



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksikön/palvelualueen nimi:
Kaukalahden asumisyksikkö/ vammaispalvelut

Laadittu: 3.8.2020

Hyväksytty: 25.8.2020
Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmässä

Sisällys

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen.....	3
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	4
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	4
3.2 Toimintaperiaatteet	5
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta	6
6 Riskien hallinta	7
Potilasturvallisuus ja riskien hallinta 2015	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	7
5. Tietoturvapoikkeamat	9
6. Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta (Hilmo)	9
7. Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	9
8. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset	10
9. Ilmoitettavat taudit ja mikrobit	10
10. Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä.....	10
6.2 Viestintä.....	10
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	11
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	11
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	12
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi.....	12
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	12
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	12
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	13
8 Palvelun sisällön omavalvonta	14
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	14
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	14
Terveyden ja sairaanhoito.....	14
Lääkehoito	14
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	15
Ravitseminen	15

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	15
Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	15
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	16
9.1 Henkilöstösuunnitelma	16
9.2 Rekrytointi.....	17
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö	17
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	18
9.5 Henkilökunnan rokotukset	18
10 Toimitilat ja tukipalvelut	18
10.1 Toimitilat	18
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	19
10.3 Tukipalvelut	19
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojatietosuojat	19
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	19
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	21
12 Yksikön kehittämissuunnitelma	21
13 Liitteet.....	22

Esipuhe

Tulosyksikön johtajan esipuhe

Omaevalvonta – avain oman työn kehittämiseen

Tervetuloa laadun, potilasturvallisuuden ja omaevalvonnan maailmaan! Omaevalvonta 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 omaevalvontasuunnitelmat auttavat meitä tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja löytämään kehittymisen mahdollisuuksia.

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

29.6.2020

Juha Metso
perusturvajohtaja
perusturvajohtaja

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Kaukalahden asumisyksikön omavalvontasuunnitelma on päivitetty elokuussa 2020 yhteistyössä asumispalvelujen palveluesimiehen ja henkilöstön kanssa (vuosittain päivitys tehdään 30.6. mennessä).

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

Seuranta: Kaukalahden asumisyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja seurannasta vastaavat palveluesimies, vastaava ohjaaja ja yksikön henkilöstö. Seurannan tueksi on vuonna 2019 käynnistynyt oman palveluntuotannon vertaisvalvonta.

Julkisuus: Omavalvonta suunnitelma on nähtävissä Espoon [www-sivuilla](http://www.sivuilla) sekä tulostettuna yksikön ilmoitustaululla. Osa linkeistä avautuu ainoastaan intranetissä. Liitteet saa pyydettyäessä nähtäväksi.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Perhe- ja sosiaalipalvelut.

Palvelualue: Vammaispalvelut.

Toimintayksikkö: Kaukalahden asumisyksikkö.

Osoite: PL 78207, 02070 Espoon kaupunki. Käyntiosoite: Klippinkitie 1 C 32.

Puh: 046 8772052, 050 5666547 (vastaava ohjaaja).

Toimintayksikön vastaava esimies: palveluesimies puh. 050 3604579

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Espoon kaupungin vammaispalvelujen Kaukalahden asumisyksikkö tarjoaa vakituista tuettua asumista espoolaisille vammaispalvelujen asiakkaille. Asumisyksikössä on 12 vakituiseen asumiseen tarkoitettua vuokra-asuntoa ja mahdollisuus tuettuun asumiseen asumisyksikön läheisyydessä. Asumisyksikkö on integroitu Nuorisosäätiön luhtitaloon. Kaukalahden asumisyksikön vakituiset asiakkaat solmivat vuokrasopimukset vuokranantajan kanssa. Työntekijöiden antama tuki toteutetaan tuki- ja ohjauskäynteinä. Asiakkaat ohjautuvat asumisyksikön palvelujen piiriin vammaispalvelujen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella.

WWW-sivut: www.espoo.fi

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

Kaukalahden asumisyksikön toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä Espoo-tarina arvoineen ja toimintaperiaatteineen: ”Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen”, ”Espoo on vastuullinen edelläkävijä” ja ”Espoo on oikeudenmukainen” [Espoon kaupunki Espoo-tarina](#)

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Kaukalahden asumisyksikössä tarjotaan tuetun asumisen palveluita. Tuetun asumisen palvelujen lähtökohtana on tukea ja ohjata asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti – ei tarjota hoitoa tai valvontaa. Tukea voi saada kotiin ja asiointiin kodin ulkopuolella. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus käydä yksikön yhteistilassa ja asiakkaat voivat ottaa yhteyttä puhelimitse ohjaajiin tarpeen mukaan. Tukea voidaan tarjota useamman kerran päivän aikana, mutta asiakkaan tulee suoriutua ilman ohjaajan jatkuvaa läsnäoloa. Asiakkaalle annettava tuki voi olla sanallista ohjaamista, muistuttamista, varmistamista tai motivointia. Käytännössä tuki voi olla esimerkiksi sanallista ohjaamista siivouksen aloittamisessa, heräämisen varmistamisesta, viikoittaista ohjaamista ruoanlaitossa tai kauppalistan laatimisessa. Asiakkaita tuetaan itsenäiseen päätöksentekoon. Tuen sisältö perustuu asiakkaan yksilölliseen asumisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joka ohjaa asiakkaan kanssa tehtävää työtä.

