



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

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

Yksikön/palvelualueen nimi: [Lapsiperheiden hyvinvointipalvelut/ Perheoikeudelliset palvelut](#)

Laadittu, pvm. 24.8.2020

Hyväksytty, pvm: 25.8.2020  
Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä

Laatu ja omavalvonta

Perheoikeudelliset palvelut/ Lapsiperheiden hyvinvointipalvelut

24.8.2020

versio 1.0

## Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	5
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet .....	7
3.1 Yksikön toiminta-ajatus .....	7
3.2 Toimintaperiaatteet .....	7
4 Johtamisjärjestelmä .....	8
5 Laadunhallinta .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
6 Riskien hallinta .....	12
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
6.2 Viestintä .....	15
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	15
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	16
7.2 Neuvonta ja ohjaus .....	17
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi .....	18
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma .....	18
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä .....	18
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies .....	20
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	20
8.1 Palvelun saatavuuden määräajat .....	21
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta .....	21
Terveysten ja sairaanhoito .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Lääkehoito .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	21
Ravitsemus.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy .....	21
Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Muut palvelut.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut .....	22
Alueellinen ja verkostoyhteistyö .....	22
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset.....	22
9.1 Henkilöstösuunnitelma .....	23
9.2 Rekrytointi .....	23
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö.....	24
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	25
9.5 Henkilökunnan rokotukset.....	26
10 Toimitilat ja tukipalvelut .....	26
10.1 Toimitilat.....	26
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma .....	27
10.3 Tukipalvelut.....	27
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat .....	27
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	27
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja.....	30
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma .....	30
13 Liitteet.....	31



## **Esipuhe**

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso  
perusturvajohtaja

## **1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito**

**Laatiminen ja päivittäminen:** Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 25.8.2020.

**Hyväksyminen:** Lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen johtoryhmä pvm ja perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä pvm.

**Seuranta:** Vuosittain Perheoikeudellisten palvelujen esimiestiimissä

**Julkisuus:** Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla. Vastuuhenkilöinä Perheoikeudellisten palvelujen päällikkö, johtava lastenvalvoja ja tiimivastaavat.

## **2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot**

**Tulosyksikkö:** Perhe- ja sosiaalipalvelut

**Palvelualue:** Lapsiperheiden hyvinvointipalvelut

**Toimintayksikkö:** Perheoikeudellisten palvelujen yksikkö

**Osoite:** Kamreerintie 6 A, 4.krs.

**Puh:** 046 877 2552 (toimisto)

**Toimintayksikön vastaava esimies:** Yksikön päällikkö Miia Kokko-Pekkola

**Lyhyt kuvaus toiminnasta:**

Perheoikeudellisten palvelujen yksikkö palvelee lapsiperheitä vanhemmuuden selvittämisessä, vanhempien eroon liittyvissä lasten sopimusasioissa, sijoitettujen lasten elatussopimusasioissa, tuettujen ja valvottujen tapaamisten sekä valvottujen vaihtojen järjestämisessä, adoptioasioissa (perheen sisäiset adoptiot), huoltoriitoihin liittyvissä olosuhdeselvityksissä sekä vastaa sijoitettujen lasten osalta lastensuojelun perinnästä.

Lastenvalvojat vastaavat Espoossa asuvien lasten isyyden ja äitiyden selvittämiseen liittyvistä prosesseista. Lastenvalvojat avustavat eronneita vanhempia laatimaan lapsen huoltoa, asumista, tapaamisia ja elatusta koskevat sopimukset, sekä, mikäli vanhemmat ovat sopimusten sisällöstä yksimielisiä, vahvistavat ne. Lastenvalvojien tiimin elatusapusihteeri vastaa muissa kunnissa asuvien lasten elatussopimusneuvotteluista sekä elatussopimusten indeksikorotusmerkinnöistä. Lastenvalvoja-perintäasiantuntija neuvottelee sijoitettujen lasten elatussopimuksista vanhempien kanssa sekä vastaa lastensuojelun perinnästä. Perheen sisäisen adoption tilanteessa lastenvalvoja antaa adoptioneuvontaa sekä laatii kuntalausunnon.

