiaaliEfficiaan. Päätöksen tekee delegointisäännön mukaisesti palveluesimies ja päätös perustuu asiantuntija-arvioon. Vastaava ohjaaja kirjaa tehdyt rajoittamispäätökset Lifecare -järjestelmään ja työntekijät kirjaavat toteutuneet rajoittamistoimenpiteet Lifecare -järjestelmän ASPAL -lehdelle.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Asumisyksikön henkilökunta neuvoo ja ohjaa asiakkaita kaikissa arjen asioissa. Henkilökunta on tavoitettavissa ympäri vuorokauden. Asiakkaita palvelee myös vammaispalvelujen neuvontapuhelin arkisin klo 9 – 11 ja 12 - 14 puh. 09 816 45285. Neuvontapuhelimessa asiakkaalle voidaan tarvittaessa varata soittoaika omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakas voi myös jättää yhteydenottopyynnön tai lähettää kysymyksen sähköpostiosoitteeseen: vammaispalvelut@espoo.fi. Saadakseen asiansa vireille, asiakkaan tulee täyttää hakemus vammaispalvelujen sosiaalityöhön. Osaan palveluista on omat hakemuslomakkeensa: [Sosiaali- ja terveystyöpalvelut Vammaispalvelut](#).

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Asiakkaaksi hakeudutaan ottamalla yhteyttä vammaispalvelujen oman alueen sosiaalityöntekijään. Vammaispalvelujen sosiaalityö vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Espoon kaupungin

vammaispalvelut osoittaa asiakkaat palveluihin sosiaalityöntekijän palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella.

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Asiakkaille laaditaan yhteistyössä asiakkaiden ja heidän perheidensä kanssa jaksoja varten sekä lyhytaikaisessa hoidossa että asumisvalmennuksessa yksilölliset palvelu- ja hoitosuunnitelmat, jotka ohjaavat palvelun suunnittelua ja toteutusta. Arvioinnin perustana käytetään asiakkaiden toimintakyvyn arviointia, asiakkaiden ja heidän perheidensä arviointia ja henkilökunnan havaintoja. Hoitotyön suunnitelmassa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden lääkehoitoon ja hoitotoimenpiteisiin päivittäisten toimintojen yhteydessä. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan pyydetään etukäteen lähetettävällä lomakkeella myös tarvittavat tiedot jaksolle tullessa turvallisen hoidon ja ohjauksen toteuttamisen tueksi.

Perheiden kanssa yhteistyö jatkuu jaksolta lähetettävien kirjeiden välityksellä ja kuntoutussuunnitelmapalavereissa. Lasten tietoja päivitetään heidän läheistensä kanssa puhelimitse ja läheisille tarjotaan mahdollisuutta tapaamiseen asumisyksikössä. Nuorten ja heidän läheistensä kanssa tavataan kahden vuoden välein. Tapaamisissa arvioidaan yhdessä nuoren ja läheisten kanssa onko asetettuihin tavoitteisiin päästy, miten ja millaista tukea ja ohjausta nuori tarvitsee niihin päästäkseen sekä asetetaan tavoitteet seuraavalle kahden vuoden jaksolle.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Palveluista saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen. Palautetta on mahdollista antaa Espoon kaupungin internet -sivujen ”Anna palautetta” -linkin kautta (vastaus viiden päivän sisällä). Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelu- ja hoitosuunnitelmia tehtäessä ja tarkistettaessa ja palautetta voi antaa myös suoraan asumisyksikön henkilökunnalle, vastaavalle ohjaajalle ja palveluesimiehelle.