Palvelua tarjotaan suomen kielellä. Suunnitelma kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmään. Vastaava ohjaaja yhdessä henkilöstön kanssa varmistaa säännöllisesti, että suunnitelmaa toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden suostumuksella asioita hoidetaan yhteistyössä heidän omaistensa ja tarvittaessa eri viranomaisten kanssa. Asiakkaita ohjataan edunvalvojan hankkimisessa ja tuetaan käyttövarojen hoidossa ohjeen mukaisesti.

Tuetussa asumisessa edellytyksenä on, että asiakas ymmärtää yleiset kerrostaloasumisen järjestyssäännöt ja kykenee hälyttämään apua tarvittaessa. Asiakkaalla tulee olla kyky toimia itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissa ja kyky olla yksin sekä yöllä että muina aikoina.

Yhteistoiminta

Kauklauden asumisyksikön toiminnassa kannustetaan asiakkaita keskinäiseen vuorovaikutukseen sekä yhteisöllisyyteen. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yhteistilassa järjestettävään toimintaan, kuten tiistaisin, torstaisin ja viikonloppuisin (omalla kustannuksella) tapahtuvaan yhteisruokailuun sekä muuhun yhteiseen vapaa-ajan viettoon. Lisäksi lähinnä viikonloppuisin ja loma-aikoina järjestetään yhteisiä retkiä sekä osallistutaan lähiseudun tapahtumiin. Vapaa-ajan yhteistoiminta suunnitellaan yhteistyössä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Henkilökunta kannustaa asiakkaita vaikuttamaan yhteistoiminnan suunnitteluun mm. asukaskokouksissa. Asukaskokouksia järjestetään neljä (4) kertaa vuodessa tai tarpeen vaatiessa. Lisäksi henkilökunta kertoo asiakkaille tulevasta toiminnasta ja kysyy toiveita toiminnan suunnitteluun. Asiakkailla on mahdollisuus laittaa omia toiveita ja palautteita palautelaatikkoon.

3.2 Toimintaperiaatteet

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

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

Yhteisöllisyys asumisyksikössä tarkoittaa, että palveluiden kokonaisuus mahdollistaa ja tukee osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Asiakkaita tuetaan osallistumisessa kodin ulkopuoliseen mielekkääseen päiväaikaiseen toimintaan, erilaisiin harrastuksiin ja muihin yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin sekä keskinäiseen yhteisölliseen toimintaan.

Turvallisuus ja toimivuus tarkoittaa, että Kauklauden asumisyksikössä noudatetaan voimassa olevia yhteisesti sovittuja turvallisuuskäytäntöjä (esim. lääkehoitosuunnitelma, turvallisuusohjeet) ja edistetään lähiympäristön ja palveluiden esteettömyyttä ja toimivuutta.

Taloudellisuus, tuloksellisuus ja vaikuttavuus asumisyksikön toiminnassa tarkoittavat, että asumispalveluratkaisujen tulee olla käyttäjälähtöisesti ja taloudellisesti suunniteltuja asiakkaan ja kunnan näkökulmasta. Niiden tulee tuoda myönteistä lisäarvoa käyttäjilleen. Erityisratkaisuja arvioidaan käyttäjän näkökulmasta [Sosiaali- ja terveyspalvelut vammaispalvelut palvelulupaus](#).

4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja asiakasturvallisuudesta on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Kaukalahden asumisyksikön asiakkaiden palveluiden laadusta vastaa palveluesimies, palvelupäällikkö ja vammaispalvelupäällikkö. Asumisyksikössä henkilökunnan lähiesimiehenä toimii vastaava ohjaaja, joka vastaa yksikön toiminnasta yhdessä palveluesimiehen kanssa. Jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Esimiehet vastaavat avoimen kulttuurin edistämisestä, laadunhallinnasta ja sen kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimiehet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta ja hyödyntävät yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa toiminnan laadun seurannan ja kehittämisen työvälineenä. Palveluesimies ja vastaava ohjaaja vastaavat siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti.