Mikäli vanhemmat eivät pääse sopimukseen lapsen huoltoon, asumiseen tai tapaamisoikeuteen liittyvissä asioissa, he voivat hakea ratkaisua käräjäoikeudesta. Käräjäoikeus pyytää usein sosiaalilautakunnalta olosuhdeselvityksen ratkaisunsa osaksi, joita perheoikeudellisten palvelujen yksikön sosiaalityöntekijät laativat ja toimittavat käräjäoikeuteen selvitystyöskentelyn päättyessä.

Perheoikeudellisten palvelujen yksikössä on mahdollista järjestää valvottuja ja tuettuja tapaamisia ja vaihtoja espoolaisille lapsille. Palvelut järjestetään lastenvalvojan vahvistaman sopimuksen tai oikeuden päätöksen perusteella, ja ne ovat asiakkaille maksuttomia.

Tapaamisista sovitaan yhdessä lapsen, perheen ja yhteistyöverkoston kanssa niin, että lapsen tarpeisiin kiinnitetään erityistä huomiota.

Eroauttamisen sosiaaliohjaus pitää sisällään matalan kynnyksen eroauttamista esimerkiksi vanhempien ja lasten tapaamisia eroneuvontapuhelinpalvelua, eroauttamisen avovastaanotto (eron ensi-apupiste Espoon palvelutorilla) ja ryhmätoimintoja. Asiakkaina ovat lapset ja heidän vanhempansa, jotka kokevat eron olevan ajankohtaisena tapahtumana tai sen seuraukset haasteena elämässään

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

[FI/Sosiaali ja terveystoimen palvelut/Lapsiperheiden palvelut/Perheoikeudelliset palvelut](https://www.espoo.fi/fi-)

### **3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet**

#### **3.1 Yksikön toiminta-ajatus**

Perheoikeudellisten palveluiden yksikössä ajatellaan, että hyvä ero suojaa lasta ja vanhemmuus jatkuu myös eron jälkeen. 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.

Tavoitteena on tarjota oikea-aikaisesti palveluja ja tukea asiakkaille, joiden elämäntilanteessa on arkea kuormittavia ja arjesta selviytymistä heikentäviä tekijöitä. Toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin.

Perheoikeudellisten ja eroauttamisen palvelujen tavoitteena on lapsen asioiden järjestäminen vanhempien erossa ja hyvän yhteistyövanhemmuuden aikaansaaminen. Perustehtävämme on turvata lapselle tärkeiden ihmissuhteiden ja turvallisten kasvuolosuhteiden säilyminen vanhempien erosta huolimatta.

#### **3.2 Toimintaperiaatteet**

Perheoikeudellisten palvelujen 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.

- **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 sujuvuus / asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus / hyvä taloudenpito ja tuottavuus
- **Lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelma:**
  - Lasten, nuorten ja vanhempien omien voimavarojen vahvistaminen sekä aktiivisuus oman hyvinvoinnin edistämiseksi
  - Lasten, nuorten ja perheiden tavoitettavissa oleva vertaistuki ja yhteisöllisyys lisääntyvät
  - Palvelut ovat lapsi- ja perhelähtöisiä, monipuolisia, laadukkaita ja vaikuttavia
  - Palvelut sovitetaan yhteen asiakkaan elämäntilanteeseen sopiviksi kokonaisuuksiksi huomioiden perheiden monimuotoisuus.

Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet: [http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf) . Tarjoamme palvelua suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

## 4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja asiakasturvallisuudesta on lapsiperheiden hyvinvointipalveluiden johdolla. Kuitenkin jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Johto ja esimiehet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa. Perheoikeudellisten palvelujen esimiestiimi käy tarvittaessa kokouksessa läpi mahdolliset turvallisuutta ja laatua vaarantaneet tilanteet työntekijä-/asiakasilmoitusten perusteella sekä tekevät työntekijöiden kanssa kehittämistoimenpiteitä laadun ja turvallisuuden parantamiseksi. Esimiestiimi käy keskustelua myös lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen johtoryhmän kanssa. Perheoikeudellisten palvelujen tiimikokoukset

toteutuvat viikottain tai vähintään kaksi kertaa kuukaudessa. Kokouksissa käsitellään määrävälein kaikkien työntekijöiden kanssa esiin tulleita laatuun ja turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä ja menetelmiä.

