

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut / perhesosiaalityö

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

3.10.2018

SOTE-PALVELUJEN TIMANTTI

Visio: Turvallisesti kotona

PALVELUN LAATU, VAIKUTTAVUUS JA TURVALLISUUS

Espoolaisten toimintakyky, terveys ja hyvinvointi paranevat
Selkeät ja eheät asiakasprosessit - kerralla kuntoon!
Palvelu on laadukasta ja turvallista - korjaamme
laatupoikkeamat heti

HYVÄ TALOUDENPITO JA TUOTTAVUUS

Vähemmän hukkaa
Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa
vertailukuntiin

HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI JA TYÖN SUJUVUUS

Kannustava johtaminen
Hyvinvoiva ja innostunut henkilöstö
Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen ilmapiiri

ASIAKKAAN PALVELUKOKEMUS JA OSALLISUUS

Palvelut ovat saatavilla helposti eri kanavien kautta
Asiakas kokee saavansa hyötyä palvelusta
Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja
toteuttamiseen



Tulosyksikön johtoryhmä 9.10.2018

Palvelualueen johtoryhmä 3.10.2018

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	3
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	3
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	3
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	3
3.2 Toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä	8
5 Laadunhallinta	9
6 Riskien hallinta	10
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	11
6.2 Viestintä	13
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	14
7.2 Neuvonta ja ohjaus	14
7.3 Palvelutarpeen arviointi	14
7.4 Asiakassuunnitelma	15
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	15
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	17
8 Palvelun sisällön omavalvonta	17
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	17
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	17
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	17
Muut palvelut	18
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	18
Alueellinen ja verkostoyhteistyö	18
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	20
9.1 Henkilöstösuunnitelma	20
9.2 Rekrytointi	20
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	21
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	22
9.5 Henkilökunnan rokotukset	23
10 Toimitilat ja tukipalvelut	23
10.1 Toimitilat	23
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	23

10.3 Tukipalvelut	23
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat	24
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	24
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	26
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma	26
13 Liitteet	27

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Omavalvontasuunnitelma on valmisteltu työryhmissä vuonna 2017 ja päivitetty sen jälkeen syksyllä 2018. Päivittäminen tapahtuu jatkossa vuosittain 30.6. mennessä.

Hyväksyminen: Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden johtoryhmä 3.10.2018

Seuranta: vuosittain yksikön johtotiimissä.

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

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut/Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö: Perhesosiaalityö

Osoite: Kamreerintie 7, PL 213 02070 ESPOON KAUPUNKI

Puh: 09 81621

Toimintayksikön vastaava esimies: perhesosiaalityön päällikkö Anu Rämö

Lyhyt kuvaus toiminnasta:

WWW-sivut: https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Lapsiperheiden_palvelut

Perhesosiaalityö tarjoaa varhaista tukea espoolaisille lapsiperheille tilanteissa, joissa perheen, lapsen, nuoren tai aikuisen arjen sujuminen tai arjesta selviytyminen on hankaloitunut. Kotipalvelu, perhetyö ja sosiaalityö auttavat haasteellisissa elämäntilanteissa olevia perheitä ja järjestävät heille tarvittaessa konkreettista apua kuten lastenhoitoapua, kodinhoidollista apua (yhdessä vanhemman kanssa tehden), perhetyötä vanhemmuuden tukemiseksi ja tavoitteellista muutostyötä elämänhallinnan parantamiseksi. Perheet voivat saada tukea perhesosiaalityöstä tilanteissa, joissa heillä voi olla hankaluuksia arkiarjen hallinnassa, elämänhallinnassa tai vaikeuksia elämän muutos- tai kriisitilanteissa. Perheen arkea voivat kuormittaa esimerkiksi perheen sisäiset ristiriidat, pikkulapsen kehitysvaiheeseen liittyvät tai murrosiän haasteet. Perhe voi tarvita konkreettista tukea arkeensa myös sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn vuoksi. Tavoitteena on tukea perheen arjessa selviytymistä sekä ennaltaehkäistä perhetilanteen vaikeutumista.

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut tarjoavat sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluja espoolaisille.

Perhesosiaalityö tarjoaa varhaisessa vaiheessa konkreettista ja kokonaisvaltaista tukea espoolaisille lapsiperheille tilanteissa, joissa perheen, lapsen, nuoren tai aikuisen arjesta selviytyminen on hankaloitunut.

Perhettä autetaan kokonaisvaltaisesti kaikki perheenjäsenet huomioiden kotipalvelun, sosiaaliohjauksen, perhetyön ja sosiaalityön keinoin. Perheen kanssa työskennellään tavoitteellisesti, ja heille järjestetään tarvittaessa konkreettista apua kuten lastenhoitoapua, kodinhoidollista apua (yhdessä vanhemman kanssa tehden), perhetyötä vanhemmuuden tukemiseen ja tavoitteellista muutostyötä elämänhallinnan parantamiseksi.

Perhe saa yhteyden perhesosiaalityöhön

Pyydä apua -napin kautta. Sähköinen matalan kynnyksen yhteydenottotapa, jota kautta lapsiperheen vanhemmat, nuori tai läheinen voi pyytää neuvoa tai apua ammattilaiselta mieltään askarruttavassa asiassa, jos kaipaa tukea lapsiperheen arjen keskelle, haluaa jutella jonkun kanssa tai kysyä neuvoa vanhemmuuteen, perhe-elämään tai lapsiinsa liittyen. Neuvontaa ja ohjausta voi saada myös nimettömästi.

