

## Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Perhe- ja sosiaalipalvelut / Lapsiperheiden sosiaalipalvelut/Karhukallion lastenkoti

### Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

08.09.2020

## SOTE-PALVELUJEN TIMANTTI

### Visio: Turvallisesti kotona

#### PALVELUN LAATU, VAIKUTTAVUUS JA TURVALLISUUS

Espolaisten 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



## Esipuhe

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso  
perusturvajohtaja

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

Laadittu 8.8.2020

Hyväksytty 25.8.2020

## Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	5
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet .....	5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus.....	6
3.2 Toimintaperiaatteet.....	6
4 Johtamisjärjestelmä .....	8
5 Laadunhallinta .....	9
6 Riskien hallinta .....	10
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen .....	12
6.2 Viestintä.....	13
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	14
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	14
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	15
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi.....	15
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma.....	16
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä .....	16
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	18
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	18
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	21
9.1 Henkilöstösuunnitelma .....	21
9.2 Rekrytointi.....	21
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö .....	22
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	23
9.5 Henkilökunnan rokotukset .....	24
10 Toimitilat ja tukipalvelut .....	24
10.1 Toimitilat .....	24
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	25
10.3 Tukipalvelut .....	26
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja .....	27
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	27
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	30
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	30

13 Liitteet.....	32
------------------	----

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

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

Karhukallion lastenkodin omaevalvontasuunnitelman laativat yhdessä palveluesimies ja vastaavat ohjaajat. Suunnitelma käydään läpi muun henkilökunnan kanssa ja siihen tehdään tarvittavat muutokset.

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

Suunnitelmasta tiedotetaan lastenkodin lapsia ja heidän huoltajiaan. Suunnitelma on nähtävillä osaston ilmoitustaululla.

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

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain 30.6. mennessä.

**Hyväksyminen:** Omaevalvontasuunnitelma hyväksytetään Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen johtoryhmässä ja viedään tiedoksi sosiaali- ja terveyslautakunnalle vuosittain.

### **Seuranta:**

Kari Hurme, palveluesimies

Leena Harjunen, vastaava ohjaaja

Marjo Mäkelä, vastaava ohjaaja

Ritva Mustonen, vastaava ohjaaja

Ohjaajat, toimintaterapeutti, keittäjä-ruokapalvelutyöntekijä ja vahtimestari

Pelastussuunnitelma, Kari Hurme, Jaakko Tuominiemi, ohjaaja ja Jarmo Silvennoinen, vahtimestari

Lääkehoitosuunnitelma, Meri Ripatti, sairaanhoitaja

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

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosyksikkö:** Sosiaali- ja terveystyö/Perhe- ja sosiaalipalvelut

**Palvelualue:** Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

**Toimintayksikkö:** Karhukallion lastenkoti

**Osoite:** Kavallinmäki 11, 02710 Espoo

**Puh:** 0503439088

**Toimintayksikön vastaava esimies:** Kari Hurme

**Lyhyt kuvaus toiminnasta:** Lastensuojelun ympärivuorokautista sijaishuoltoa 7-17 -vuotiaille lapsille, 21 paikkaa.

**WWW-sivut:** [Lastensuojelu](#)

## 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

### Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut tarjoavat sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluja espoolaisille.

Lastensuojelun sosiaalityössä arvioidaan lapsen ja hänen perheensä sosiaalihuollon ja lastensuojelun palvelun tarvetta sekä tarjotaan avo-, sijais- ja jälkihuollon palveluja lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja heidän perheilleen. Tavoitteena on tarjota oikea-aikaisesti palveluja ja tukea asiakkaille, joiden elämäntilanteessa on arkea kuormittavia ja arjesta selviytymistä heikentäviä tekijöitä. Toiminta-ajatus perustuu sosiaalihuoltolakiin ja lastensuojelun lakiin sekä muihin toimintaa sääteleviin lakeihin.

Toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin:

- Sosiaalihuoltolaki / Sosiaalihuoltolain soveltamisopas
- Lastensuojelulaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Hallintolaki
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista
- Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Henkilötietolaki
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta
- Laki lapsen elatuksesta
- Isyyslaki

### **3.1 Yksikön toiminta-ajatus**

Karhukallion lastenkodin perustehtävä on mahdollistaa lastenkotiin sijoitetun 7-17 -vuotiaan lapsen turvallinen kasvu ja kehitys yhteistyössä lapsen lähiverkoston kanssa.