- Vammaispalvelujen johtoryhmään kuuluvat vammaispalvelupäällikkö, palvelupäälliköt ja asiantuntija. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat lisäksi johtavat sosiaalityöntekijät ja palveluesimiehet.
- Vammaispalvelujen valvontatyöryhmään kuuluvat palvelupäällikkö, sairaanhoitaja, palveluesimiehet ja johtava sosiaalityöntekijä. Valvontatyöryhmä valvoo ostopalvelujen ja oman palvelutuotannon laatua.
- Päätökset Kaukalahden asumisyksikön asiakkaiden sijoittumisesta asumisyksikön palveluihin tehdään vammaispalvelujen SAS-ryhmässä ("Suunnittele", "Arvioi", "Sijoita"). SAS-ryhmään kuuluvat aikuisten ja nuorten tiimin johtavat sosiaalityöntekijät, sosiaalityön palvelupäällikkö (puheenjohtaja), palveluesimiehet ja sihteerinä toimiva nimetty sosiaaliohjaaja. Lasten tiimin johtava sosiaalityöntekijä osallistuu SAS-kokouksiin oman vastuualueensa asioita käsiteltäessä. SAS-ryhmä käsittelee sosiaalityöntekijöiden esityksestä hakemukset vakituiseen asumiseen (ympäri vuorokautinen ja tukiasuminen), lyhytaikaiseen hoitoon, aamu- ja iltapäivähoitoon, asumisvalmennukseen sekä ostopalveluna hankittavaan työ- ja päivätoimintaan. Lisäksi SAS-työryhmässä käsitellään henkilökohtaisen avun tuntien myöntäminen, mikäli kyse on suuresta tuntimäärästä. SAS-ryhmä kokoontuu viikoittain.

5 Laadunhallinta

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

Kaukalahden asumisyksikön laatua kehitetään Lean-filosofian mukaisesti. Lean ajattelussa keskeistä on arvon tunnistaminen ja tuottaminen sekä hukkan poistaminen. Laatu syntyy muun muassa siitä, että kaikki ymmärtävät asiat samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla ja oikeaan aikaan. Tätä tukevat yksikön omavalvontasuunnitelma ja muut käytännön toimintaohjeet. Ryhmätyötilaan tallennettujen omavalvontasuunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta vastaavat asumispalvelujen palveluesimiehet.

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

Asumisyksikön asiakastyössä hyödynnetään seuraavia valtakunnallisia suosituksia:

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

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

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

Palveluesimies ja vastaava ohjaaja toteuttavat riskienhallintaa yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön lähiesimiehenä vastaava ohjaaja ja jokaisen työntekijän tulee soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Työntekijöiden vastuulla on tuoda esiin havaitsemansa laatu- ja turvallisuuspoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallintaan kuuluu toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallintaan sisältyvät seuraavat vaiheet: 1. vaaratilanteen tunnistaminen, 2. ilmoittaminen, 3. ilmoituksen vastaanotto, luokittelu ja analysointi, 4. päätöksenteko jatkotoimista sekä 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. Mikäli riskin olemassaolo ei ole hyväksyttävissä, riskin aiheuttaja poistetaan. Jos tietynlainen riski on hyväksyttävissä, määritellään rajat sille, miten suuri vaihtelu (poikkeama) on mahdollinen.

Riskien käsitteleminen

Kauklahden asumisyksikössä käydään läpi riskienhallintaan sekä turvallisuuteen liittyvät toimintaohjeet henkilöstön kanssa kerran vuodessa ja tarpeen mukaan. Yksikössä on tehty riskienarviointi 4/2020. Asumisyksikön tiimipalavereissa käsitellään yksikön HaiPro -ilmoitukset ja uhka- ja vaaratilanneilmoitukset. Asumisyksikön riskien arviointiin liittyviä toimenpiteitä seurataan tiimipalavereissa vuoden mittaan.

Suositteluvia julkaisuja:

[Potilasturvallisuus ja riskien hallinta 2015](#)

[Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011](#)

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Vammaispalvelujen Kauklahden asumisyksikössä on käytössä seuraavat toimintaa ohjaavat tietotekniset järjestelmät ja/tai ilmoittamisvelvollisuudet:

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

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

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa, SPRO

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on siitä ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (Sosiaalihuoltolaki 48§). Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta. Ilmoitus siirtyy toiminnasta vastaavan yksikön esimiehen käsiteltäväksi ja tieto ilmoituksesta siirtyy edelleen organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti.

Ilmoituksen tekemiseen työntekijä ei tarvitse erillisiä tunnuksia. Esimies tarvitsee ilmoitusten käsittelyyn oikeudet/tunnukset, joiden ylläpidosta vastaa vammaispalveluissa tehtävään nimetty sairaanhoitaja.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuustutkinta.

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

Työturvallisuusriskit.

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

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti Hessu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä HSEQ Online). Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia (tehty yhteistoiminnallisesti 4/2020). Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden

terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa erillisen toimintasuunnitelman mukaan toiminnan muuttuessa.

Hessu-järjestelmässä tehdään työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista. Hessuun voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Tapaturmailmoitukset tehdään myös Hessuun, ilmoituksen järjestelmään tekee esimies. Järjestelmä viestittää esimiehille kaikki hänen vastuualueellaan tehdyt ilmoitukset. Esimies käsittelee ilmoitukset ja tekee niistä tarvittaessa tutkinnan. Työsuojelu on mukana vakavien vahinkojen tutkinnassa.

Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

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

Tietoturvapoikkeamat

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

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

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta (Hilmo)

Hoitoilmoitusjärjestelmä (Hilmo) on valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmä. Se koostuu kolmesta eri osasta: sosiaalihuollon hoitoilmoitusrekisteristä (sosiaali-Hilmo), terveydenhuollon hoitoilmoitusrekisteristä (terveys-Hilmo) ja perusterveydenhuollon avohoidon, mukaan lukien työterveyshuolto ja kotihoito, hoitoilmoitusrekisteristä (Avohilmo). Sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon hoitoilmoitusten keruu perustuu lakiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta (668/2008) sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) (lähde: THL).

Kaukalahden asumisyksikössä tehdään asiakaslaskenta -hoitoilmoitus vuoden viimeiseltä päivältä. Tämä asiakaslaskenta suositellaan tehtäväksi mahdollisimman pian vuodenvaihteen jälkeen. Laskentapäivän tilanne ajetaan Lifecare -potilastietojärjestelmän Hoitoilmoituslistan kautta.

Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset

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

Henkilökunta ilmoittaa asumisyksikössä havaitut haittavaikutukset lääkkeen määränneelle lääkärille tai lääkkeen toimittaneelle apteekille.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset

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

Ilmoitettavat taudit ja mikrobit

Tartuntataudit ja tartuntatauteja aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautien ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan: 1) yleisvaaralliset tartuntataudit, 2) valvottavat tartuntataudit, ja 3) muut rekisteröitävät mikrobilöydökset. Lisätietoa: Infektiotaudit, THL <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset> Tartuntatautilaki (1227/2016).

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

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

Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä

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

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku edistää laatua ja parantaa asiakastytytyväisyyttä ja vähentää ”hukkaa”. Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottaa tarvittavista muutoksista työskentelyssä. Palveluesimies ja yksikön vastaava ohjaaja huolehtivat ohjeistuksista ja tiedottavat muutoksista yksikön henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Yksikön esimies viestittää kiinteistöön (toimistotilat) ja asuinympäristöön (tukiasukkaiden) liittyvistä ongelmista kiinteistöjä huoltaville tahoille.

Espoon kaupungin kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty Sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitettulla toimintaohjeella.

Henkilöstön kokoukset

Kauklauden asumisyksikön tiimikokouksissa käsitellään säännöllisesti (yleensä joka maanantai) yksikön vastaavan ohjaajan ja työntekijöiden kokoamia ajankohtaisia asioita (esim. henkilöstöön, asiakkaisiin, toimintaohjeisiin, palautteisiin, asiakasturvallisuuteen ja yhteisiin tapahtumiin liittyviä asioita).

Tiimikokouksista laaditaan muistiot, jotka ovat asumisyksikön työntekijöiden luettavissa yhteissähköpostissa ja ne lähetetään tiedoksi palveluesimiehelle. Palveluesimies osallistuu tiimikokouksiin tarvittaessa.

Asumisyksikön päivittäinen infopalaveri

Asumisyksikössä pidetään päivittäin iltapäivällä työvuorojen vaihtuessa henkilöstön kesken yhteinen infopalaveri. Palaverissa käydään läpi asiakkaiden hoidon- ja tuen kannalta keskeiset tapahtumat, muutokset ja tarvittavat toimenpiteet. Muutokset asiakkaiden hoidossa ja muissa palveluissa kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmään.

Sähköinen viestintä

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

Espoon kaupungin intranetistä löytyy kaupungin yhteisiä toimintaohjeita ja ajankohtaista tietoa henkilöstölle. Vammaispalvelujen ryhmätyötiloissa on tallennettuna yksikkökohtaista tietoa ja työntekijöille tarkoitettuja ohjeita. Lisäksi sähköpostitse jaetaan tiedotteita. Kun on tarve nopealle tiedottamiselle, voidaan käyttää pikaviestimiä (Teams, Skype, Yammer).

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. [Hallintolaki](#) ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua. Laissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812](#)

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.

Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaalihuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. 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 itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asumisyksikön henkilökunnan tehtävänä on sekä perehtyä itsemääräämisoikeutta vahvistaviin työmenetelmiin mm. osallistamalla koulutuksiin ja soveltaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukevia työmenetelmiä omassa työssään.