Kuninkaantien asumisyksikössä tehtiin asiakkaiden läheisille kohdennettu asiakaspalautekysely ja nuorille asiakkaille kohdennettu asiakaspalautekysely keväällä 2020. Palautteessa läheiset saivat arvioida palvelun laatua ja mielekkyyttä lapsen, nuoren ja perheen tukitoimena sekä antaa avointa palautetta ja tuoda esille kehittämistarpeita. Kyselyyn vastasi 66% läheisistä. Nuorista kyselyyn vastasi 79%. He vastasivat kyselyssä kysymyksiin toiminnan mielekkyydestä, ohjaajien toiminnasta sekä mitä itsenäistymiseen liittyviä asioita ovat harjoitelleet ja mitä haluaisivat jaksoilla harjoitella.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos palvelun suhteen on jotain epäselvää, asiasta kannattaa keskustella asumisyksikön vastaavan ohjaajan ja/tai työntekijöiden tai palveluesimiehen kanssa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

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

Muistutus

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusten ja kantelujen valmistelusta vastaavat vammaispalvelupäällikkö ja palvelupäällikkö. Muistutukset käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa.

Kantelu

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

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

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

Potilasvahinko

Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisellakaan hoidolla. Jos potilaalle aiheutuu terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta. Korvausta haetaan Potilasvakuutuskeskuksesta. Lisätietoja on saatavissa potilasvakuutuskeskuksen sivuilta tai sosiaali- ja potilasasiamieheltä.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

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

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

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

8 Palvelun sisällön omavalvonta

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

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Lain velvoitteet:

Kuninkaantien asumisyksikön palvelut perustuvat lainsäädäntöön sekä valtakunnallisiin asumispalveluihin liittyviin ohjeistuksiin ja suosituksiin. Asiakkaan kanssa laaditussa asumisen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovitaan asiakkaan tarvitsema tuki ja hoito mahdollisimman tarkasti. Mikäli

asiakkaan palveluun tulee jostain syystä muutoksia tai viivettä, siitä on ilmoitettava asiakkaalle mahdollisimman pian henkilökohtaisesti.

Palvelun omat tavoitteet:

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

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

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito

Terveyden edistämiseksi ja turvallisuuden takaamiseksi perhe täyttää asiakkaasta tiedot lomakkeeseen asiakkaan aloittaessa asumisyksikössä. Lomake päivitetään vuosittain ja aina tietojen muttuessa. Asiakkaille tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma, josta ilmenee terveyden ja sairauden kannalta huomioon otettavat asiat. Hoitotyön keinot valitaan jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin ja tapahtuneet muutokset kirjataan Lifecare -järjestelmän ASPAL-lehdelle. Lääkkeiden vaikutuksista ja haittavaikutuksista tiedotetaan tarvittaessa perheelle. Koska kaikkien asiakkaiden jaksot asumisyksikössä ovat lyhytaikaisia (korkeintaan viikon mittaisia) vastaavat asiakkaiden omaiset asiakkaiden lääkäripalvelujen järjestämisestä.

Asiakkaiden kiireettömästä sairauden hoidosta vastaavat omaiset. Asiakkaiden kiireellinen hoito tapahtuu päivystävällä terveysasemalla tai Jorvin sairaalan päivystyksessä. Tilanteen mukaan käytetään joko taksia tai tilataan ensihoitoyksikön kuljetus (112). Epäselvissä tapauksissa tilataan aina ensihoitoyksikkö hoidon tarpeen arviointia varten. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa on oltava selvä ohje, jos kiireellisen hoidon taho on jokin muu kuin alueen oma päivystysyksikkö. Koska asiakkaiden jaksot asumisyksikössä ovat lyhytaikaisia, omaisiin ollaan välittömästi yhteydessä, jos asiakas on kiireellisen hoidon tarpeessa.

Lääkehoito

Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta Turvallinen lääkehoito. Suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta palvelualueet tekevät tarkemmat omat suunnitelmansa. Lääketyöryhmän tehtävänä on tarkistaa puitesuunnitelma vuosittain sekä vastata sen päivittämisestä. Yksikön lääkehoitosuunnitelma laaditaan vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Kuninkaantien asumisyksikön lääkehoitoa toteutetaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti (päivitetty 5/2020). Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan tarkemmin tietoja mm. henkilökunnan osaamisvaatimuksista, lääkehoitolupakäytännöistä, lääkkeiden jakamisesta ja antamisesta, lääkkeiden hankkimisesta ja hävittämisestä, lääkehoidon kirjaamisesta, lääkityspoikkeamien käsittelystä sekä asiakkaan lääkehoidon ohjauksesta ja neuvonnasta.

