

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Tuomarilan perhetukikeskus, Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

3.8.2020

SOTE-PALVELUJEN TIMANTTI

Visio: Turvallisesti kotona

PALVELUN LAATU, VAIKUTTAVUUS JA TURVALLISUUS

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

HYVÄ TALOUDENPITO JA TUOTTAVUUS

Vähemmän hukkaa
Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa
vertailukuntiin

HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI JA TYÖN SUJUVUUS

Kannustava johtaminen
Hyvinvoiva ja innostunut henkilöstö
Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen ilmapiiri

ASIAKKAAN PALVELUKOKEMUS JA OSALLISUUS

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



Toimialan johtajan esipuhe

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso
perusturvajohtaja

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

Laadittu 3.8.2019

Hyväksytty 25.8.2020

Sisällys

Sisällys	2
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	7
5 Laadunhallinta	9
6 Riskien hallinta	11
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	13
6.2 Viestintä	15
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	16
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	16
7.2 Neuvonta ja ohjaus	17
7.3 Palvelutarpeen arviointi	17
7.4 Asiakassuunnitelma	18
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	19
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	21
8 Palvelun sisällön omavalvonta	21
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	21
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	22
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	24
9.1 Henkilöstösuunnitelma	24
9.2 Rekrytointi	25
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	26
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	28
9.5 Henkilökunnan rokotukset	28
10 Toimitilat ja tukipalvelut	29
10.1 Toimitilat	29
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	30
10.3 Tukipalvelut	30
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat	32
11.1 Asiakastietojen käsittely	32
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	36

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	36
13 Liitteet.....	37

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Tässä suunnitelmassa kuvataan, miten Tuomarilan perhetukikeskuksessa toteutetaan sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (341/2011) mukaista laadunhallintaan ja potilas/asiakasturvallisuuteen kuuluvia asioita. Suunnitelma on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa ja suunnitelman tekemisessä on hyödynnetty asiakkailta kerättyjä palvelukokemuksia. Suunnitelma päivitetään vuosittain 30.6. mennessä.

Hyväksyminen: Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden johtoryhmä 3.10.2018

Seuranta: Tuomarilan perhetukikeskuksessa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta vuosittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia tai havaitaan puutteita. Arvioinnin suorittaa Tuomarilan perhetukikeskuksen johtoryhmä (palveluesimies ja tiimien vastaavat ohjaajat).

Julkisuus: Tuomarilan perhetukikeskuksen omaevalvontasuunnitelma ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikön ilmoitustauluilla. Suunnitelman viemisestä nettiin ja ilmoitustauluille vastaa palveluesimies

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Sosiaali- ja terveystalot/Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö: Tuomarilan perhetukikeskus

Osoite: Talkoorinne 3, 02760 Espoo

Puh: 050 59 63 618 Anne Rättyä

Toimintayksikön vastaava esimies: palveluesimies Anne Rättyä

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Perhekuntoutus

WWW-sivut: [Lapsiperheiden palvelut](#)

Tuomarilan perhetukikeskuksen WWW-sivut: [Tuomarilan perhetukikeskus](#)

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut tarjoavat sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluja espoolaisille. Lastensuojelun sosiaalityössä arvioidaan lapsen ja hänen perheensä sosiaalihuollon ja lastensuojelun palvelun tarvetta sekä tarjotaan avo-, sijais- ja jälkihuollon palveluja lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja heidän perheilleen. Tavoitteena on tarjota oikea-aikaisesti palveluja ja

tukea asiakkaille, joiden elämäntilanteessa on arkea kuormittavia ja arjesta selviytymistä heikentäviä tekijöitä. Toiminta-ajatus perustuu sosiaalihuoltolakiin ja lastensuojelun lakiin sekä muihin toimintaa sääteleviin lakeihin.

Tuomarilan perhetukikeskuksen palvelut on tarkoitettu vauva-, leikki- ja alakouluikäisten lasten perheille, joilla on eri syistä johtuvia kasvatushaasteita ja jotka tarvitsevat vahvaa tukea. Tarvittaessa työskentely voidaan aloittaa jo odotusaikana. Tuomarilaan tullaan perheen sosiaalityöntekijän esityksestä.

Tavoitteenamme on tukea perheen hyvinvointia ja löytää yhdessä perheen kanssa mahdollisuus muutokseen. Lähtökohtana on lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen yhdessä vanhempien kanssa. Palvelumme perustuu lastensuojelulakiin (417/2007).

Visiomme on, että lapsi saa nauttia lapsuudestaan, vanhempi saa iloita vanhemmuudestaan ja perhe löytää oman tapansa elää hyvää arkea. Työntekijämme tekevät työtään laadukkaasti, yhdessä toimien ja hyvinvointia vaalien.