Soittamalla palvelunumeroon 09 816 23600. Takaisinsoitto on avoinna ma ja ke 8–13.30 ja ti, to ja pe 8–11. lapsiperheen vanhemmat, nuori tai läheinen voi pyytää neuvoa tai apua ammattilaiselta mieltään askarruttavassa asiassa, jos kaipaa tukea lapsiperheen arjen keskelle, haluaa jutella jonkun kanssa tai kysyä neuvoa vanhemmuuteen, perhe-elämään tai lapsiinsa liittyen. Neuvontaa ja ohjausta voi saada myös nimettömästi.

Tapaamalla sosiaaliohjaajaa neuvolassa, kirjastossa tai avoimessa päiväkodissa, jossa voit käydä keskustelua lapsiperheen arjesta, vanhemmuudesta, äitiyteen ja isyyteen liittyvistä tunteista, vauvanhoidosta ja lasten kasvatukseen liittyvistä asioista sekä kuulla muista Espoon mahdollisuuksista ja kolmannen sektorin yhteistyökumppanien lapsiperheille järjestettävästä toiminnasta.

Muun lapsiperheen kanssa työskentelevän tahon ohjaajamana. Yhteydenottolomake täytetään yhdessä perheenjäsenen kanssa.

Perhesosiaalityön asiakkaaksi ohjautuminen on keskitetty monialaisen ensiarviotiimiin. Yhteydenotot käsitellään monialaisessa ensiarviotiimissä, jossa on läsnä ammattilaisia kotipalvelusta, perhetyöstä, lapsiperheiden sosiaalityöstä sekä kasvatus- ja perheneuvonnasta. Tarvittaessa on saatavilla lastensuojelun asiantuntemusta. Monialaisessa ensiarviotiimissä vastataan lapsiperheiden kokonaisvaltaisesta palveluohjauksesta ja järjestetään apua perheen pieneenkin hätään nopeasti. Kaikkiin yhteydenottoihin vastataan puhelimitse kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta ja tapaaminen tuen tarpeen arvioimiseksi järjestetään 7 arkipäivän sisällä yhteydenoton vastaanottamisesta.

Monialaisen ensiarviotiimin toiminta varmistaa sen, että pystymme palvelemaan perhettänne mahdollisimman laaja-alaisesti heti ensimmäisessä yhteydenotosta alkaen sekä tarjoamaan perheellenne tarkoituksenmukaiset ja arkea eteenpäin vievät palvelut. Palvelun alkaessa perheelle nimetään tarvittaessa omatyöntekijä, joka pitää sovitusti yhteyttä perheeseen ja vastaa perheen palvelujen koordinoinnista.

Kotipalvelu

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Lapsiperheiden kotipalvelu on tavoitteellista, suunnitelmallista, ennaltaehkäisevää ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tämä tapahtuu mm. opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen taitoja.

Kotipalvelun perhetyöntekijät toimivat tarvittaessa omatyöntekijänä tuen tarpeessa oleville lapsiperheille.

Perhetyö ja sosiaaliohjaus

Perhetyöstä vanhemmat voivat saada tukea vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvissä kysymyksissä tai käytännön neuvoja esimerkiksi lapsen vuorokausirytmitykseen, syömiseen, nukkumiseen ja lapsen eri ikävaiheissa mahdollisesti ilmeneviin haasteisiin.

Lapsiperheiden perhetyössä on kaksi tiimiä; Neuvolan perhetyö ja Konsti-perhetyö.

Konsti-perhetyö on perhetyötä lapsiperheille, joissa on enemmän tuen tarvetta. Usein asiakasperheen kanssa tehdään monitoimijaista yhteistyötä. Konsti-perhetyössä työskennellään yhdessä aikuissosiaalityön, mielenterveys- ja päihdepalveluiden, psykiatrian poliklinikoiden ja perheneuvolan vauvaperheteimin työntekijöiden ja asiakasperheiden kanssa. Työntekijä tekee pyynnön Konsti-perhetyöstä ensiarviointitiimiin.

Neuvolan perhetyön sosiaaliohjaaja tukee neuvolaikäisten lasten perheitä antaen konkreettista ohjausta ja käy perheen kanssa keskustelua lapsiperheen arjesta, vanhemmuudesta, äitiyteen ja isyyteen liittyvistä tunteista, vauvanhoidosta ja lasten kasvatukseen liittyvistä asioista. Sosiaaliohjaajalta voi saada myös palveluohjausta ja kuulla Espoon mahdollisuuksista auttaa lapsiperheitä myös kolmannen sektorin yhteistyökumppanien toiminnasta. Vanhemmat voivat hakeutua Neuvolan perhetyöhön tavatessaan sosiaaliohjaajan esimerkiksi neuvolan avovastaanotolla tai varhaiskasvatuksen puistotoiminnassa, Pyydä apua -napin, palvelupuhelimen tai esimerkiksi neuvolan terveydenhoitajan kautta.

Perhesosiaalityön sosiaaliohjaajat toimivat omatyöntekijänä tuen tarpeessa oleville lapsiperheille.