Kuninkaantien asumisyksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön vastaava ohjaaja ja vammaispalvelujen sairaanhoitaja. Uusien työntekijöiden perehdyttämisessä käytetään lääkehoitosuunnitelman lisäksi myös asumisyksikön lääkehoidon ja -huollon perehdyttämislomaketta.

Lääkityksen toteuttamista varten omaisille toimitetaan täytettäväksi jokaista jaksoa varten lääkelista, jonka omaiset toimittavat asumisyksikköön allekirjoitettuna jokaisen jakson alkaessa. Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan, kuinka asiakkaan lääkehoito toteutetaan.

Vastaava ohjaaja ylläpitää listaa henkilökunnan voimassa olevista lääkehoitoluvista ja pistoluvista.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaille laaditaan yhteistyössä asiakkaiden ja heidän perheidensä kanssa jaksoja varten yksilölliset palvelu- ja hoitosuunnitelmat, jotka ohjaavat palvelun suunnittelua ja toteutusta. Arvioinnin perustana käytetään asiakkaiden toimintakyvyn arviointia, asiakkaiden ja heidän perheidensä arviointia ja henkilökunnan havaintoja. Asumisyksikössä voidaan myös konsultoida asumispalveluissa työskentelevää toimintaterapeuttia tai olla yhteydessä asiakkaan omiin toiminta-, fysio- ja puheterapeutteihin.

Asiakkaita tuetaan omatoimisuuteen, osallisuuteen ja yhteisöllisyyteen. Asiakkaat voivat osallistua vapaa-ajallaan haluamiinsa tapahtumiin, harrastuksiin ja muuhun toimintaan joko itsenäisesti, henkilökohtaisen avun tai tukihenkilön tuella. Asiakkaat voivat seurustella asumisyksikön yhteisissä tiloissa, järjestää yhteistä toimintaa, lukea lehtiä, katsella tv:tä ym.

Ravitsemus

Asumisyksikössä on käytössä suuntaa antava ruokalista, josta näkyy kullekin päivälle suunniteltu perusraaka-aine. Lista on nähtävillä asumisyksikön keittiössä. Aterioiden valmistuksessa otetaan huomioon asiakkaiden toiveita Ruokailuajat: aamiainen klo 7.00 alkaen asukkaiden yksiköllisen aikataulun mukaisesti. Lounas noin klo 11.00-12.30, välipala noin klo 13.00-14.00, päivällinen noin klo 16.00, iltapala klo 19.00 alkaen yksilöllisen aikataulun mukaisesti. Varmistetaan, että asiakkaiden yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Asiakkailta on mahdollisuus saada tarvitsemansa välipalat em. ruokailujen lisäksi. Asumisyksikössä noudatetaan terveyttä edistäviä ravitsemussuosituksia.

[THL ravitsemussuosituksia.](#)

Erikoisruokavalioista huolehditaan. Asiakkaiden ravitsemusasioissa konsultoidaan tarvittaessa yhteistyössä asiakkaiden läheisten kanssa Espoon kaupungin ravitsemusterapeuttia. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsema ruokavalio, mahdollinen painon seurannan tarve ym. ravitsemukseen liittyvät asiat. Ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi. Ruokahuollon/keittiön omavalvontasuunnitelma on laadittu 2013, päivitetty 6/2019.

Hygieniaikäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yleinen hygienia- ja siivouskäytännöt pidetään hyvällä tasolla asumisyksikön siivouskäytännöillä. Hygieniaikäytännöissä ja infektioiden ennaltaehkäisyssä noudatetaan valtakunnallisia hygieniaikäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Hoitoon liittyvien infektioiden ennaltaehkäisy kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Infektioiden leviäminen pyritään katkaisemaan hyvällä käsihygienialla. Käsien pesuun käytetään nestemäisiä saippuavalmisteita, jotka eivät sisällä desinfiointiaineita. Käsien desinfiointiin käytetään käsihuuhdetta. Vastaava ohjaaja huolehtii riittävien suojakäsineiden ym. suojavarusteiden saatavuudesta. Käsihygieniaohje on oltava näkyvillä asumisyksikössä. Asumisyksikössä on käytössä vuokrattavat suojavaatteet ja yksikköön on nimetty suojavaatteista vastaava yhteyshenkilö. Asumisyksikössä on käytössä kaupunkitasoiset hygieniaohjeet. Vammaispalveluissa tartuntatauti-yhteyshenkilöksi nimetty sairaanhoitaja ohjeistaa ja kouluttaa tarvittaessa yksikön henkilökuntaa hygieniaan ja tartuntatauteihin liittyvissä asioissa.