Lastenkodissa on kolme kotiryhmää, joissa jokaisessa asuu 7 lasta. Yksi kotiryhmistä on tarkoitettu 16-17 -vuotiaiden itsenäistymisen tukemiseen. Lastenkodissa eletään turvallista ja säännöllistä arkea. Arkipäivinä lapset käyvät koulua, illalla ja viikonloppuisin on mahdollisuus harrastuksiin. Sijoituksen aikana työskennellään lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa. Lapsi asuu lastenkodissa, kunnes hän voi palata kotiin tai tulee täysi-ikäiseksi ja siirtyy asumaan itsenäisesti. Talosta löytyy myös kaksi asumisharjoitteluasuntoa, joissa Karhukalliossa asuvat 16-17-vuotiaat nuoret voivat harjoitella itsenäistä asumista.

### **3.2 Toimintaperiaatteet**

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Palvelualueen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon kaupungin arvot, perhe- ja sosiaalipalvelujen tarina, sosiaali- ja terveystoimen timantti, valtakunnallinen lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma (LAPE) sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaa [Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet](#).

#### **Espoon kaupungin arvot ja toimintaperiaatteet:**

- Asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullinen edelläkävijyys, oikeudenmukaisuus

#### **Peso-tarinan periaatteet:**

- Erytispalvelujen 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 sujuvuus, asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus sekä 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 edistämässä.
- Lasten, nuorten ja perheiden tavoitettavissa oleva vertaistuki ja yhteisöllisyys lisääntyvät
- Palvelut ovat lapsi- ja perhelähtöisiä, monipuolisia, laadukkaita ja vaikuttavia

- Palvelut sovitetaan yhteen asiakkaan elämäntilanteeseen sopiviksi kokonaisuuksiksi huomioiden perheiden monimuotoisuus.

#### **Karhukallion lastenkodin arvot:**

- Lapsilähtöisyys: Lapsi on työskentelyn lähtökohta. Lapsi tulee nähdä ja kuulla omalla arvokkaana itsenä.
- Arvostus: Arvostamme ja luotamme asiakkaisiin ja työntekijöihin, kohtaamme heidät aidosti ja avoimesti. Arvostamme myös omaa työtämme.
- Toiveikkaus: Pyrimme löytämään ja tuomaan toivoa. Ilolla pienin askelin eteenpäin itseen uskoen.
- Inhimillisyys: Olemme läsnä ja saatavilla, ihmisenä ihmiselle

#### **Karhukallion lastenkodin eettiset periaatteet:**

- Oikeudenmukaisuus: Työntekijä hoitaa yhteiskunnan hänelle antamaa tehtävää ja on tietoinen asiakkaiden oikeuksista ja niihin liittyvistä keskeisistä säädöksistä. Kaikille lapsille ja heidän perheilleen tulee tarjota heidän tarvitsemaansa apua, palveluja ja hoitoa siten, että se on lapsi- & perhekohtaisesti tarkoituksenmukaista sekä oikeudenmukaista suhteessa muihin asiakkaisiin (lapsiin ja perheisiin).
- Ihmisarvon kunnioitus: Jokaisella ihmisellä tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään.
- Vastuullisuus: Karhukallion työntekijät vastaavat kotiryhmiensä jäsenenä sekä yksilöinä työstään ensisijaisesti asiakkaille ja työnantajalle. Työntekijä huolehtii myös omasta työkyvystään ja ammattitaitonsa kehittämisestä. Työntekijä vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ja Karhukallion turvallisuudesta. Työntekijät toimivat luottamuksellisesti ja noudattavat salassapitovelvollisuutta.
- Rehellisyys: Rehellisyydellä tarkoitetaan sitä, että Karhukalliossa asuvilla lapsilla ja heidän perheillään on oikeus saada tietoa ja perusteita työntekijöiden toiminnasta ja toiminnan perusteista avoimesti ja mitään salaamatta. Lisäksi asiakkailla on pyytäessään oikeus saada heitä koskevat tietojärjestelmiin tallentamamme tiedot.

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 kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti siten, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Hän ottaa aktiivisesti esille laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

**Työntekijän** vastuulla on huolehtia asiakasturvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa. **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 tietosuojasetuksen ja muun tietosuojaan liittyvän lainsäädännön ja varmistaa niiden soveltamisen. Tekee lisäksi yhteistyötä tietosuojasioissa 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** (pali: 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. Ryhmä kehittää, budjetoi, resurssoi, priorisoi ja tekee yhteisiä linjauksia, sekä valmistele storylle päätösehdotuksia. Ryhmä kokoontuu 4-6 kertaa vuodessa. Muistiot/asiat aina toimialan johdolle tiedoksi.