Kaukalahden asumisyksikössä asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan yhteistyössä asiakkaan kanssa toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelmaan kirjataan lisäksi sovitut ohjaus- ja tukitarpeet. Suunnitelmaa laadittaessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa, oikeus perustuu lainsäädäntöön. Kaukalahden asumisyksikössä ei käytetä rajoitustoimenpidemäärittäviä.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Asumisyksikön henkilökunta neuvoo ja ohjaa asiakkaita kaikissa arjen asioissa. Asumisyksikössä työskentelee neljä ohjaajaa ja vastaava ohjaaja. Yhdellä ohjaajalla on myös lähihoitajan tutkinto. Arkisin pääsääntöisesti klo 7 - 21 välisenä aikana työskentelee 1 - 3 työntekijää/työvuoro. Viikonloppuisin ohjauksesta vastaa yksi työntekijä klo 10.00 - 20.00. Loma-aikoina henkilöstön työvuoroissa voi olla muutoksia. Asiakkailla on mahdollisuus ottaa yhteyttä puhelimitse henkilökuntaan, he voivat tulla toimistolle asioimaan tai pyytää työntekijää kotikäynnille. Asumisyksikön henkilökunnan työ on ajoittain erittäin liikkuvaa, mm. asiakkaiden asioiden hoitamista asumisyksikön ulkopuolella, joten henkilökunta ei ole aina tavoitettavissa asumisyksikön tiloista. Klo 21.00 - 07.00 välisenä aikana asiakkailla on mahdollisuus saada ohjausta puhelimitse Haukilahdenrannan asumisyksiköstä.

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

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Asiakkaaksi hakeudutaan ottamalla yhteyttä Espoon kaupungin vammaispalvelujen oman alueen sosiaalityöntekijään. Vammaispalvelujen sosiaalityö vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Espoon kaupungin vammaispalvelut osoittaa asiakkaat palveluihin sosiaalityöntekijän palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella.

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja se päivitetään säännöllisesti, vähintään kuuden kuukauden välein (tarkistus kolmen kuukauden välein) tai aina, jos asiakkaan tilanne muuttuu. Vastaava ohjaaja ja asiakkaan vastuutyöntekijä vastaavat suunnitelmien toteutuksesta, kirjaamisesta ja seurannasta yhteistyössä asiakkaan kanssa.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Palveluista saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen. Palautetta on mahdollista antaa Espoon kaupungin internet -sivujen ”Anna palautetta” -linkin kautta (vastaus viiden päivän sisällä). Asiakkaat voivat antaa palautetta palvelu- ja hoitosuunnitelmia tehtäessä. Palautetta voi antaa myös suoraan asumisyksikön henkilökunnalle, vastaavalle ohjaajalle ja palveluesimiehelle tai kirjallisesti toimiston palautelaatikkoon. Kaukalahden asumisyksikössä on tehty Aspa- säätiön vertaisarviointi lokakuussa 2017.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos asiakas kokee palvelun suhteen tyytymättömyyttä, asia kannattaa selvittää keskustelemalla yksikön vastaavan ohjaajan, työntekijöiden tai palveluesimiehen kanssa. Jos asia ei selviä keskusteluista huolimatta, asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelu valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta samaansa päätökseen.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

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

Muistutus

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

Kantelu

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

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

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

Potilasvahinko

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

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

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

[Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiainosasto](#): Neuvontaa puhelimitse.

Puh. 09 816 51032. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

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

8 Palvelun sisällön omavalvonta

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

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Kauklauden asumisyksikön palvelut perustuvat lainsäädäntöön ja valtakunnallisiin asumispalveluihin liittyviin ohjeistuksiin ja suosituksiin. Asiakkaan kanssa laaditussa asumisen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovitaan asiakkaan tarvitsema tuki mahdollisimman tarkasti. Mikäli asiakkaan palveluun tulee jostain syystä muutoksia tai viivettä, siitä on ilmoitettava asiakkaalle mahdollisimman pian henkilökohtaisesti.

Palvelun omat tavoitteet

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

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

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito

Asiakkaan hoito ja hoidon seuranta toteutetaan henkilökohtaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmän ASPAL-lehdelle ja se päivitetään vähintään puolen vuoden välein (tarkistus kolmen kuukauden välein). Asiakkaan hoidossa noudatetaan lääkärin määräämiä hoito-ohjeita sekä ajantasaisia terveydenhuollon hoito-ohjeita.

Asiakkaiden kiireetön sairauden hoito järjestetään oman alueen terveysasemalla ja kiireellinen hoito päivystävällä terveysasemalla tai Jorvin sairaalan päivystyksessä. Tilanteen mukaan käytetään joko taksia tai tilataan ensihoitoyksikön kuljetus (112). Epäselvissä tapauksissa tilataan aina ensihoitoyksikkö hoidon tarpeen arviointia varten.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus käyttää myös yksityisiä terveydenhuollon palveluja. Tällöin asiakas vastaa itse kustannuksista. Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja, tulee edunvalvojan kanssa sopia yksityisten terveydenhuollon palvelujen käytöstä.

Vammaispalvelujen sairaanhoitaja voi tarvittaessa osallistua asiakkaiden kotiuttamiseen sairaalasta.