Poikkeustilanteissa noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön, Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) ja Espoon kaupungin ohjeita.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Espoon yksiköiden lääkintälaitteet omistaa HUS Lääkintäteknikka ja apuvälineet HUS Apuvälinekeskus. Lääkintälaitteet rekisteröidään Mequsoft laiterekisteriin, jota HUS ylläpitää. Apuvälineet rekisteröidään Effector-laiterekisteriin, jota HUS Apuvälineyksikkö ylläpitää. Lääkintälaitteiden huollosta ja viankorjauksista vastaa HUS Lääkintäteknikka ja apuvälineiden huollosta ja ylläpidosta HUS Apuvälineyksikkö. Yksikön lääkintälaitteet huolletaan suunnitelmallisesti ja ennakoivasti. HUS Lääkintäteknikalla on huoltotiimi, joka koordinoi määräaikaishuollot keskitetysti. Mikäli lääkintälaitte vioittuu, käyttäjän pitää tehdä työtilaus Mequsoft laiterekisteriin ja toimittaa laite huoltoon HUS Lääkintäteknikkaan mahdollisimman pian. Kunnossapitoa vaativien apuvälineiden huollot tilataan sähköpostilla.

Kuninkaantien asumisyksikön lyhytaikaisessa hoidossa olevilla asiakkailla voi jaksoille tullessaan olla mukana omia apuvälineitä. Asumisyksikön henkilökunta auttaa ja tukee asiakkaita yksilöllisiin apuvälineisiin liittyvissä asioissa. Mikäli asiakkaan apuvälineissä tai terveydenhuollon laitteissa ilmenee ongelmia, tulee asumisyksikön henkilökunnan ilmoittaa asiasta välittömästi asiakkaan omaisille ja sopia apuvälineen toimittamisesta huoltoon.

Laitevastaavat huolehtivat yhdessä esimiehen kanssa, että henkilökunta on saanut riittävän perehdytyksen ja koulutuksen terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön. Yksikön terveydenhuollon laitteet toimitetaan oikea-aikaisesti korjauksiin, huoltoihin ja kalibrointeihin. Laitteet inventoidaan vähintään joka toinen vuosi, annettujen ohjeiden mukaisesti. Laitteiden käyttöohjeet ovat kaikkien saatavilla, ne ovat ajantasaisia ja säilytetään systemaattisesti. Mahdolliset terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät turvallisuustiedotteet käydään läpi yksikössä.

Laitevastaavat tuntevat omien yksiköidensä laitteiden hankinta-, ylläpito-, huolto- ja poistoprosessit ja ovat perehtyneet huolellisesti laitteiden käyttöön. He osallistuvat laitekoulutuksiin ja toimivat muun henkilöstön kouluttajina ja ohjaajina omassa yksikössään. Laitevastaavat muodostavat yhteistyöverkoston. He toimivat myös laiterekisterin käyttäjinä. Laitevastaavat toimeenpanevat asiantuntijaryhmän ohjeistuksia. Terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvän tarkistuslistan avulla varmistetaan, että terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden ammattimaisen käytön kriteerit toteutuvat yksikössä. Tarkistuslista toimii myös laitevastaavalle muistilistana.

Vuoden 2020 aikana käyttöön otetaan laitekohtaisen osaamisen varmistamisen työkaluna **laitepassi**. Laitepassin avulla dokumentoidaan henkilökunnan laitteiden käytön osaaminen ja varmistetaan, että jokainen terveydenhuollon ammattilainen on saanut perehdytyksen terveydenhuollon laitteiden käyttöön.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

Asumispalveluissa toimitaan Espoo-tarinan arvojen mukaisesti avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti, inhimillisesti ja suvaitsevaisesti. Kaikilla ihmisillä on lakiin perustuva oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Espoo-tarinan hengen mukaisesti reilu meininki työssä merkitsee arvostavaa vuorovaikutusta ja positiivista ihmiskäsitystä.