Toimintayksiköllä on myös kaikki Espoon kaupunki -tasoiset laatuun ja potilasturvallisuuteen liittyvät asiantuntijat käytettävissään (työsuojelu, työterveyshuolto, lakimies ym.).

**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 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 terveellisyttä edistävien toimintatapojen lisäämiseksi edustamiensa työntekijöiden keskuudessa.

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

**Asiakastietojärjestelmien (ATJ) ohjausryhmä.** Valmistelee, 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 tietosuojadokumentointia, 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 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.

### **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 yksikkötasolla 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 määritellyjä 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 -foorumien riskien arvioinnin toimintatapa. Menettelystä on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
2. Turvallisuuskävely. Menettelystä on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
3. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakkoinnin ja hallinnan toimintamalli. Toimintamallista on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
4. Työhyvinvointipuntari. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda epäkohtia esille ajantasaisesti myös tätä kautta

## **Riskinhallinnan työnjako**

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.

## **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 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 tulosityksikön johtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esimiehen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

## **Työturvallisuusriskit**

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisessa toimintayksikössä on ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi

tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan riskienarviointilomakkeelle, jonka yhteenveto lähetetään työsuojelupäällikölle vuosittain 31.5. mennessä. Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. Työpaikalla kohdatut vaara- ja uhkatilanteet käsitellään ja niistä tehtävät ilmoitukset toimitetaan työsuojelupäällikölle.

### **Tietoturvapoikkeamat**

Espoon kaupungissa tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa. Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Jos työntekijä kohtaa häiriön tai poikkeaman, tai epäilee joutuneesi ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, hän ilmoittaa asiasta sekä Elisa HelpDeskiin, että esimiehelle.

### **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:

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

àIlmoitus epäkohdasta tai asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta

àIlmoitus työntekijään kohdistuvasta vaara- ja uhkatilanteesta

àLäheltä piti -ilmoitus

àIlmoitus veritartuntavaarasta

## **6.2 Viestintä**

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja yksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta sekä parantaa asiakastytyväisyyttä. Esimiehet 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.

Ajankohtaisista turvallisuus uutisia löytyy Essissä, SOSTER nyt -uutiskirjeessä sekä sähköpostitse. Nopeita tilanteita varten voidaan käyttää pikaviestimiä (Teams, Skype, Yammer). Viestien sisällöstä vastaa se, joka vastaa tiedotettavasta asiasta. Viestintäryhmä auttaa viestin muotoilussa ja viestintäkanavien valinnassa. Microsoft Sharepoint toimii sosiaali- ja terveystoimen yhteisenä sekä yksiköiden omina työtiloina. Potilasturvallisuutta tukee ja edistää, että yksikön toimintaohjeet ovat yhtenäiset, selkeät, ajantasaiset ja kaikkien saatavilla.

## **7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva**

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Hallintolaki ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785 sekä Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla / Potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, terveydenhoitoa 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. Hoidon tai 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**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itse-määräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palveluja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen palveluihinsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat alaikäistä, on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu. Jos alaikäisen henkilöä koskevassa yksittäisessä sosiaalihuollon asiassa on perusteltu syy olettaa, että huoltaja ei voi puolueettomasti valvoa lapsen etua, tulee sosiaalihuoltolain 6 §:ssä tarkoitetun toimielimen tehdä holhoustoimesta annetun lain 72 §:ssä tarkoitettu hakemus tai 91 §:ssä tarkoitettu

ilmoitus edunvalvojan määräämiseksi alaikäiselle, jos se on tärkeää alaikäisen edun turvaamiseksi.