Kokonaisvaltainen työote perhetyössä pitää sisällään myös perheenjäsenen yksilöllisen sosiaaliohjauksen.

Lapselle, nuorelle tai vanhemmalle voidaan järjestää yksilötapaamisia ja työskennellä tarvittaessa myös perheen tai perheenjäsenten muiden läheisten ja viranomaisverkoston kanssa.

Sosiaaliohjauksen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja etsiä yhdessä keinoja toimintakyvyn tukemiseksi, arjessa selviytymisen taitojen vahvistamiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Työskentely voi sisältää esimerkiksi ajankäytön, asiointitaitojen ja taloudenhallinnan taitojen tukemista. Sosiaaliohjaajien tuella voidaan vahvistaa itsenäisen elämisen taitoja, elämänhallintaa ja vastuun ottamista omista asioistaan.

Perhetyötä ja sosiaaliohjausta voidaan toteuttaa toimistotapaamisina, kotikäynteinä, verkostotapaamisina, puheluina tai ryhmätoimintana. Työmuotoina ovat mm. ohjaukselliset keskustelut, luovat ja toiminnalliset työmenetelmät sekä asiointikäynnit.

Sosiaalityö

Sosiaalityöntekijät toimivat omatyöntekijänä erityisen tuen tarpeessa oleville lapsiperheille. Perheellä voi olla esimerkiksi puutteita arkirutiinien hallinnassa, elämänhallinnassa tai vaikeuksia selvittää arjesta elämän muutostai kriisitilanteissa.

Lapsiperheiden sosiaalityöstä perhe saa apua elämäntapaan tai -tilanteeseen liittyvään muutostyöskentelyyn.

Sosiaalityöntekijät tukevat perhettä, lasta, nuorta tai aikuista yhdessä asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Sosiaalityöntekijät toimivat omatyöntekijänä erityisen tuen tarpeessa oleville lapsiperheille, pitämällä säännöllisesti perheeseen yhteyttä ja auttamalla perhettä suunnittelemaan arkea tukevaa ja eteenpäin vievää palvelukokonaisuutta järjestäen tarvittaessa verkostokokouksia edistäen olennaisen tiedon siirtymistä eri toimijoiden välillä. Työote on kokonaisvaltaista, koko perhettä huomioivaa, ennaltaehkäisevää ja hyvää arkea turvaavaa.

Lisäksi perhesosiaalityö tekee yhteistyötä järjestöjen kanssa ja perhesosiaalityön kautta on mahdollisuus saada tukihenkilö- ja tukiperhepalveluita.

Perhesosiaalityössä tuotettava sosiaalipalvelu perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Palveluvalikoimaa ja sisältöä kehitetään jatkuvasti vastaamaan perheiden tuen tarpeeseen.

3.2 Toimintaperiaatteet

Palvelualueen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon arvot, Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarina, sosiaali- ja terveystoimen timantti, valtakunnallisen lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman (LAPE) ohjaavat periaatteet sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet. Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaa [Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet](#).

Toiminnan keskiössä on lapsi ja lapsen etu sekä koko perheen hyvinvointi. Työskentelyä ohjaa hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Espoon arvot ja toimintaperiaatteet: Asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullinen edelläkävijyys, oikeudenmukaisuus

Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarinan periaatteet: Erityispalvelujen tarve vähenee, lasten ja nuorten on hyvä kasvaa, henkilöstö voi hyvin, eheät palvelupolut

Sosiaali- ja terveystoimen timantit: Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus / henkilöstön hyvinvointi ja työn sujavuus / asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus / hyvä taloudenpito ja tuottavuus

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

Lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelma:

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

Perhesosiaalityössä pyritään tarjoamaan perheelle apua mahdollisimman nopeasti, ettei perheen tilanne ehdi vaikeutua. Perheen avun tarpeeseen vastataan nopeasti ja huomioidaan perheenjäsenet palveluita suunniteltaessa yksiköllisesti. Palveluiden alkaessa nimeämme perheelle omatyöntekijän, joka vastaa perheen palveluiden järjestämisestä ja tuen yhteensovittamisesta yhteistyössä myös muiden toimijoiden kanssa.

Kaiken toiminnan keskiössä on lapsi ja lapsen etu. Työskentelyämme ohjaavat hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Työtämme ohjaavia keskeisiä arvoja ovat: ihmisarvo, ihmisoikeudet, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus

- Työmme perustuu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamiseen. Jokaisella ihmisellä on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen.
- Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kerromme asiakkaalle eri mahdollisuuksista sekä niiden vaikutuksista. Näin asiakkaalla on mahdollisuus tehdä omia valintoja. Pyrimme turvaamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Mikäli arvioimme sen rajoittamisen tarpeelliseksi, tavoitteemme on aina edistää ihmisen oikeutta terveelliseen ja turvalliseen elämään.
- Työskentelemme asiakaslähtöisesti. Asiakassuhde etenee asiakkaan itsensä määrittelemien ja esiin nostamien tarpeiden kautta. Teemme työtämme yhdessä asiakkaan kanssa. Työmme ydin on asiakkaan arvostava kohtaaminen ja hänelle kehittyvä tunne voimaantumisen ja pystyvyyden tunteen lisääntymisestä häntä itseään koskevassa asiassa - asiakkaan osallisuuden/ toimijuuden lisääminen hänen omassa elämässään.
- Edistämme sosiaalista oikeudenmukaisuutta työssämme yleisesti Espoossa ja niiden ihmisten osalta, joiden etua ja oikeuksia ajamme. Vastustamme syrjintää, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua. Toimimme vastuuntuntoisesti, ammatillisesti, annamme tilaa henkilön omaan kulttuuriin ja sen arvoihin perustuvilla näkemyksillä, vastaamme asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja huomioimme hänen erityiset tarpeensa.