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

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta henkilöstön tulevaa määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Yksikön palveluesimies ja vastaava ohjaaja tiedottavat tarvittavista muutoksista resurssitarpeissa. Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa henkilöstösuunnitelman vuosittaisesta valmistelusta.

Yksikön nykyinen henkilökunta

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

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

Lähihoitaja: seitsemän (7) vakanssia. Pätevyysvaatimus: sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai aikaisempi tehtävään soveltuva kouluasteinen sosiaali- tai terveysalan ammatillinen tutkinto. Lähihoitajalta edellytetään merkintä Valviran ylläpitämän terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki) tai sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiSuosikki).

Asumisyksikön mitoitus on noin 1,1. Aamuvuorossa klo 7.00-15.00 on oltava 2-3 työntekijää, iltavuorossa 3-4. Kuninkaantien asumisyksikössä yövuorossa klo 20.45-07.15 on nuorten asiakkaiden viikoilla yksi työntekijä ja lasten viikoilla kaksi työntekijää. Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi sosiaali- ja terveydenhoitolan koulutuksen saanut työntekijä.

9.2 Rekrytointi

Vammaispalvelujen Kuninkaantien asumisyksikön henkilökunnan rekrytointia toteutetaan yhteistyössä Espoon kaupungin rekrytointipalvelujen kanssa Espoon kaupungin rekrytoinnin periaatteiden mukaisesti. Henkilöstön määrä ja mitoitus perustuu vammaispalveluissa tehtyihin henkilöstösuunnitelmiin. Työntekijältä vaadittava koulutus on määritelty perustettujen vakanssien kelpoisuusehdoissa, vaadittavista kelpoisuuksista säädetään Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Valintaperusteena muodollisen kelpoisuuden lisäksi voi olla myös työkokemus. Rekrytoinnissa kulloinkin toivottava kokemus ja osaaminen määritellään ennen rekrytointia. Hakijan kelpoisuus tarkistetaan rekrytointihaastattelussa hakijan esittämistä todistuksista. Lähihoitajan kelpoisuus tarkistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Lähihoitajan tulee sosiaalihuollon yksikössä työskennellessään olla rekisteröitynyt joko Terhikkiin tai Suosikkiin. Valitut työntekijät sitoutuvat kolmen kuukauden aikana työn aloittamisesta suorittamaan lääkehoitolupa vaadittavan koulutuksen, tentin ja näytöt.

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

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Perehdytys ja täydennyskoulutus

Vastaava ohjaaja vastaa siitä, että yksikön uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään asumisyksikön toimintaan ja asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Perehdyttämiseen sisältyy perehdytysuunnitelman mukaisesti kaupungin perehdytysoppaan läpikäyminen. Uudet työntekijät ohjataan myös kaupungin yhteisiin perehdytyskoulutuksiin. Työntekijä perehdytetään toimintaan omavalvontasuunnitelmaa

hyödyntäen. Tärkeä osa työn aloittamista on asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen perehdyttäminen. Tätä varten jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisten työpäivien ajaksi ohjaava työntekijä.

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusta järjestetään Espoon kaupungin sisäisinä koulutuksina ja henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua myös omaa osaamista tukeviin ulkoisiin koulutuksiin määrärahojen puitteissa. Pakollista koulutusta ovat lääkehoitokoulutukset, säännöllisin väliajoin uusittava ensiapukoulutus, alkusammutuskoulutus ja itsemääräämisoikeuteen ja rajoittamistoimenpiteisiin liittyvä koulutus. Työntekijöiden käytössä on myös Duodecim-oppiportti, joka on terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutuspalvelu. Se tarjoaa mahdollisuuden ammattitaidon kehittämiseen. Oppiportti ja Potilasturvaportti ovat verkkopalveluja, jotka sisältävät useita eri koulutuksia.