Lääkehoito

Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta. Suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta palvelualueet tekevät omat tarkemmat suunnitelmansa. Lääketyöryhmän tehtävänä on tarkistaa puitesuunnitelma vuosittain sekä vastata sen päivittämisestä. Kauklauden asumisyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan

tarkemmin tietoja mm. henkilökunnan osaamisvaatimuksista, lääkehoitolupakäytännöistä, lääkkeiden jakamisesta ja antamisesta, lääkkeiden hankkimisesta ja hävittämisestä, lääkehoidon kirjaamisesta, lääkityspoikkeamien käsittelystä sekä asiakkaan lääkehoidon ohjauksesta ja neuvonnasta. Suunnitelma on päivitetty 17.4.2020. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön vastaava ohjaaja ja vammaispalvelujen sairaanhoitaja. Uusien työntekijöiden perehdyttämisessä käytetään myös asumisyksikön lääkehoidon ja huollon perehdytyslomaketta. Vastaava ohjaaja ylläpitää listaa henkilökunnan voimassa olevista lääkehoitoluvista ja pistoluvista.

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu yksityiskohtaisesti, kuinka asiakkaan lääkehoito toteutetaan.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaille laaditaan yksilöllinen asumisen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka ohjaa asumispalvelun suunnittelua ja toteutusta. Asiakkaille tehdään tarvittaessa toimintakyvyn arviointeja yhteistyössä Vammaispalvelujen toimintaterapeutin kanssa.

Asiakkaiden osallisuutta edistetään tukemalla omatoimisuutta. Asiakkaita tuetaan osallistumaan erilaisiin vertaistuki- ja harrasteryhmiin. Asiakkaat voivat osallistua vapaa-ajallaan haluamiinsa tapahtumiin, harrastuksiin ja muuhun toimintaan joko itsenäisesti, henkilökohtaisen avun tai tukihenkilön tuella.

Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemusasioissa voidaan konsultoida Espoon kaupungin ravitsemusterapeuttia yhteistyössä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa asiakasta ohjataan saamaan lisätukea sekä apua muilta sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisilta. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsema erityisruokavalio, mahdollinen painon seurannan tarve ym. ravitsemukseen liittyvät asiat [THL ravitsemussuosituksat](#).

Hygieniaikäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yleinen hygienia- ja siivouskäytännöllä pidetään hyvällä tasolla asumisyksikön siivouskäytännöllä. Hygieniaikäytännöissä ja infektioiden ennaltaehkäisyssä noudatetaan valtakunnallisia hygieniaikäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Hoitoon liittyvien infektioiden ennaltaehkäisy kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Infektioiden leviäminen pyritään katkaisemaan hyvällä käsihygienialla. Vastaava ohjaaja huolehtii riittävien suojakäsineiden yms. saatavuudesta. Käsihygieniaohje on oltava näkyvillä asumisyksikössä. Asumisyksikössä on tarvittaessa käytössä suojavaatteita.

Asumisyksikössä on käytössä kaupunkitasoiset hygieniaohjeet. Vammaispalveluissa tartuntatautiyhdyshenkilöksi nimetty sairaanhoitaja ohjeistaa ja kouluttaa tarvittaessa yksikön henkilökuntaa hygieniaan ja tartuntatauteihin liittyvissä asioissa. Vastaava ohjaaja seuraa hygieniaohjeen noudattamista.

Poikkeustilanteissa noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön, Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL) ja Espoon kaupungin ohjeita.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Kauklauden asumisyksikössä on nimetty terveydenhuollon laitevastaava. Yksikössä tällä hetkellä käytössä ainoastaan verenpainemittari. Asiakkailta on käytössään henkilökohtaisia laitteita kuten kuumemittareita.

Laitevastaava huolehtii yhdessä esimiehen kanssa, että henkilökunta on saanut riittävän perehdytyksen ja koulutuksen terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin. Yksikön terveydenhuollon laitteet toimitetaan oikea-aikaisesti korjauksiin, huoltoihin ja kalibrointeihin. Laitteet inventoidaan vähintään joka toinen vuosi annettujen ohjeiden mukaisesti. Laitteiden käyttöohjeet ovat kaikkien saatavilla, ajantasaisia ja säilytetään systemaattisesti. Laitevastaava tuntee oman yksikkönsä hankinta-, ylläpito-, huolto- ja poistoprosessin ja on perehtynyt laitteiden käyttöön. Yksikön laitevastaava osallistuu laitekoulutuksiin ja toimii muun henkilöstön kouluttajina ja ohjaajina omassa yksikössään. Laitevastaavat muodostavat yhteistyöverkoston. He toimivat myös laiterekisterin käyttäjinä.

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

Espoolaisten apuvälinepalveluja hoitaa HUS Apuvälinekeskus, joka palvelee Espoon sairaalan tiloissa osoitteessa Karvasmäentie 6. Lisätietoa HUS Apuvälinekeskuksesta. Asiakkaat voivat hankkia apuvälineitä myös itse. Hankinnasta ja huollosta vastaa tällöin asiakas itse. Kaukalahden asumisyksikön henkilöstö ohjaa tarvittaessa asiakkaita apuvälineisiin liittyvissä asioissa.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

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

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

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta henkilöstön tulevaa määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnittelu on osa oman yksikön johtamista ja palvelujen tuottamisen resurssoinnin suunnittelua Sosiaali- ja terveystoimen tavoitteiden mukaisesti. Laatu ja turvallisuus tulee ottaa huomioon myös henkilöstösuunnittelussa. Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa henkilöstösuunnitelman vuosittaisesta valmistelusta.