## **7.2 Neuvonta ja ohjaus**

Perheoikeudellisten palveluissa ohjausta ja neuvontaa annetaan puhelimitse jokaisena arkipäivänä lastenvalvojien puhelinneuvonnassa klo 10-11 välillä eroauttamisen sosiaaliohjauksen neuvontaa maanantaisin ja perjantaisin klo 10-11. Lisäksi kuntalaiset voivat hakeutua eron ensiapupisteelle Ison Omenan palvelutorille maanantaisin ilman ajanvarausta klo 15-18. Paikalla päivystävät lastenvalvoja, eroauttamisen sosiaaliohjaaja sekä järjestön edustaja (esim. Kasper, Miessakit ry tai Ensi- ja turvakotien liiton edustaja). Muut työntekijät (sosiaalityöntekijät ja tapaamispaikka) ovat tavoitettavissa virka-aikana ilman erillisiä puhelinaikoja.

Perheoikeudellisissa palveluissa tarjotaan ohjausta ja neuvontaa tai konsultaatiota vanhemmille sekä yhteistyökumppaneille (esim. lastensuojelu) asiakkuuteen liittyen sekä ennaltaehkäisevästi ilman asiakkuutta. Viranomaiset ja yhteistyökumppanit voivat pyytää lastenvalvojilta konsultaatiota puhelimitse viranomaislinjalta tai erillisen sähköpostiosoitteen kautta.

Asiakkaan osallisuus / Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen:

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaat voivat antaa palautetta spontaanisti arjessa ja / tai palautelomaketta käyttäen.

Asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään jatkuvan sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta. Lisäksi palautetta kerätään kohdennetuilla palautekyselyillä. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös spontaanisti arjessa työntekijöille tai esimiehille.

Palvelujen vaikuttavuudesta ja asiakkaiden kokemasta hyödystä kerätään tietoa asiakashyötymittarilla ja Kuntaliiton vaikuttavuushankkeessa. Omavalvontasuunnitelmista kerätään palautetta erikseen:

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

Perheoikeudellisissa palveluissa ei laadita palvelutarpeenarviointeja

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

Perheoikeudellisissa palveluissa ei laadita asiakassuunnitelmia. Käytännössä lastenvalvojan luona laaditut sopimukset toimivat vanhemmille vastaavalla tavalla. Valvottuja- ja tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja toteutetaan voimassa olevan tapaamissopimuksen tai käräjäoikeuden päätöksen mukaisesti.

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Kaikenlainen epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty.

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. Käytössä olevat palautekanavat ja miten niistä raportoidaan. Erityisesti miten palautteita hyödynnetään jatkuvaan kehittämiseen ja miten palautteen vaikutuksista tiedotetaan.

### **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 kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hän käsittelee asian palvelualueen päällikön kanssa, joka välittää tiedon ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet tulosityksikön 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 epäsiällistä kohtelua tai sen uhkaa, asian käsittelyssä sovitaan, miten asiakkaaseen ollaan yhteydessä.

### **Asiakaslain mukainen 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.

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

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

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

## **8 Palvelun sisällön omavalvonta**

Toimintatapoja yhdenmukaistetaan, koska sillä varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujuvuus. Jokainen ammattihenkilö on velvollinen soveltamaan sovittuja toimintatapoja työssään. Esimiehen tehtävä on huolehtia siitä, että turvallisuuden riskienhallintaan liittyvät

käytännöt on selkeästi kuvattu ja että henkilöstöllä on riittävät edellytykset niiden soveltamiseen. Työprosessien tulee olla helposti hahmotettavia ja tarvittava tieto päivittäiseen tekemiseen helposti saatavilla.

## **8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät**

### **Lain velvoitteet:**

Perheoikeudellisissa palveluissa laki määrittelee saatavuutta ainoastaan isyyden selvittämiseen liittyvissä asioissa, joka on laitettava vireille viivytyksettä.