Täydennyskoulutuksen riittävä määrä määritellään yksilöllisesti ottaen huomioon työntekijän peruskoulutuksen pituus, työn vaativuus ja toimenkuva. Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukaan riittävä täydennyskoulutuksen määrä on keskimäärin 3-10 päivää vuodessa työntekijää kohden. Täydennyskoulutusta ovat sekä sisäiset että ulkoiset koulutukset, jotka kestoltaan ovat vähintään kahden tunnin mittaisia. Suosituksissa täydennyskoulutuksella tarkoitetaan ammattia tukevaa, suunnitelmallista, tarvelähtöistä, lyhyt- tai pitkäkestoista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää, ajantasaistaa ja lisätä työntekijän ammattitaitoa ja osaamista välittömässä ja välillisessä työssä asiakkaiden kanssa.

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

Opiskelijoiden ohjaus

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

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

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

Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja harjoittelun ajaksi. Kuninkaantien asumisyksikössä ohjataan lähihoitajiksi ja sosionomeiksi opiskelevia heidän harjoittelujaksoillaan.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhy-puntari, jolla kartoitetaan mm. työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhy-puntarilla toimialatasoisesti neljä (4) kertaa vuodessa. Tyhy-puntarin tuloksia käsitellään asumisyksikön tiimikokouksissa neljä kertaa vuodessa. Käsittelystä vastaa asumisyksikön vastaava ohjaaja. Posetiivi-kyselyllä on mahdollista saada tarkempaa tietoa työyhteisön tilanteesta. Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Työterveyslaitoksen Kunta10-kyselyllä. Kunta10-tulosten käsittelystä vastaavat palveluesimiehet.

Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Sairauspoissaolojen seurannasta vastaa palveluesimies. Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

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

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

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki [1227/2016](#) velvoittaa siihen, että työntekijöiltä ja opiskelijoilta edellytetään rokotussuojaa (tuhkarokko, vesirokko, kausi-influenssa) työskenneltäessä sellaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita tai potilaita.

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

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

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Asumisyksikön kaikilla asiakkailla on käytössään jakson aikana oma huone (noin 15-18 m²), kaikissa huoneissa on oma wc/kylpyhuone. Neljässä huoneessa on oma minikeittiö. Huoneet on valmiiksi kalustettuja. Asiakkaiden yhteisessä käytössä on ruoka- ja oleskelutila, sauna ja pukuhuone sekä parveke. Vammaispalvelut hankkii kalusteet kaikkiin asumisyksikön tiloihin. Ulkoilua varten käytössä on piha ja pelikenttä.

Pyykkihuoltoa varten asumisyksikössä on kodinhoituhuone, jossa on tarvittavat laitteet pyykin pesua ja kuivausta varten.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Asumisyksikössä on automaattinen sammutusjärjestelmä. Automaattisen sammutusjärjestelmän valvonnasta, koekäytöstä ja huollosta vastaa kiinteistöhuolto. Palotarkastus tehdään vuosittain, palotarkastuksesta vastaa Länsi-Uudenmaan palolaitos. Palotarkastus on tehty 18.9.2018. Asumisyksikön turvallisuusohje päivitetään palotarkastuksen yhteydessä. Turvallisuusohje on ohje henkilökunnalle erilaisiin vaaratilanteisiin liittyen (tulipalo, asiakkaan tarvitsema ensiapu, asiakkaan katoaminen). Henkilökunta ja opiskelijat perehdytetään asumisyksikön kaikkiin käytössä oleviin turvallisuutta varmistaviin järjestelmiin, laitteisiin ja ohjeisiin.