Yksikön nykyinen henkilökunta:

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

Ohjaaja: neljä (4) vakanssia. Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto.

Asumisyksikön henkilöstömitoitus on noin 0,3. Työntekijät ovat paikalla pääsääntöisesti arkisin maanantaista perjantaihin klo 7.00–21.00 ja viikonloppuisin klo 10.00–20.00. Asumisyksikössä ei ole yövalvontaa. Jokaisessa vuorossa (aamu ja ilta) on yksi sosiaali- tai terveysalan koulutuksen saanut työntekijä. Ohjaajien tehtäviin kuuluu asiakkaiden ohjaaminen arjen toiminnoissa ja kodin ulkopuolella asiointi. Henkilökunta tekee yhteistyötä omaisten ja asiakkaiden verkostojen kanssa. Lääkehoidosta vastaavat erillisen lääkehoitoluvan suorittaneet työntekijät. Lisäksi työhön sisältyy kodinhoidollisia tehtäviä.

9.2 Rekrytointi

Vammaispalvelujen Kaukalahden asumisyksikön henkilökunnan rekrytointia toteutetaan yhteistyössä Espoon kaupungin rekrytointipalvelujen kanssa Espoon kaupungin rekrytoinnin periaatteiden mukaisesti. Henkilöstön määrä ja mitoitus perustuu vammaispalveluissa tehtyihin henkilöstösuunnitelmiin. Työntekijältä vaadittava koulutus on määritelty perustettujen vakanssien kelpoisuusehdoissa, vaadittavista kelpoisuuksista säädetään Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Valintaperusteena muodollisen kelpoisuuden lisäksi voi olla myös työkokemus. Rekrytoinnissa kulloinkin toivottava kokemus ja osaaminen määritellään ennen rekrytointia. Hakijan kelpoisuus tarkistetaan rekrytointihaastattelussa hakijan esittämistä todistuksista.

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

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Vastaava ohjaaja vastaa siitä, että yksikön uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tiimin toimintaan ja asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Perehdyttämiseen sisältyy perehdytysuunnitelman mukaisesti kaupungin perehdytysoppaan läpikäyminen. Uudet työntekijät ohjataan myös kaupungin yhteisiin perehdytyskoulutuksiin. Työntekijä perehdytetään toimintaan omavalvontasuunnitelmaa hyödyntäen. Tärkeä osa perehdytystä on asiakkaiden ohjaukseen perehdyttäminen. Tätä varten jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisten työpäivien ajaksi ohjaava työntekijä.

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusta järjestetään Espoon kaupungin sisäisinä koulutuksina ja henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua myös omaa osaamista tukeviin ulkoisiin koulutuksiin määrärahojen puitteissa. Pakollista koulutusta ovat lääkehoitokoulutukset, säännöllisin väliajoin uusittava ensiapukoulutus (voimassa kolme vuotta), alkusammutuskoulutus ja itsemääräämisoikeuteen liittyvä koulutus. Työntekijöiden käytössä on Duodecim-oppiportti, joka on terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutuspaketti ammattitaidon kehittämiseen.

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

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

Opiskelijoiden ohjaus

Espoon kaupunki tarvitsee päteviä ja motivoituneita työntekijöitä. Siksi harjoittelu- ja oppilaitosyhteistyö on tärkeää. Amk-harjoittelupaikkojen ilmoittaminen tapahtuu Jobiiliin kautta ja jaksojen laskutus tapahtuu HARRIn kautta. HARRI järjestelmään pääsevät ainoastaan koulutuksen ja käyttöoikeudet saaneet henkilöt. Yksiköiden harjoitteluvastaavaksi nimetty sairaanhoitaja kirjaa vastaavan ohjaajan lähettämät toteutuneiden harjoittelijoiden tiedot (nimi, yksikkö, harjoittelun ajankohta, ohjaaja). Hän luo yksikkö- ja ohjaajakortit, jotka kiinnitetään harjoittelijakorttiin.

Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja harjoittelun ajaksi. Kauklauden asumisyksikössä ohjataan sosionomeiksi opiskelevia heidän harjoittelujaksoillaan. Yksikössä ei ole yhtään lähihoitajan vakanssia, jonka vuoksi yksikköön ei oteta lähihoitajaopiskelijoita.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhy-puntari. Siinä kartoitetaan mm. työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhy-puntarilla toimialatasoisesti neljä (4) kertaa vuodessa. Tyhy-puntarin tuloksia käsitellään tiimeissä neljä kertaa vuodessa. Käsittelystä vastaa vastaava ohjaaja ja palveluesimies osallistuu tarvittaessa käsittelyyn. Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla. Kunta10-tulosten käsittelystä vastaavat palveluesimiehet.

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 päihteen työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla. Sairauspoissaolojen seurannasta vastaa palveluesimies.