- Vastaamme työstään ensisijaisesti asiakkaille ja työnantajalle. Työntekijä huolehtii myös omasta työkyvystään ja ammattitaitonsa kehittamisestä sekä tilaamansa ostopalvelun asianmukaisuudesta. Työntekijä vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ja työyhteisön turvallisuudesta. Työntekijät toimivat luottamuksellisesti ja noudattavat salassapitovelvollisuutta. Pyrimme poistamaan epäkohtia työssämme ja kehittämään omia käytäntöjämme sekä vaikuttamisen keinoja asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden lisäämiseksi.

Tarjoamme palvelua suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Käytämme lisäksi tarvittaessa tulkkipalveluja.

4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja asiakasturvallisuudesta on lapsiperheiden sosiaalipalveluiden johdolla. Kuitenkin jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Johto ja esimiehet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa.

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

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

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

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

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

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

Työsuojelupäällikkö vastaa työnantajan ja esimiesten avustamisesta työpaikalla tarvittavan työsuojeluosaamisen hallintaan, seuraa työpaikkojen työolojen terveellisyyttä ja turvallisuutta ja raportoi siitä säännöllisesti johdolle. Tuottaa potilasturvallisuusraporttiin työturvallisuutta koskevien mittarien tiedot.

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

Vahtimestari (aula- ja turvallisuuspalvelut) vastaa tilojen turvallisuudesta, kulunvalvonnasta, kameravalvonnasta ja asiakasohjauksesta sosiaali- ja terveystoimen toimipisteissä.

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

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

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

Tietosuoja- ja tietoturvaryhmä (sotet) käsittelee sotet tietosuojadokumentaatioon, ohjeistukseen ja tietosuojaan liittyviä kysymyksiä.

5 Laadunhallinta

Laatu ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Valtakunnallisessa potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiassa 2017-2021 todetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon laadulla on monta ulottuvuutta eikä yhtä, kaikkien hyväksymää määritelmää laadulle ole. Laatuun kuuluvat asiakaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, asiakasturvallisuus ja vaikuttavien menetelmien käyttö.

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

Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita vahingoittumasta. Asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus.

Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lean-filosofian ydin koostuu asioiden jatkuvasta yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi tekemisestä. Keskiössä on viestintä ja ihmisten välinen vuorovaikutus. Laatu syntyy siitä, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan.

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

[Lastensuojelun laatusuositus, STM 2014:4](#)

Asiakasturvallisuus on osa laatua

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

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

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

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

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

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

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

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

Riskien tunnistaminen

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

Toiminnassa on käytössä seuraavat riskinhallinnan järjestelmät ja menetelmät:

1. Nolla tapaturmaa -foorumin riskien arvioinnin toimintatapa. Menettelystä on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
2. Turvallisuuskävely. Menettelystä on erillinen lomakkeista ja ohjeistus.
3. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakkoinnin ja hallinnan toimintamalli. Toimintamallista on erillinen lomakkeista ja ohjeistus.
4. Työhyvinvointipuntari. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda epäkohtia esille ajantasaisesti myös tätä kautta

Riskien käsitteleminen

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

Mikäli toiminnassa havaitaan turvallisuusriskejä tai epäkohtia, riskit pyritään poistamaan, korjaamaan tai vähentämään minimiin.

Jo tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan sovitusti sekä käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa asiakkaan kanssa. Asiakasta informoidaan tarvittaessa myös korvausten hakemisesta. Henkilökuntaa ja muita yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista ajantasaisesti.

6.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista perustuu lakiin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 § ja 49 §). Heidän tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysisistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hän käsittelee asian palvelualueen päällikön kanssa, joka välittää tiedon ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet tulosyksikön johtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan

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

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

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

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen hallinnon toimistosihteerin vastaa lomakkeiden säilyttämisestä ja tilastoinnista. Kooste käsitellään vuosittain lapsiperheiden sosiaalipalvelujen johtoryhmässä.

Työturvallisuusriskit

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

Tietoturvapoikkeamat

Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Häiriötilanteissa tiedotetaan asiasta esimiestä ja ilmoitus tehdään kaikissa tapauksissa CGI HelpDeskiin.