10.3 Tukipalvelut

- Kaupungin laitoshuoltaja huolehtii asiakkaiden huoneiden siivouksesta asumisvalmennusjaksojen ja lyhytaikaisen hoidon jaksojen päätyttyä sekä päivittäin yhteisten tilojen siivouksesta.
- Kiinteistön omistaja: Espoon kaupungin Tekninen ja ympäristötoimi.
- Jätehuollosta vastaa kiinteistön omistaja.
- Espoon kaupungin Tilapalvelut -liikelaitoksen aula- ja turvallisuuspalvelujen kautta käytössä on yötyöntekijän turva- ja kutsulaite.
- Granlund Manager on huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Huoltokirjaohjelmalla tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyynnöitä. Yhteystiedot löytyvät huoltokirjaohjelmasta.
- Asumisyksikön kaikki liinavaatteet vuokrataan Espoon kaupungin osoittamalta palveluntuottajalta.
- Asumisyksikön työntekijöiden työvaatteet vuokrataan Espoon kaupungin osoittamalta palveluntuottajalta.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat

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

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

Kuninkaantien asumisyksikössä syntyy asumiseen liittyvän asiakastiedon lisäksi myös potilastietoja. Potilastiedot kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmään ASPAL-lehdelle. Asiakkaan potilasasiakirjoja saa käsitellä terveydenhuollon ammattihenkilöiden lisäksi hoitoon osallistumisensa edellyttämässä laajuudessa myös muut asiakkaan hoitoon osallistuvat henkilöt, joita ovat toimipaikkakohtaista koulutusta saaneet sosiaalihuollon ammattihenkilöt.

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

Vammaispalvelujen Lifecare- pääkäyttäjä koordinoi asumisyksikön henkilökunnan tarvitseman asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen.

Linkejä: [Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista \(298/2009\)](#),
[Terveystietojärjestelmän rakenteinen kirjaaminen](#)

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

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

Espoon tietosuojaja- ja tietoturvapoliittikkaan on kirjattu vastuut tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta. Vastuuta tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta on jaettu kaupunginhallitukselle, kaupunginjohtajalle, toimialajohtajille ja esimiehille. Henkilökunta vastaa omalta osaltaan ohjeiden noudattamisesta. Jokaisen vastuulla on lisäksi tietoturvasuhteeseen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietoturvaosastolle, tietosuojavastaavalle tai omalle esimiehelleen. Jokaisella on vastuu omaan tehtäväänsä liittyvän tietosuojan toteuttamisesta sekä tiedon ja tietojärjestelmien asianmukaisesta käytöstä.

Sosiaali- ja terveystoimessa käsitellään runsaasti henkilötietoja, kuten potilastietoa, sosiaalihuollon asiakastietoa ja työntekijöiden tietoja. Henkilötietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti sekä asiakkaan ja potilaan kannalta läpinäkyvästi. Potilastiedot ja sosiaalihuollon asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluonteisia, minkä vuoksi on noudatettava erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatisemissa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat on laadittava ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän täsmällisesti ottaen huomioon tiedon tarpeellisuus suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoa käsitellään. Lifecare - asiakastietojärjestelmässä työntekijöiden lokitiedot tarkistetaan säännöllisesti. Opiskelijoiden lokitiedot tarkistetaan aina harjoittelun päättyessä. Lokitietojen tarkastamisesta vastaa palveluesimies.

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

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvottomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Esimerkkejä tietoturvaloukkauksista: tietomurto kuntalaisten henkilötietoja sisältävään tietokantaan, tietojen toimitus paperipostissa väärälle asiakkaalle, sensitiivisiä henkilötietoja sisältävän muistitikun katoaminen, työntekijän arviointitietojen lähettäminen suojaamattomalla sähköpostilla väärään sähköpostiosoitteeseen.

Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle. Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurtotilanteissa ilmoitus on tehtävä välittömästi. Epäselvässä tilanteessa ilmoitus on parempi tehdä kaiken varalta turhaan kuin jättää kokonaan tekemättä. Kaupungin tietosuojavastaava ilmoittaa

tarvittaessa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon sekä harkitsee yhdessä esimiesten ja toimialan tietosuojan yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaalle.

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen

Tietosuojaselosteiden tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteet löytyvät Espoon internet-sivuilta: [Tietosuoja/Tietosuojaselosteet](#). Tietosuojaselosteita päivitetään tietojen käsittelyn muuttuessa.