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

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

**Tietosuoja- ja tietoturvaryhmä** (sotet) käsittelee sotet tietosuojadokumentaatioon, ohjeistukseen ja tietosuojaan liittyviä kysymyksiä. Ryhmä tekee sotet tietosuojaan liittyviä päätöksiä tai tuo niitä tarvittaessa päätettäväksi asiakastietojärjestelmien (ATJ)- ohjausryhmään tai johtoryhmiin. Ryhmä kokoontuu 4 kertaa vuodessa ja tarvittaessa (esim. tulossa on isoja kansallisia muutoksia).

## 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 terveystoimen palvelut. 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 2019:8](#)

### **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 tulosityksiköissä on määritelty keskeiset toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittarit, joita seurataan säännöllisesti johtamisen visuaalisilla tauluilla. Toimialatasoinen raportti tehdään vuosittain. Lisäksi yksiköiden tulostauluilla seurataan erikseen määriteltyjä mittareita sovitun frekvenssin mukaisesti.

Karhukallion lastenkodin laadunhallintatyön johtamisesta ja toteuttamisesta vastaa yksikön johtoryhmä.

## **6 Riskien hallinta**

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. Riskienhallintaan 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 lomakkeisto ja ohjeistus.
3. Uhka- ja väkivaltilanteiden ennakoinnin ja hallinnan toimintamalli. Toimintamallista on erillinen lomakkeisto 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 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen**

### **Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa**

Yksikössä on käytössä SPro, sosiaalihuoltolain mukaisten epäkohtien ilmoitusjärjestelmä. Mahdollisista epäkohdista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai ilmeisestä epäkohdan uhasta keskustellaan avoimesti työyhteisössä ja etsitään yhdessä esimiesten kanssa ratkaisuvaihtoehtoja sekä kehitetään toimintakäytäntöjä. Ilmoitus epäkohdasta tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta. Ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavan henkilön käsiteltäväksi ja tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista perustuu lakiin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 § ja 49 §). Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

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 epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa, asian käsittelyssä sovitaan, miten asiakkaaseen ollaan yhteydessä.

### **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. Kaksi kertaa vuodessa toteutetaan turvavartti, joka ohjaa henkilökuntaa pohtimaan yhdessä, miten varautua väkivaltatilanteisiin ja ennaltaehkäistä niitä.

### **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, jotka löytyvät Essistä:

- 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 kehittymisestä 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/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva**

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

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

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

Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan asiakkaita on kohdeltava.

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä 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 tietojaan käytetään.

### **7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Hoito- ja kasvatussuunnitelman lisäksi lapsi laatii yhdessä työntekijän kanssa tulevaa viikkoaan koskevan yksityiskohtaisen viikkosuunnitelman. Lapsella on mahdollisuus vaikuttaa oman kotiryhmänsä asioihin mm. lasten ja aikuisten yhteisessä kotikokouksessa.

Kotiryhmän toimintaa ohjaavat käytännöt eivät perustu päivittäin toistuviin ja kaikkia koskeviin samanlaisiin toimintamalleihin, vaan niissä otetaan huomioon lapsen ja nuoren ikätaso ja kehityksellinen kypsyys. Kasvatuksellista normistoa luodaan yksilöllisesti ja joustavasti ja se voi vaihdella eri asiakkaiden kohdalla tilanteen ja tarpeiden mukaan. Yksikön toimintatavat ovat linjassa yhteiskunnassa hyväksytyjen arvomääreiden kanssa ja perustuvat yleisesti hyväksi todettuihin toimintamalleihin. Asiakkaiden yksilölliset toiveet pyritään mahdollistamaan niin pitkälle kuin mahdollista ja niistä käydään avointa keskustelua. Lapsi voi vaikuttaa toimintaan antamalla palautetta ja keskustelemalla ohjaajien kanssa. Kehittämistoimenpiteitä suunnitellaan myös yhteiskehittäjäryhmässä.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt:**

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. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Lastenkodin henkilökunta tuntee lastensuojelulain kohdat, joihin rajoitustoimenpiteet perustuvat. Rajoitustoimenpiteisiin liittyvä määräys löytyy työyksikön ilmoitustaululta. Henkilökuntaa on koulutettu rajoitustoimenpiteiden suorittamiseen niin teoria- kuin käytännötasolla. Arjen työssä kiinnitetään huomiota ristiriitoja ennakoivaan ja ennaltaehkäisevään työtapaan.

Toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta säännöllisissä työryhmäpalavereissa. Työntekijöiden perehtymistä aiheeseen helpottavat yhdessä laaditut Karhukallion aakkoset ja kaupungin lastensuojelun lakimiehen antamat ohjeistukset.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto valvoo rajoitustoimenpiteiden käyttöä ja itsemääräämisoikeuden toteutumista lastenkodissa

## **7.2 Neuvonta ja ohjaus**

Neuvontaa ja ohjausta annetaan tarvittaessa puhelimitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa. Lisäksi kaupunkitasoista neuvontaa annetaan verkossa, toimipisteissä ja eri palvelujen palvelunumeroissa. Useilla palveluilla on omat palvelu- ja/tai neuvontanumeronsa, kuten Sosiaali- ja kriisipäivystys.

[Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteystiedot](#)

## **7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi**

Lastenkoti tarjoaa sijaishuollon palveluita lastenkotiin sijoitetuille lapsille. Asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä on vastuussa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Suunnitelma



päivitetään vähintään kerran vuodessa asiakassuunnitelmanneuvottelussa, johon kutsutaan lapsen lisäksi lapsen huoltajat ja mahdollisesti muita lapselle tärkeitä henkilöitä.

Henkilökunta on koulutautunut käyttämään BBIC-arvioinnin viitekehystä toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

#### **7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma**

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on Karhukalliossa järjestettävän hoidon ja huolenpidon järjestämisen työskentelyn väline ja se tukee tosiasiallisen hoidon järjestämistä. Sen tarkoituksena on konkretisoida asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet arkipäivän tavoitteiksi ja kuvata yksityiskohtaisesti se, miten lapsen tarpeisiin vastataan.

Hoito ja kasvatussuunnitelma on mahdollisuuksien mukaan Karhukallion työntekijöiden ja lapsen ja hänen vanhempiansa yhdessä laatima. Hoito- ja kasvatussuunnitelma annetaan tiedoksi lapsen sosiaalityöntekijälle, lapselle ja lapsen huoltajille. Suunnitelmaa seurataan, päivitetään ja tarkistetaan suhteessa arjen sujumiseen sekä asiakassuunnitelmaan.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan lapsen muuttaessa lastenkotiin. Sijoituksen tavoitteiden toteutumista arvioidaan neuvotteluissa, kotiryhmäpalavereissa, työryhmässä, omaohjaajien työparikeskusteluissa ja johtoryhmässä. Lapsi osallistuu suunnitelman laatimiseen ja arviointiin ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Suunnitelmat käydään läpi lapsen yhdessä kanssa ja selvitetään niiden vaikutukset hänen elämäänsä.

#### **7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä**

Asiakkaat, sekä lapset että huoltajat, voivat antaa palautetta spontaanisti arjessa ja / tai palautelomaketta käyttäen. Kaikilta pyydetään palaute sähköisen asiakaspalautejärjestelmän kautta tai paperisella lomakkeella sijoituksen päättyessä.

Asiakkaiden antamat palautteet käsitellään työryhmäpalavereissa ja tarvittaessa esimiestasolla. Palautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään jatkuvan sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta [Lastensuojelun asiakaspalaute](#)

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

#### **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.

### **Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen**

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

### **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 erityisestä syystä myös suullisesti.

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi

### **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.

- Ohje: [Kantelun tekeminen aluehallintovirastoon](#) (Aluehallintovirasto)

Tapahtumat ja valvontapäätökset analysoidaan ja käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa asiakkaan kanssa. Toimintakäytäntöihin tai asialinjauksiin tehdään tarvittavat muutokset.

Lastensuojelulakimies laatii puolivuositain koosteen hallintotuomioistuinten päätöksistä (lastensuojelu) ja kanteluihin saaduista ratkaisuista (lapsen oikeudet). Kooste käsitellään lapsiperhepalvelujen johtoryhmässä ja menee tiedoksi sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Asiakslain mukaiset muistutukset kootaan vuosittain potilas- ja laaturaporttiin. Kooste käsitellään myös lapsiperhepalvelujen johtoryhmässä.