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.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

→Riskien arviointi: ohjeet ja vaarojen tunnistuslista

→Ohje uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakoinnista ja hallinnasta

- Väkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta -tarkistuslista
- Toimintaohjeet kotikäynnille
- Toimintaohje veritapaturmatilanteessa
- Ohje läheltä piti tilanteiden käsittelyyn
- Turvallisuuskävely: ohjeet ja tarkistuslista
- Ilmoitus epäkohdasta tai asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta
- Ilmoitus työntekijään kohdistuvasta vaara- ja uhkatilanteesta
- Läheltä piti -ilmoitus
- Ilmoitus veritartuntavaarasta

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja yksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta sekä parantaa asiakastyytyväisyyttä. Esimiehen vastaavat, että henkilöstä saa jatkuvasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehitymisestä ja muutoksista. Viestintää tapahtuu henkilöstön työpaikkakokouksissa ja sähköisen viestinnän välityksellä (mm. sähköposti, yhteiset sähköiset työtilat, intranet). Lisäksi kaikille Sosiaali- ja terveystoimen esimiehille on tehty yhteiset kriisiviestinnän toimintaohjeet.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

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

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

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

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

Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojensa käytetään.

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

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

7.3 Palvelutarpeen arviointi

Perhesosiaalityön asiakkaaksi ohjautuminen on keskitetty monialaiseen ensiarviotiimiin. Perheiden ja yhteistyökumppaneiden yhteydenotot käsitellään monialaisessa ensiarviotiimissä, jossa on läsnä ammattilaisia kotipalvelusta, perhetyöstä, lapsiperheiden sosiaalityöstä sekä kasvatus- ja perheneuvonnasta. Tarvittaessa on saatavilla lastensuojelun asiantuntemusta. Monialaisessa ensiarviotiimissä vastataan lapsiperheiden kokonaisvaltaisesta palveluohjauksesta ja järjestetään apua perheen pieneenkin hätään nopeasti.

Ensiarvion tekeminen perheen tilanteesta on tärkeää, sillä sen avulla selvitetään asiakasasian laatu ja työntekijä, joka pyrkii mahdollisuuksien mukaan myös vastaamaan asiakkaan asiasta vastaisuudessa. Työntekijät monialaisessa tiimissä ovat kiertäviä, jotka jatkavat ensiarviotapaamisen jälkeen asiakkaan palvelutarpeen arviointia ja vastaavat perheen tarkoituksenmukaisten ja arkea eteenpäin vievän palvelukokonaisuuden suunnittelusta. Monialainen tiimi saa tukea mm. neuvolan terveydenhoidosta, erosensitiivisestä työstä, maahanmuuttajapalveluista ja aikuissosiaalityöstä ns. virtuaalisen konsultaatioringin kautta. Monialaisen ensiarviotiimin toiminta varmistaa sen, että pystymme palvelemaan perhettä mahdollisimman laaja-alaisesti heti ensimmäisessä yhteydenotosta alkaen.

Kaikkiin yhteydenottoihin vastataan puhelimitse kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta ja tapaaminen tuen tarpeen arvioimiseksi järjestetään 7 arkipäivän sisällä yhteydenoton vastaanottamisesta. Teemme jokaisen asiakkaan kohdalla kiireellisen tuen tarpeen arvioinnin. Ensiarviotapaamisessa käytössämme on BBIC (barns behov i centrum)- viitekehys, jonka avulla arvioimme kaikkien perheenjäsenten palvelun tarvetta lapsen näkökulmasta. Lapsen näkökulman korostamiseksi pyrimme kouluttamaan työntekijämme Lapset puheeksi - menetelmän käyttöön. Tarvittaessa aloitamme laajemman palvelutarpeen arvioinnin.

Arviointia tehdään asiakkaan lähtökohdista ja tarvittavassa laajuudessa sekä asiakaslähtöisesti, mikä tarkoittaa arvoina mm.

- Asiakkaan ajatuksille, tarpeille ja näkemyksille annetaan tilaa.
- Asiakkaan itsetuntoa, rohkeutta, aktiivisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuutta tuetaan aktiivisesti.

- Työntekijän läsnä olevuus on tärkeää sekä arvostava kohtaaminen.
- Asiakkaalle tärkeät ihmiset huomioidaan ja heidät otetaan mukaan työskentelyyn.
- Jokainen asiakas ja hänen elämäntilanteensa huomioidaan ainutlaatuisena.

Tarvittavassa laajuudessa tehdystä palvelutarpeen arvioinnista laaditaan kirjallinen yhteenveto, johon kirjataan asiakkaan palveluiden tarve, sovitut palvelut ja työskentelylle asetetut tavoitteet. Työntekijöitä kannustetaan laatimaan palvelutarpeen arviointia yhdessä asiakkaan kanssa, jotta asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin. Viimeistään palvelutarpeen arvioinnin lopuksi sovitaan omatyöntekijän nimeämisestä, joka vastaa palveluiden täytäntöön panosta, asiakkaan kanssa yhdessä sovittujen tavoitteiden seuraamisesta, palveluiden yhteensovittamisesta ja huolehtii olennaisen tiedon siirtymisestä eri toimijoiden välillä.

7.4 Asiakassuunnitelma

Tarvittaessa palvelutarpeen yhteenvetoa täydennetään asiakassuunnitelmalla, joka tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelmaan päivitetään asiakkaan tuen ja avun tarve, joka perustuu yhdessä laadittuun palvelutarpeen arviointiin. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa sovitut yleiset tavoitteet työskentelylle ja se miten asiakkaan tilannetta arvioidaan asiakkuuden aikana.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakkaat voivat antaa palautetta spontaanisti arjessa ja/tai palautekyselyn käyttäen. Asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään jatkuvan sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta <https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/fi/Home>.