Asiakkaat voivat käyttää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaisia oikeuksia (mm. rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojen oikaisuvaatimus) henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä, postitse lähetettävällä pyynnöllä tai käymällä kirjaamossa tai asiointipisteessä. Espoon kaupungin internet -sivuilla on ohje asiakkaiden tiedonsaantioikeuksista ja tietopyyntölomakkeita, joita asiakkaat voivat käyttää [Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeudet](#). Myös sosiaali- ja terveystoimen tietosuojaselosteista löytyy ohjeistus tietopyyntöjen laatimiseen ja lähettämiseen. Sosiaali- ja terveystoimessa on tietosuoja-asetuksen mukaisia tietopyyntöjä ja julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä koskevat prosessiohjeet henkilökunnalle.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmät keräävät lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa, ketkä ovat käsitelleet häntä koskevia tietoja tai kenelle niitä on luovutettu sekä tietojen käytön ja luovutuksen perusteet. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada kahta vuotta vanhempia lokitietoja, jollei siihen ole erityistä syytä. Espoon internet-sivuilla olevassa ohjeessa asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantioikeuksista on ohjeistus lokitietopyyntöjen tekemiseksi ja lähettämiseksi. Lokitietopyyntölomake, jota asiakkaat ja potilaat voivat käyttää, löytyy samasta paikasta.

Tietoturva

Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka koskee jokaista kaupungin työntekijää, viranhaltijaa, luottamushenkilöä ja sidosryhmän edustajaa, joka työnsä tai toimeksiantonsa puitteissa käsittelee Espoon kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa.

Kaupungin tietojärjestelmäympäristössä käytetään Espoo Tietotekniikan hyväksymiä ja hallinnoimia tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja, jotka on tarkoitettu työtehtävien hoitamista varten. Käyttöoikeudet kaupungin omistamaan ja hallinnoimaan tietoon sekä tietojärjestelmiin myönnetään työtehtävien hoitoon tarvittavassa laajuudessa.

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Asumisyksikön vastaava ohjaaja huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tieto-suojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Espoossa on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta henkilökunnalle. Koulutukset löytyvät koulutuskalenterista. Lisäksi Espoossa on käytössä verkossa suoritettava tietosuoja- ja tietoturvakoulutus, jossa on oma osionsa terveydenhuollolle ja sosiaalihuollolle. Näiden koulutusten lisäksi esimiehet voivat tilata sosiaali- ja terveystoimen juristitiimiltä sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksiköihin.

Henkilökunta ja asiakkaat voivat olla yhteydessä tietosuojakysymyksissä kaupungin tietosuojavastaavaan Juho Nurmeen. Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi avustaa henkilökuntaa toimialan oikeudellisissa kysymyksissä. Asumisyksikön tietosuojakysymyksiin vastaavat asumisyksikön vastaava ohjaaja ja palveluesimies.

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

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

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

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

Sosiaali- ja terveystoimialan strategia -timantti ohjaa toimintayksiköiden toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämistä. Toimialan johtoryhmä määrittelee vuosittaiset laadun ja turvallisuuden kehittämisen painopisteet. Lisäksi toimintayksiköissä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-periaatteita ja keskeisiä kehittämisen työkaluja, kuten A3, PDSA tai kehittämisen taulu.

Kehitettävä asia: Omavalvontasuunnitelman käyttö perehdyttämisen ja laadun seurannan välineenä.
Toimenpide: Sovitaan menettelytavat perehdyttämisessä ja seurannasta.
Aikataulu ja vastuuhenkilö: Vastaava ohjaaja ja palveluesimies. Syksy 2020 – kevät 2021.
Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): seurataan uusien työntekijöiden aloittaessa.

Korjattava asia: Asiakkaiden osallistuminen asumisyksikön yhteisiin kodinhoidollisiin tehtäviin turvallisesti jatkossa, ottaen huomioon myös mahdollisen epidemian aiheuttamat tekijät.
Toimenpide: Suunnitellaan asumisyksikön tiimitapaamisissa.
Aikataulu ja vastuuhenkilö: Vastaava ohjaaja. Syksy 2020.
Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): säännöllisesti yksikön tiimikokouksissa syksyllä 2020 ja keväällä 2021.

13 Liitteet

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