### **Palvelun omat tavoitteet:**

Lastenvalvojapalveluissa ajanvarauksen tavoitteena on saada aika kahden ja puolen kuukauden päähän, olosuhdeselvitystyöskentely pyritään aloittamaan neljän kuukauden päästä selvityspyynnön saapumisesta (vanhemmille lähetetään infokirje) ja valvotut ja tuetut tapaamiset tai valvotut vaihdot pyritään aloittamaan kahden viikon päästä vanhempien yhteydenotosta.

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

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, psyykkinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky. Perheneuvolassa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja vahvuudet sekä tuen tarpeet ja suunnitellaan asiakkaan arkea edistävä ja kokonaisvaltaisesti hyvinvointia tukeva palvelukokonaisuus, jonka toteutumista arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa koko palveluprosessin ajan.

### **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, psyykkinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky. Lasten kuntoutuspalveluissa kartoitetaan asiakkaan toimintakyky, voimavarat ja vahvuudet sekä tuen tarpeet ja suunnitellaan asiakkaan arkea edistävä ja kokonaisvaltaisesti hyvinvointia tukeva palvelukokonaisuus, jonka toteutumista arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa koko palveluprosessin ajan.

### **Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy**

Perheoikeudellisissa palveluissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Yksikössä kehoitetaan hyvään käsihygieniaan. Asiakkaille ja työntekijöille on käytettävissä käsihuutelaineita ja noudatamme annettuja infektioiden ennaltaehkäisyn ohjeistuksia. Esimiehet vastaavat hygieniakäytäntöjen noudattamisesta yksikössä.

### **Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut**

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut ja palvelujen laatua seurataan. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Ostopalveluista ja niiden valvonnasta vastaa yksikön päällikkö. Esimiehet vastaavat ostopalveluihin liittyvistä asioista oman ammatillisen asiantuntijuuden ja osaamiseensa osalta.

### **Alueellinen ja verkostoyhteistyö**

Perheoikeudellisten palvelujen keskeisimpiä yhteistyökumppaneita ovat muut sosiaalipalvelut (perheneuvolapalvelut, lastensuojelu, aikuisten sosiaalipalvelut), terveyspalvelut (äitiys- ja lastenneuvola, mielenterveys- ja päihdepalvelut), sekä sivistystoimen palvelut (varhaiskasvatus, opetustoimi ja oppilashuollon palvelut). Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat myös digi- ja viestintävirasto, Länsi-Uudenmaan käräjäoikeus, Poliisi ja Yhteistyökumppaneiden kanssa on sovittu yhteistyön käytännöistä. Sosiaalihuollon lainsäädäntö säätelee perheneuvolapalvelujen asiakastietojen käyttöä ja luovutusta toimijoiden välillä. Yhteistyön käytäntöjä on tarkennettu Espoon omilla ohjeilla (mm. konsultaatio-ohje ja verkostoyhteistyön koontilomakkeen käyttö).

## **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

Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiirin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajauduttaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn auttaa tilanteiden selvittämisessä. Johtamisen tueksi on laadittu espoolaisen johtamisen käsikirja.

## **9.1 Henkilöstösuunnitelma**

Perheoikeudellisissa palveluissa työskentelee asiakastyössä lastenvalvoja, sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Perheoikeudellisia palveluja johtaa päällikkö ja esimiehinä toimivat johtava lastenvalvoja, va. tiimivastaava sekä vastaava ohjaaja. Lisäksi yksikössä on toimistos sihteeri ja puolivuositain vaihtuva työllistetty työntekijä. Yhteensä vakansseja on 20.

Henkilöstösuunnitelmassa on arvioitu strategian ja toiminnan pohjalta tulevaisuuden määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnitelmalla pyritään varmistamaan, että yksikössä työskentelee riittävästi henkilöstöä, jolla on tarvittava osaaminen laadukkaan palvelun toteuttamiseksi. Yksikön tehtävissä käytetään Valviran määrittämiä kelpoisuusehtoja (laillistettu sosiaalityöntekijä).