Lisäksi palautetta kerätään kohdennetuilla palautekyselyillä, asiakasraadeissa, avoimissa asiakasfoorumeissa sekä kokemus-asiiantuntijaryhmissä. Asiakasraateja ja avoimia foorumeja järjestettiin vuonna 2015 kaikkiaan 11 kertaa ja vuonna 2016 7 kertaa.

Palvelujen vaikuttavuudesta ja asiakkaiden kokemasta hyödystä kerätään tietoa asiakashyötymittarilla. Saatua asiakaspalautetta hyödynnetään palvelujen ja toiminnan kehittämistyössä.

Omavalvontasuunnitelmista kerätään palautetta erikseen: <https://my.surveypal.com/Omavalvonnan-palautekysely>

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa ja kuulee asiakkaita palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Asiassa mahdollisesti tapahtuneet puutteet, virheet tai väärinkäsitykset on suositeltavaa

selvittää ensin oman työntekijän tai yksikön toiminnasta vastaavan esimiehen kanssa. Henkilökunta opastaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

Epäsiällinen kohtelu ja ilmoitusvelvollisuus:

Henkilökunnan on puututtava asiakkaan kohtelussa havaittuihin epäkohtiin myös oma-aloitteisesti. Sosiaalihuollon henkilökunnan tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hän käsittelee asian palvelualueen päällikön kanssa, joka välittää tiedon ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet tulosyksikön johtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esimiehen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

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

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

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

Muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta sen voi tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

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

Muistutuksen vastaanottaja

Kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki

Kantelu

Asiakkaalla on oikeus myös kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Sosiaalihuoltoa koskeva kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Kantelut voi tehdä vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

Linkki: [Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies](#)

8 Palvelun sisällön omavalvonta

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

8.1 Palvelun saatavuuden määräajat

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat:

- lastensuojelun tarpeen arvioinnille (kiireellisessä tapauksessa välittömästi, muuten 7 arki-päivän sisällä) ja selvityksen tekemiselle (3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta),

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Palvelutarpeen arvioinnin, asiakassuunnitelman ja sen tarkistamisen yhteydessä kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja vahvuudet sekä tuen tarpeet ja suunnittelemaan asiakkaan arkea edistävää kokonaisvaltaista hyvinvointia tukeva palvelukokonaisuus.

Asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden vahvistumista seurataan ja arvioidaan

asiakassuunnitelman yhteydessä.

Pienten lasten kanssa työskentelevät perhesosiaalityön työntekijät ovat tietoisia yksikön hygieniatasolle asetetuista laadullisista tavoitteista ja niiden toteutumiseksi on laadittu toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Vanhemmat vastaavat lapsen terveydenhoidosta.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman liitetään lapsiperheiden sosiaalipalvelujen lääkehoitosuunnitelmaan.

Muut palvelut

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Omavalvontasuunnitelmat vaaditaan kaikilta palveluntuottajilta, joten ne vastaavat palveluille asetettuja sisältö- ja turvallisuusvaatimuksia.

Ulkopuoliset palveluntuottajat hankitaan kilpailutusprosessien kautta. Niihin on kytketty valvonta ja raportointivastuu sekä asiakaspalautteen kerääminen.

Asiakkaan palvelusta vastaava sosiaalihuollon ammattihenkilö tarkistaa säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa palvelun tarvetta tai asiakassuunnitelmaa. Tässä yhteydessä arvioidaan aina myös palvelun sisältöä, laatua ja turvallisuutta.

Ostopalveluiden toteuttamisessa on tärkeää turvata riittävät taustatiedot asiakkaasta. Ostopalvelusta riippuen yhteinen suunnitelma palvelun toteuttamisesta ja sisällöstä sekä säännöllinen seuranta ja arviointi. Tarvittaessa palveluntuottaja toimittaa ostopalvelusta yhteenvedon tilaajalle.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Yleiset asiakastietojen käytön edellytykset ja rajoitukset

Hyvän palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen edellyttää, että arviointia tekevällä työntekijällä on arvioinnin yhteydessä käytettävissä kaikki tarpeelliset tiedot.

Asiakastietojen käyttö ja luovutus eri toimijoiden välillä edellyttää asiakkaan ja hänen tietojaan käsittelevän henkilön välistä työtehtävän hoitamiseen liittyvää tiedon tarvetta.

Asiakastietoja saa käyttää vain työtehtävän suorittamiseen liittyvässä laajuudessa. Asiakastietojen käyttöä ja luovutuksia eri toimijoiden välillä seurataan jatkuvasti käyttäjien osalta lokitietojen avulla.

Tietojen tallettaminen sosiaalihuollon henkilörekistereihin (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 22§)

Sosiaalihuollon viranomaisen on talletettava sosiaalihuollon ilmoitusrekisteriin yksityisen henkilön palvelutarpeen selvittämiseksi tehdyt ilmoitukset ja pyynnöt sekä niiden käsittelyä koskevat tiedot. Muut asiakasasiakirjat on talletettava sosiaalihuollon asiakasrekisteriin.

Asiakkaalla on aina oikeus tarkistaa hänestä kirjatut tiedot. Pyyntö tietojen tarkastamisesta, korjaamisesta tehdään kirjallisena.