## **Potilasvahinko**

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

## **7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies**

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

Linkki: [Sosiaali- ja potilasasiamies](#)

## **8 Palvelun sisällön omavalvonta**

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

### **Terveyden ja sairaanhoito**

Lastenkodissa toteutetaan perusterveyden ja erikoissairaanhoidon yksiköiden antamia hoito-ohjeita ja huolehditaan siitä, että sairaanhoidolliset vastaanottokäynnit toteutuvat. Tarvittaessa perehdytään asiakkaan sairautta koskeviin käypä hoito- suosituksiin. Huolehditaan siitä, että ohjeet ovat ajantasaiset ja löytyvät tarvittaessa. Henkilökunta tietää mistä ohjeet löytyvät. Toimintaohjeita kerrataan sovitun aikataulun mukaisesti.

Espoon kaupungin suun terveydenhuolto tekee määräaikaistarkastuksia espoolaisille lapsille.

Lastenkodin lapset osallistuvat näihin suun terveystarkastuksiin ajallaan. Lisäksi tarvittaessa varataan erillinen aika kunnalliseen, maksuttomaan hammashoittoon.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat lastenkodin ohjaajat ja sairaanhoitaja

## **Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

Lastenkodin lääkehoitosuunnitelman laatiminen on moniammatillista, kaikkien lääkehoitoon osallistuvien ammattiryhmien yhteistyötä. Lastenkodin lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, ja se päivitetään aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Päivityksistä tiedotetaan henkilökunnalle. Uusi yksikön lääkehoitosuunnitelma on valmistunut ja se on lääkärin (Juha Metso) allekirjoittama. Lääkehoidon lainmukaisen toteuttamisen varmistamiseksi hoito- ja kasvatushenkilökunta on käynyt lääkehoidon MiniLop ja Lop-verkko-opinnot. Lääkehoidosta vastaa lastenkodin sairaanhoitaja.

## **Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta**

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

Karhukallion lastenkodin toiminnassa lapsen kasvua ja kehitystä ohjataan ja tuetaan yksilöllisesti ja voimavarakeskeisesti yhteistyössä perheen ja muun verkoston kanssa. Työskentely perustuu kunkin lapsen asiakassuunnitelmaan.

Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet yksilöidään ja kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Suunnitelman toteutumista seurataan omaohjaajatyöskentelyssä yhdessä asiakkaan kanssa sekä perhetapaamisissa ja arvioidaan neuvotteluissa yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja palvelun edustajan kanssa

## **Ravitsemus**

Lapsia kannustetaan terveellisiin elämäntapoihin niin ravinnon kuin juomien osalta. Yhteisten ruokailujen avulla seurataan päivittäin lapsen ravinnon ja nesteen saantia ja tarvittaessa sairaanhoitaja voi seurata lapsen painoa punnitsemalla hänet viikoittain. Lapsille tarjotaan D- ja muita vitamiineja tarvittaessa.

Lastenkodissa on emäntä, joka valmistaa lasten toiveita kuunnellen ravintosuosituksia noudattavat ateriat. Lasten allergiat ja lääkärin määräämät erikoisruokavaliot huomioidaan. Lastenkodin pääkeittiössä on elintarvikelainsäädännön edellyttämä omavalvontasuunnitelma, jonka ajantasaisuudesta vastaa lastenkodin emäntä. Kotiryhmien keittiöissä ohjaajat valmistavat aamupalat, välipalat, iltapalat ja viikonloppuisin myös ruuat. Kaikilta ruokaa valmistavilta työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassi. Lapset pyritään ottamaan mukaan ruokien valmistamiseen.

### **Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy**

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja kasvatussuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Lastenkodin henkilökunta seuraa ja arvioi hygieniakäytäntöjen toteutumista ja tarvittaessa ohjeistaa ja opettaa asiakkaita toimimaan ohjeistuksen mukaisesti. Lastenkodin siivouksesta vastaa Espoon kaupungin tilapalveluiden laitoshuoltaja siivousohjelman mukaisesti. Lastenkodin hygieniatason varmistamiseksi Espoon seudun ympäristöterveyden terveystarkastajat tekevät tarkastuksia ja mittauksia.

### **Alueellinen ja verkostoyhteistyö**

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.