Yksikön henkilöstösuunnitelmasta vastaa päällikkö ja palvelualueen henkilöstösuunnitelmasta Lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen päällikkö.

## **9.2 Rekrytointi**

Yksikön päällikkö ja johtava lastenvalvoja vastaavat uuden henkilöstön rekrytoinnista. Prosessin tukena käytetään Espoon rekrytointipalveluita. Rekrytointiin kuuluvat suunnittelu-, valmistelu-, haku-, valinta- ja päätösvaihe sekä työsopimus.

Rekrytoitaessa tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Lisäksi tarkistetaan hakijan:

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä



- ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira). Työluvan tarkistaminen
- kielitaito; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.
- rikostaustaote

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

## **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**

Espoon strategia, arvot, ja toiminta-ajatus ohjaavat toiminnan kehittämistä. Lisäksi saamme arvo-kasta tietoa useista eri lähteistä: asiakaspalautteista, muistutuksista, kanteluista, haitta- ja vaaratapahtumien ilmoituksista sekä muista tilastoista. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä.

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvät ohjeet ja lomakkeet löytyvät kootusti Essin osaamisen kehittäminen ja koulutussivuilta: osaamisen kehittäminen ja koulutus

#### **Perehdytys**

Esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Yksikössä on käytössä sekä yksikön oma perehdyttäjän muistilista, että kaupunkitasoinen perehdytysuunnitelma. Yksikön esimies tai johtava lastenvalvoja vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja aikataulusta ja nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä.

#### **Kehityskeskustelut**

Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa.

#### **Koulutukset**

Esimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin. Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö/vuosi.

### **Henkilöstön asiakas/potilasturvallisuus koulutus**

HaiPro on potilas- / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Siihen järjestetään vuosittain yleiset koulutukset sekä räätälöityjä koulutuksia tilausten mukaan.

### **Ensiapukoulutukset**

Työyksiköt tilaavat kilpailutetulta toimittajalta tarvitsemaansa ensiapukoulutuksen tai työntekijät osallistuvat Espoon kaupungin järjestämiin yhteisiin ensiapukoulutuksiin.

### **Peda.net oppimisalusta**

Peda.net on sähköinen oppimisalusta, joka mahdollistaa verkko-opiskelun toteuttamisen kaupungin henkilöstökoulutuksessa.

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

Espoon kaupungin intranetistä (Essi) löytyy koulutusmateriaalia itseopiskeluun.

## **9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu**

Työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin tukeminen on yksi perheoikeudellisten palvelujen strategisista painopisteistä. Perheoikeudellisissa palveluissa on käytössä neljä kertaa vuodessa seurattava Tyhypuntari, jolla kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia töittensä sujumisesta, omasta jaksamisesta ja esimiehen tuesta kannustuksesta. Tyhypuntarin tuloksista ja työhyvinvoinnista keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti aluetiimeissä ja työntekijätapaamisissa sekä kehityskeskusteluissa. Tarvittaessa tarkempaa tietoa työyhteisön tilanteesta voidaan kartoittaa Posetiivi-kyselyllä.

Henkilöstön hyvinvointia ja sen muutoksia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Työterveyslaitoksen Kunta10-kyselyllä.

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Perheoikeudellisissa palveluissa työntekijät pääsevät itse suunnittelemaan ja toteuttamaan vuosittaisen kehittämis- ja virkistämistilaisuuden.

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

## **9.5 Henkilökunnan rokotukset**

Tartuntatautilaki (1227/2016) toi muutoksia koskien hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurantaa ja torjuntaa. Säädöksiä on laajennettu, jotka koskevat hoitohenkilökunnan rokotuksia, infektioiden seurantajärjestelmiä sekä tiedonsaantimahdollisuuksia epidemian selvittämisen yhteydessä. Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan. Perheoikeudellisten palvelujen työntekijöiltä edellytetään rokotussuojaa influenssa, tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan.