Asiakastietojen luovuttaminen ja saaminen (Sosiaalihuoltolaki)

Palvelutarpeen arvioimiseksi sosiaaliviranomaisen on huolehdittava siitä, että hänellä on käytettävissään henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden toimijoiden palveluja tai tukitoimia, niin heidät kutsutaan mukaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Asiakkaan edun mukainen monialainen yhteistyö edellyttää, että työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin sosiaalihuoltolaissa tarkemmin säädettyllä tavalla.

Tietojen antamisesta toiselle viranomaiselle ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

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

Yhteistyötä eri toimijoiden välillä tehdään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja tällöin on tärkeää, että tiedonkulku on sujuvaa. Tietoja vaihdetaan ja yhteistyötä tehdään aina ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella. Jos suostumusta ei saada, välttämättömiä tietoja voidaan tietyin edellytyksin vaihtaa asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi tai järjestämiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi. Sosiaalihuollon viranomaisilla on laaja tietojensaantioikeus. Heillä on oikeus saada tehtävänsä suorittamiseksi muilta viranomaisilta ja toimijoilta tarvitsemansa välttämättömät tiedot ja selvitykset.

Monialaisen yhteistyön kirjaamisesta on omat säännöksensä.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Perhesosiaalityön toiminnasta vastaa perhesosiaalityön päällikkö, kotipalvelun esimies, perhetyön esimies sekä johtava sosiaalityöntekijä. Kotipalvelussa toimii 28 perhetyöntekijää ja vastaava sosiaaliohjaaja, perhetyössä kaksi vastaavaa sosiaaliohjaajaa ja 33 sosiaaliohjaajaa/ohjaajaa, sosiaalityössä neljä sosiaalityöntekijää sekä yksi asiakaspalvelusihteeri.

Lyhytaikaisia sijaisia ei käytetä. Myös sijaisten tulee täyttää sijaisilta laissa edellytetyt kelpoisuusehdot.

Henkilöstösuunnitelma laaditaan neljän vuoden välein ja sitä tarkistetaan ja arvioidaan vuosittain.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa tehdään yhteistyötä oppilaitosten ja yliopiston kanssa ja tarjotaan opiskelijoille käytännön opiskelupaikkoja ja ohjausta henkilöstön saatavuuden varmistamiseksi.

9.2 Rekrytointi

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

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

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä JulkiSuosikki
- ulkomailta suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira). Työluvan tarkistaminen
- kielitaidon; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen. Haastatteluohjeet ja kielitasokuvaukset.

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

Espoon kaupungilla on oma rekrytointiyksikkö, joka hoitaa keskitetysti kaikki henkilöstön rekrytointiin liittyvät asiat. Virkoihin ja toimiin valittavilta edellytetään laissa määriteltyjen kelpoisuusehtojen mukaista pätevyyttä. Sosiaalityössä pätevyysvaatimukset on kirjattu sosiaalihuoltolakiin ja lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajan nähtäväksi rikosrekisterilain 6.2 §:n tarkoittama rikosrekisteriote. Työntekijän soveltuvuutta työtehtävään arvioidaan haastattelussa ja koeaikana. Kaikki perhesosiaalityöhön rekrytoitavat haastatellaan henkilökohtaisesti. Heidän soveltuvuuttaan arvioidaan myös esimerkiksi Wopi- analyysillä yhteistyössä rekrytointipalvelujen kanssa. Suositellijat pyydetään.

Rekrytoinnit tehdään yhteistyössä kaupungin rekrytointipalvelujen kanssa.

Opiskelijoiden ohjaus

Sosiaalihuollon opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Perehdytys

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Yksikössä on käytössä sekä yksikön oma perehdyttäjän muistilista, että kaupunkitasoinen perehdytysuunnitelma. Yksikön esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja aikataulusta ja nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä. Yksikölle on laadittu oma perehdytyskansio.

Kehityskeskustelut

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

Koulutukset

Henkilöstön täydennyskoulutus järjestetään täydennyskoulutussuosituksen mukaisesti (3 -10 pv/v).

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa on käytössä perehdytyksen vuosikello, johon kuuluu säännöllisinä koulutuksina lakikoulutus (mm. sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, tietosuoja ja tietojen luovuttaminen), lähisuhdeväkivaltakoulutus, arviointikoulutus, tietojärjestelmäkoulutus, eroauttaminen sekä kirjaamisvalmennus. Lisäksi täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain tarpeen mukaan mm. lapsen kasvun ja kehityksen tukemisesta, lapsen ja perheen tilanteen vakauttamisesta, kulttuurisensitiivisestä työstä, puheeksi ottamisesta ja verkostotyöstä.

Täydennyskoulutustarpeita kootaan mm. kehityskeskustelujen ja asiakastarpeiden pohjalta.

Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehityskeskustelujen ja ohjaavien keskustelujen yhteydessä.

Ensiapukoulutukset

Työyksiköt voivat tilata kilpailutetulta toimittajalta tarvitsemansa ensiapukoulutuksen.