## **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. Toiminnassa otetaan huomioon 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**

Lastenkodin toiminnasta vastaavat laitoksen palveluesimiehen lisäksi 23 ammattitaitoista kasvatus- ja ohjaushenkilöstöä sekä kaksi avustavaa henkilöä. Yhdessä kotiryhmässä työskentelee 7 kasvatustyötä tekevää työntekijää, talon yhteisinä lisäksi toimintaterapeutti ja sairaanhoitaja. Avustavia työntekijöitä ovat vahtimestari ja keittäjä. Lastenkodissa työskentelee myös kokopäiväinen tilapalveluiden laitoshuoltaja. Kaikilla kasvatustyöntekijöillä on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain mukainen pätevyys. Jokaisessa kotiryhmässä työskentelee ympärivuorokautisesti kerrallaan vähintään yksi kasvatustyötä tekevä työntekijä.

### **9.2 Rekrytointi**

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.

Rekrytoinnit tehdään yhteistyössä kaupungin rekrytointipalveluiden kanssa. Rekrytointipalvelut vastavat kaupunkitasoisesti rekrytoinnin kokonaisprosessista. Yksikkö hoitaa vakituisen ja määräaikaisen henkilöstön rekrytoinnin hallinnolliset ja valmistelevat tehtävät keskitetysti yhteistyössä lastenkodin esimiesten kanssa. Rekrytointiprosessia edeltää henkilöstösuunnittelu osana lastenkodin

johtamista. Lyhytaikaisia sijaisia rekrytoivat lastenkodin esimiehet suoraan mm. alan opiskelijoista. Myös henkilöstöpalveluyhtiö Seurea käytetään jonkin verran lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa.

Kaikki lastenkodissa työskentelevät henkilöt haastatellaan henkilökohtaisesti ja arvioidaan heidän soveltuvuutensa lasten ja perheiden kanssa työskentelyyn.

Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajan nähtäväksi rikosrekisterilain 6.2 §:n tarkoittama rikosrekisteriote.

### **Opiskelijoiden ohjaus**

Sosiaali- ja terveydenhuollon 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.

Lastenkodissa on käytössä perehdytysuunnitelma. Esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja aikataulusta ja nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä.

### **Kehityskeskustelut**

Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa

### **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**

Henkilökunnan ensiapuosaamista päivitetään säännöllisesti.

### **Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset)**

Espoon kaupunki ostaa HUS-Serviceltä LOVe eli Lääkehoidon osaaminen verkossa -koulutusta sopimuksen mukaisesti.

Karhukallion lastenkodin ohjaajat suorittavat lääkehoitokoulutuksen (LOVe Lop ja PKV-lääkehoitolupa). Rajoitetun lääkehoitoluvan saaminen edellyttää toimipaikkakoulutusta ja osaamisen varmistamista. Näytön vastaanottaa ja osaamisen varmistaa laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

### **Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus**

Lastenkodissa on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, jota kehitetään yhteistyössä henkilöstön ja turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Espoon kaupunki järjestää säännöllisesti kaupunkitasoisia turvallisuuskoulutuksia esimiehille ja henkilöstölle. Lisäksi lastenkodissa järjestetään turvallisuusharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä. Vaara- ja riskitilanteiden kartoitus tehdään vuosittain Seuraava turvallisuuskävely ja alkusammutuskoulutus järjestetään syksyllä 2020.

## **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 Tyhy-puntarilla toimialatasoisesti 4 kertaa vuodessa

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.

Lastenkodin tyhy-suunnitelman laatii vuosittain tyhy-työryhmä, joka koostuu kaikkien työryhmien edustajista.

## **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. Rokotuksen ottamista suositellaan lastenkodin työntekijöille.

## **10 Toimitilat ja tukipalvelut**

### **10.1 Toimitilat**

Lastenkoti toimii v. 2008 valmistuneessa tarkoitusta varten rakennetussa kiinteistössä. Talossa on kolme kotiryhmää, joissa jokaisessa asuu 7 lasta.

Joka kotiryhmässä olevia yhteisiä tiloja ovat: olohuone, keittiö ruokailutiloineen, kodinhoituhuone, pelihuone, 3 wc:tä, suihku ja sauna. Oma terassi ja piha-alue.

Lisäksi lastenkodin yhteisiä tiloja ovat: takkahuone, liikuntasali, askartelutila ja ns. pyörän korjaustila. Ulkoiluun on iso piha palloilukenttineen, keinuineen, nurmikkoalueineen.