## **10 Toimitilat ja tukipalvelut**

### **10.1 Toimitilat**

Perheoikeudelliset palvelut toimivat Espoon keskuksessa Kamreerintiellä (Kamreerintie 6 A, 4krs.). Toimitilat ovat esteettömiä saattajan kanssa. Liikkuminen junalla ja busseilla on helppoa.

Kaikissa toimipisteissä on käytössä hälytysjärjestelmät. Työhuoneissa on käytössä hälytysnapit varmistamassa työturvallisuutta. Hälytys kuuluu käytävälle, muttei kohdistu tiettyyn huoneeseen.

## **10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma**

Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Jokainen työyksikön työntekijä on perehtynyt palo- ja pelastussuunnitelmaan ja on tietoinen työyksikön hätäsammutusvälineistä ja poistumisteistä. Palo- ja pelastussuunnitelman läpikäyminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytykseen. Pelastussuunnitelmat löytyvät toimipisteistä. Työpaikan riskien arvioinnissa arvioidaan säännöllisesti paloturvallisuuteen liittyviä tekijöitä.

## **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. Yksiköllä on käytössä laiterekisteri, jonka avulla pystytään jäljittämään laitteiden sijainnit sekä huoltohistoria.

## **11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja**

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

### **11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

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

Perheoikeudellisten palvelujen asiakasrekisterin rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta. Rekisterin vastuhenkilö on perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja. Tiedot rekisteristä luovuttaa perheoikeudellisten palvelujen päällikkö tai hänen nimeämänsä.

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

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluonteisia, minkä vuoksi on noudatettava erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat on laadittava ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän täsmällisesti huomioiden tiedon tarpeellisuus suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoa käsitellään.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

### **Tietoturva ja tietosuoja**

Tietoturvasuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietoturva-asioissa jokainen työntekijä on avainhenkilö. Tietosuoja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatointaa.

Tietoturvatekniikoilla toteutetaan tietosuojaa. Organisatorisilla ja teknisillä toimilla varmistamme

henkilötietojen asianmukaisen turvallisuuden, mukaan lukien suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä, tuhoutumiselta tai vahingoittumiselta.

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

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

### **Tietoturvatietous ja -osaaminen**

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

Henkilökunta sekä asiakkaat ja potilaat voivat olla yhteydessä tietosuojakysymyksissä kaupungin tietosuojavastaavaan Juho Nurmeen. Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi avustaa henkilökuntaa toimialan oikeudellisissa kysymyksissä.

### **Henkilörekisteriselosteet**

Jokaisesta eri henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste, jonka tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. [Tietosuojaselosteet](#) löytyvät Espoon internet-sivuilta. Tietosuojaselosteita päivitetään tietojen käsittelyn muuttuessa.

Asiakkaat ja potilaat voivat käyttää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaisia oikeuksia (mm. rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojen oikaisuvaatimus) henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä tai postitse lähetettävällä pyynnöllä tai käymällä kirjaamossa tai

asiointipisteessä. Espoon [internet-sivuilla](#) on ohje asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantioikeuksista ja tietopyyntölomakkeita, joita asiakkaat ja potilaat voivat käyttää. Myös sosiaali- ja terveystoimen tietosuojaselosteista löytyy ohjeistus tietopyyntöjen laatimiseen ja lähettämiseen. Sosiaali- ja terveystoimessa on tietosuoja-asetuksen mukaisia tietopyyntöjä ja julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä koskevat prosessiohjeet henkilökunnalle.

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

## **11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja**

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

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola,  
puh. [09 816 51032](tel:0981651032),  
osoite PL 205 02070 Espoon kaupunki  
sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

Neuvontaa puhelimitse. Jätä soittopyyntö ma– ke klo 11–13 välisenä aikana. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

## **12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma**

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

Korjattava asia:

Toimenpide:

Aikataulu ja vastuhenkilö:

Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta):

Korjattava asia:

Toimenpide:

Aikataulu ja vastuhenkilö:

Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta):

Korjattava asia:

Toimenpide:

Aikataulu ja vastuhenkilö:

Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta):

## **13 Liitteet**