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus

Perhesosiaalityön jokaisessa toimipisteessä on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, jota kehitetään yhteistyössä henkilöstön ja turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Espoon kaupunki järjestää säännöllisesti kaupunkitasoisia turvallisuuskoulutuksia esimiehille ja henkilöstölle. Toimipisteissä järjestetään lisäksi toimipistekohtaisia turvallisuusharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä. Jokainen työyksikkö tekee vaara- ja riskitilanteiden kartoituksen vuosittain.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen palvelualue tekee yhteistyötä Espoon kaupungin aula- ja turvallisuuspalvelujen sekä poliisin kanssa.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työssä jaksamisen tukemiseen kiinnitetään monella tavalla huomiota ja siihen on olemassa työkaluja. Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhypuntari, yksinkertainen fiilismittari, jolla kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia töittensä sujumisesta, omasta jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhypuntarilla toimialatasoisesti 4 kertaa vuodessa. Esimiesten käyttöön rakennetulla Posetiivi-työhyvinvointityökalulla saa tarkempaa tietoa työyhteisön tilanteesta. Henkilöstön hyvinvointia ja sen muutoksia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Työterveyslaitoksen Kunta10-kyselyllä.

Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Työkyvyn hallinnan prosessi ja toimenpiteet on kuvattu Työhyvinvoinnin ja työsuojelun sivustolla.

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

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

9.5 Henkilökunnan rokotukset

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

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Perhesosiaalityön työpisteitä on alueellisesti 6 kpl, eri puolilla Espoota ja niitä on kaikkien työntekijöiden mahdollisuus käyttää kirjaamiseen sekä taukotiloina. Osassa on mahdollisuus myös järjestää asiakastapaamisia.

Asiakkaita ohjataan toimipisteiden tiloissa turvautusti. Toimipisteissä, joissa asiakkaita tavataan, on aula- ja turvallisuuspalvelut käytössä.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Yksikössä on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma toimipisteittäin, jota kehitetään yhteistyössä henkilöstön ja turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Espoon kaupunki järjestää säännöllisesti kaupunkitasoisia turvallisuuskoulutuksia esimiehille ja henkilöstölle. Yksikössä järjestetään lisäksi turvallisuusharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä sekä tehdään vaara- ja riskitilanteiden kartoitus vuosittain.

10.3 Tukipalvelut

- Espoon kaupungin tilapalvelut -liikelaitos/siivous vastaa tilojen siivouksesta siivoussuunnitelman mukaisesti.
- Aula- ja turvallisuuspalveluista vastaa kaupungin tilapalvelut -liikelaitos
- Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Perhesosiaalityön toimipisteiden aulatiloihin on käytössä tallentavat

valvontakamerat. Tallenteita voidaan katsoa ainoastaan, jos on tapahtunut rikos. Tallenteita voidaan luovuttaa ainoastaan poliisille. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat työyksiköiden esimiehet yhteistyössä Tilapalvelujen turvallisuussuunnittelun kanssa. Yksiköiden esimiesten yhteystiedot ovat omavalvontasuunnitelman etusivulla.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

Yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa sosiaalihuollossa sosiaalihuollon asiakasasiakirja-lain (2015/254) mukaista määrämuotoista kirjaamista toimeenpaneva valtakunnallinen Kansa-koulu hanke. Espoon kaupungin sosiaalihuollon työntekijöille järjestetään hankkeen aikana kirjaamisvalmennusta kirjaamisen laadun ja yhtenäisten käytäntöjen kehittymiseksi sosiaalihuollossa.

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

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

Tarkastusoikeuden sisältö:

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

Tarkastuksen toteutus:

- tarkastuspyyntö tehdään henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä tai omakätisellä allekirjoituksella tai vastaavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona
- pyyntöä varten on laadittu lomake, jonka saa toimintayksiköstä ja se löytyy Espoon internet-sivuilta
- asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan ennen tietojen antamista

- asiakkaalla on oikeus tutustua ja nähdä itseään koskevat asiakastiedot ja pyynnöstä saada kopiot niistä kirjallisena
- pääsääntöisesti tarkastusoikeus toteutetaan siinä yksikössä, jossa tiedot ovat syntyneet
- tiedot annetaan ilman aiheetonta viivytystä

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

Korjauksen sisältö:

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

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

Oikaisun toteutus:

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

Asiakastietoja voidaan myös korjata täydentämällä niitä asiakkaan näkemyksellä asiasta.

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

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

Tietoturva ja tietosuoja

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

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

Oikeudet asiakirjojen luovuttamiseen on määritelty erikseen. Toimintayksikön rekisteritiedot luovuttaa johtava sosiaalityöntekijä Jaana Tolvanen.

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

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Perehdytyksen yhtenä osa-alueena ovat tietoturvaan liittyvät asiat. Kaikkien työntekijöiden tulee lisäksi osallistua kirjaamisvalmennuskoulutukseen.

Henkilörekisteriselosteet

Yksikön rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä yksikön nettisivuilla ja odotustilan ilmoitustaululla. Kaikki rekisteriselosteet löytyvät lisäksi espoo.fi -sivuilta. [https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi verkossa/Tietosuoja/Tietosuojaselosteet](https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Tietosuoja/Tietosuojaselosteet)

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

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Juho Nurmi
Sähköposti: tietosuoja@espoo.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

<i>Korjattava asia</i>	<i>Toimenpide</i>	<i>Aikataulu ja vastuuhenkilö</i>	<i>Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)</i>

13 Liitteet

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005