Jokaisella lapsella on oma 12 m<sup>2</sup> huone. Huoneessa on kiinteät vaatekaapit, sänky, kirjahylly, kirjoituspöytä, ja tuoli. Lattialla on matto, ikkunoissa säle- ja sivuverhot. Huoneessa on sekä katto-että pöytävalaisin. Toisella seinällä on iso ilmoitustaulu julisteiden yms. kiinnittämistä varten. Huoneessa on iso ikkuna ja tuuletusikkuna. Oven saa lukittua, mutta se on aina sisältäpäin avattavissa. Oven äänieristys on normaalia parempi. Huoneessa on palohälytintä ja sprinkleri. Lapsi voi sisustaa huoneensa itse omaohjaajan avustuksella. Lapsella on myös mahdollisuus tuoda omia huonekaluja huoneeseensa. Lapsen poissaolojen aikana huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen.

Kotiryhmässä olevien huoneiden lisäksi lastenkodissa on kaksi asumisharjoitteluasuntoa, joissa itsenäistä asumista voi harjoitella Karhukalliossa kirjoilla oleva n. 16-18 -vuotias nuori.

Asumisharjoitteluasunnot sijaitsevat lastenkodin toisessa kerroksessa ja niillä molemmilla on oma sisäänkäyntinsä suoraan ulkoa. Asumisharjoitteluasunto on yksiö, jonka yhdellä seinällä on keittiövarustus, toisella makuuparvi. Kylpyhuoneessa pyykinpesukone. Nuorella on asuntoon oma avain.

Lapsen omaiset ja ystävät voivat vieraila lastenkodissa sovitusti, yöpymiseen on mahdollisuus patjalla lapsen huoneessa tai kotiryhmän yläkerrassa.

Lastenkodissa tehdään säännöllisin väliajoin poistumisharjoituksia mahdollisten hätätilanteiden varalta.

## **10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma**

Palo- ja pelastussuunnitelmaan liittyvät tahot:

Lähin paloasema: Keskus paloasema, Palomiehentie 1, Sepänkylä. Pelastusyksiköiden arvioitu saapumisaika kohteeseen on 7 min.

Kunnallinen väestönsuojelu:

- Kaupungin johtokeskus: Kannusillan johtokeskus
- Kokoontumiskeskus: Viherlaakson koulu
- Lähin hälytin ja sen kuuluvuus: Viherkallion koulu, kuuluvuus ulkona hyvä

Turvallisuuskoulutukset: Lastenkodin henkilökunnan turvallisuuskoulutuksesta pidetään kirjaa, johon merkitään kaikki palo- ja henkilöturvallisuuteen liittyvä koulutus, kuten:

- alkusammutuskoulutus
- varautumiskoulutus
- palo- ja henkilöturvallisuuden peruskoulutus
- työturvallisuuskoulutus
- ensiapukoulutus

Koulutuspäiväkirjan ylläpidosta vastaa suojelujohtaja.

Turvallisuuspalvelut. Lastenkodin alueella on tallentava kameravalvonta. Kamerat kuvaavat lastenkodin piha-alueita, parkkipaikkaa ja pääovea sekä kotiryhmien ovia.

Lastenkodissa on palohälyttimet ja savunpoistolaitteet sekä turva- ja merkkivalaistus. Lisäksi käsisammuttimet ja sammutuspeitteet.

Lastenkodissa on käytössä Spider- henkilöturvajärjestelmä. Kaupungin aula- ja turvallisuuspalvelut ovat tilattaessa käytettävissä esim. turvaamaan aggressiiviselta käyttäytymiseltä neuvottelutilanteissa.

Yhteistyö poliisin kanssa: Poliisit käyvät pyydettyä vierailemassa lastenkodissa.

Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä: Jos lastenkodin lapsen arvioidaan olevan edunvalvonnan tarpeessa, asiasta ilmoitetaan lapsen asiasta vastaavalle sosiaalityöntekijälle

### **10.3 Tukipalvelut**

#### **Yksikön siivous ja pyykkihuolto**

Tilojen siivouksesta ja yhteisten liinavaatteiden pyykkihuollosta vastaa Espoon kaupungin tilapalvelut -liikelaitos siivoussuunnitelman mukaisesti.

Lapsia ja nuoria ohjataan oman huoneen ja kotiryhmän yhteisten tilojen siivouksessa sekä henkilökohtaisten pyykkien pesemisessä heidän ikä- ja kehitystasonsa huomioiden.

Lastenkodissa opetellaan jätteiden lajittelua; lajitellaan biojätteet, poltettava energiajäte, pahvit, lasi-, pelti- ja vaaralliset jätteet.