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen. Tavoitteena on, että työyhteisössä järjestetään vuosittain yksi kehittämisspäivä. Kauklauden asumisyksikössä järjestetään kehittämisspäivä syksyllä 2020.

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

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilain [1227/2016](#) tavoitteena on ehkäistä tartuntatauteja ja niiden leviämistä. Työntekijöiltä edellytetään tartuntatautilaissa määriteltyä rokotussuojaa työskenneltäessä sellaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita tai potilaita.

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

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

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Kauklauden asumisyksikön asiakkaat asuvat Nuorisosäätiön omistamissa asunnoissa. He solmivat vuokrasopimukset suoraan Nuorisosäätiön kanssa. Asumisyksiköllä on rakennuksen toisessa kerroksessa noin 55 m²:n toimistotila/yhteistila.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Asiakkaiden asunnoissa on automaattinen sammutusjärjestelmä. Automaattisen sammutusjärjestelmän valvonnasta, koekäytöstä ja huollosta vastaa kiinteistöhuolto. Palotarkastus tehdään vuosittain, palotarkastuksesta vastaa Länsi-Uudenmaan palolaitos. Palotarkastus on tehty 28.11.2019.

Asumisyksikön päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Turvallisuusohje on henkilökunnalle tarkoitettu ohjeistus erilaisiin vaaratilanteisiin, joita ovat esimerkiksi tulipalo, asiakkaan tarvitsema ensiapu, asiakkaan katoaminen. Koko henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.

10.3 Tukipalvelut

- Kiinteistön omistaa Nuorisosäätiö
- Jätehuollosta vastaa kiinteistö
- Kiinteistön huollosta vastaa Skipa kiinteistöpalvelut Oy.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

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

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

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

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

Vammaispalvelujen Lifecare -asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjä koordinoi henkilökunnan tarvitseman asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen. Linkkejä: [Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista \(298/2009\)](#), [Terveydenhuollon rakenteinen kirjaaminen](#)

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

Sosiaali- ja terveystoimen henkilörekistereiden rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta. Rekisterin vastuuhenkilö on kyseisen rekisterin tulosityksikön johtaja. Tiedot rekisteristä luovuttaa palvelualueella luovuttajaksi määritelty henkilö.

Espoon tietosuoja- ja tietoturvaliikkeen 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 tietoturvaosastolle, tietosuojavastaavalle tai omalle esimiehelleen. Jokaisella on vastuu omaan tehtäväänsä liittyvän tietosuojan toteuttamisesta sekä tiedon ja tietojärjestelmien asianmukaisesta käytöstä.

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

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on salassapitovelvollisuus ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin. Yksikössä harjoittelevat opiskelijat allekirjoittavat erillisen salassapitosopimuksen. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen ja opiskelijoilla harjoittelun päättyttyä. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

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

Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle. Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake. Epäselvässä tilanteessa ilmoitus on parempi tehdä kaiken varalta turhaan kuin jättää kokonaan tekemättä. Kaupungin tietosuojavastaava ilmoittaa tarvittaessa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon sekä harkitsee yhdessä esimiesten ja toimialan tietosuojan yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille tai potilaille.

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen

Rekisterinpitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilöstörekisteristä henkilötietolain 10 §:n mukaisen rekisteriselosteen, jonka tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Henkilörekisteriselosteet ovat nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja ne löytyvät Espoon internet-sivuilta: [Tietosuoja/Tietosuojaselosteet](#). Asiakkaalla on oikeus tarkistaa omat tietonsa rekistereistä. Tarkastuspyyntö on tehtävä kirjallisesti ohjeet löytyvät Espoon kaupungin sivuilta [Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeudet](#)

Tietoturva ja tietosuoja

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. Näiden koulutusten lisäksi esimiehet voivat tilata sosiaali- ja terveystoimen juristitiimiltä sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksiköihin.

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

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

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

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

12 Yksikön kehittämissuunnitelma

Yksikössä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat toiminnan kehittämistä. Toimialan johtoryhmä määrittelee vuosittain laadun ja turvallisuuden kehittämisen painopisteet. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-periaatteita ja keskeisiä kehittämisen työkaluja, kuten A3, PDSA tai kehittämisen taulu. Keskeiset toimialan palvelujen laadun, omavalvonnan ja turvallisuuden kehittämistoimenpiteet raportoidaan vuosittain. Toimintasuunnitelmaan kirjataan kunkin vuoden kehittämistavoitteet, jotka nousevat toiminnasta.

Korjattava asia: Omavalvontasuunnitelman käytön tehostaminen.

Toimenpide: Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen koko henkilöstön kanssa sekä uusien työntekijöiden/opiskelijoiden kanssa.

Aikataulu ja vastuhenkilö: Syyskuu 2020 - toukokuu 2021. Vastaava ohjaaja ja koko henkilökunta. Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): Aloitus 1.9.2020. Seuranta kolmen kuukauden välein: 2.12.2020, 3.3.2021, 2.6.2021.

13 Liitteet

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