#### **Teknologiset ratkaisut**

Lastenkodissa on käytössä ovipuhelimet, joista pystytään ennen ulko-oven avaamista tarkistamaan kuka on tulossa.

Lastenkodin alueella on tallentava kameravalvonta. Kameran kuvaavat lastenkodin piha-alue, parkkipaikka, pääovea ja kotiryhmien ovia. Tallennusten katseluoikeus on lastenkodin palveluesimiehellä, vahtimestarilla ja turvallisuusvastaavalla.

Lastenkodissa on palohälyttimet ja savunpoistolaitteet sekä turva- ja merkkivalaistus. Lisäksi käsisammuttimet ja sammutuspeitteet.

Lastenkodissa on käytössä Spider- henkilöturvajärjestelmä. Hälyttimien toimivuus testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa.

Lastenkodissa ei ole asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia turvalaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Yleisten turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaa vahtimestari Jarmo Silvennoinen p. 046 877 3099 ja kiinteistönhoidon palvelun tuottava yhtiö Alltime OY

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lastenkodilla on käytössä terveydenhuollon laitteita: kuumemittarit, alkometrit ja verenpainemittarit. Näiden laitteiden hankkimisesta, käytön ohjauksesta ja huoltamisesta vastaa lastenkodin sairaanhoitaja. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset HaiPro- järjestelmän avulla

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava yksikön sairaanhoitaja

## **11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojaja**

### **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.

## **Tietoturva ja tietosuoja**

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.

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 käyttölokitietojen avulla tietosuojan seuranta- ja valvontasuunnitelman mukaisesti.

Oikeudet asiakirjojen luovuttamiseen on määritelty erikseen.

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

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

## **Tietoturvatietous ja -osaaminen**

Kaikki Karhukallion lastenkodin kasvatustyötä tekevät työntekijät ovat käyneet Kansakoulu - kirjaamisvalmennuksen, jossa perehdytään henkilötietojen kirjaamiseen ja käsittelyyn liittyviin hyviin käytäntöihin ja lainsäädäntöön. Henkilökunta osallistuu tarvittaessa organisaation järjestämiin muihin koulutuksiin.

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

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

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

### **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**

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi

[tietosuoja@espoo.fi](mailto:tietosuoja@espoo.fi)

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi

[sotet.lakimiehet@espoo.fi](mailto:sotet.lakimiehet@espoo.fi)

PL 202, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

## **12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma**

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

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

- Korjattava asia
- Toimenpide
- Aikataulu ja vastuhenkilö
- Seuranta päivämäärä ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)

## **Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta**

Karhukallion lastenkodin työskentelyssä havaitut välittömät riskit ja kehittämistarpeet käsitellään ja toimenpiteistetään heti ja niistä tiedotetaan koko henkilökuntaa sekä asiakkaita.

Asiakasarvioinnin ja muun saadun asiakaspalautteen analyysin pohjalta suunnitellaan, aikataulutetaan ja toteutetaan kehittämistoimenpiteitä mm. kotiryhmien toimintatapoihin, asiakastyön sisältöihin ja palvelun järjestämiseen. Kehittämistavoitteet kootaan työryhmittäin ja kehittäminen tapahtuu kotiryhmien arkikäytännöissä. Kehittämisen kokonaisuudesta vastaa työryhmän esimies. Henkilökunnan tekemä riskienarviointi kootaan ja toimenpiteistetään vuosittain yksikön riskienhallintasuunnitelmaan.

Henkilökunta arvioi työhyvinvoinnin tilaa ja esimiestyötä vuosittain työhyvinvointimittarilla (neljä kertaa vuodessa) ja Kunta10 - kyselyllä (joka toinen vuosi)

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



## 13 Liitteet

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka [Talentia julkaisut](#)

Talentia ry., Etiikkaopas 2012 [Talentia julkaisut](#)

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

STM:n julkaisu (2019:8): Lastensuojelun laatusuositus [STM](#)

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

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

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle [VTT Vaaratapahtumista oppiminen](#)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi Turvallinen lääkehoito -opas [STM](#)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä [Valviran määräys 4/2010](#)

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

[Yksityishenkilöt](#) [Organisaatiot](#)

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa [Tietosuoja](#) [Asiakastietojen käsittely](#)

OBJ

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista [THL Sähköiset käsikirjat](#)

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta [Valvira](#)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta [Valvira](#)