3.2 Toimintaperiaatteet

Palvelualueen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon arvot, Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarina, sosiaali- ja terveystoimen timantti, valtakunnallisen lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman (LAPE) ohjaavat periaatteet sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet. Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaavat [Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet](#). Toiminnan keskiössä on lapsi ja lapsen etu sekä koko perheen hyvinvointi. Työskentelyä ohjaavat hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

- **Espoon arvot ja toimintaperiaatteet:**

- Asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullinen edelläkävijyys, oikeudenmukaisuus (Linkki: [Espoo-tarina ja Espoon arvot](#))

- **Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarinan periaatteet:**

- Erityispalvelujen tarve vähenee, lasten ja nuorten on hyvä kasvaa, henkilöstö voi hyvin, eheät palvelupolut

- **Sosiaali- ja terveystoimen timantti:**

- Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus / henkilöstön hyvinvointi ja työn sujutus / asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus / hyvä taloudenpito ja tuottavuus

- **Lape -hankkeen muutosta ohjaavat periaatteet:**
 - Lapsen oikeudet ja lapsen etu, lapsi- ja perhelähtöisyys, voimavarojen vahvistaminen, perheiden monimuotoisuus
- **Lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelma:**
 - Lasten, nuorten ja vanhempien omien voimavarojen vahvistaminen sekä aktiivisuus oman hyvinvoinnin edistämiseksi
 - Lasten, nuorten ja perheiden tavoitettavissa oleva vertaistuki ja yhteisöllisyys lisääntyvät
 - Palvelut ovat lapsi- ja perhelähtöisiä, monipuolisia, laadukkaita ja vaikuttavia
 - Palvelut sovitetaan yhteen asiakkaan elämäntilanteeseen sopiviksi kokonaisuuksiksi huomioiden perheiden monimuotoisuus

Tuomarilan perhetukikeskuksen toimintaa ohjaavat arvot ovat avoimuus, ammatillisuus, asiakkaan kunnioittaminen ja ilo. Uskomme, että saavutamme perheiden luottamuksen kunnioittavan kohtaamisen kautta ja että yhteistyöllä perheiden ja yhteistyökumppaneidemme kanssa pääsemme parhaaseen tulokseen. Uskomme, että muutos on mahdollinen ja pyrimme siihen yhteistyöllä.

Toimintaamme ohjaavat **Espoon arvot**, joita ovat asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullinen edelläkävijyys ja oikeudenmukaisuus. Pidämme tärkeänä, että kohtaamme asiakkaamme kunnioittavasti ja työskentelemme muutosta kohti yhdessä heidän kanssaan. Pyrimme oikeudenmukaisuuteen ja kunnioitamme jokaisen vakaumusta ja yksityisyyttä sekä itsemääräämisoikeutta. Tuemme ja kannustamme henkilökuntaa pitämään yllä ja kehittämään ammattitaitoaan mm. laatimalla jokaiselle henkilökohtaisen kehityssuunnitelman ja verkostoitumaan alan asiantuntijoiden kanssa.

Tavoitteenamme on omalta osaltamme edesauttaa sitä, että **perhe- ja sosiaalityön tarinan** mukaisesti espoolaisten perheiden palvelupolut ovat eheät, erityispalvelujen tarve vähenee ja lapsilla ja nuorilla on täällä hyvä kasvaa ja kehittyä. Samoin meille on tärkeää, että henkilöstömme voi hyvin.

Toimintaamme ohjaavat myös **sosiaalialan ammattieettiset ohjeet**, jotka käsitellään vuosittain henkilöstöpalaverissa. (Linkki: [Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet](#))

Tuomarilan toimintaa kehitetään **sote-palvelujen timantin hengessä**.

- Kiinnitämme huomiota palvelun laatuun, vaikuttavuuteen ja turvallisuuteen. Lisäksi selkeytämme asiakasprosessejamme mm. valmistelemalla tiimeistämme uudet palvelukuvaukset ja panostamme verkostojen täysimääräiseen hyödyntämiseen.
- Kiinnitämme erityishuomiota siihen, että toiminnassamme ei odotusaikojen vuoksi olisi tyhjäkäyntiä. Koko talon tasolla tämä tarkoittaa sitä, että seuraamme suoran asiakastyön osuutta työajasta ja pyrimme varmistamaan, että sitä on tavoitteenmukaisesti. Koko talon tasolla täyttöasteen seurannasta vastaa palveluesimies, tiimien osalta tiimien vastaavat ohjaajat. Palveluesimies seuraa Tuomarilan perhetukikeskuksen taloutta kuukausittain.
- Panostamme asiakkaan palvelukokemukseen ja osallisuuteen. Käytännössä tämä tarkoittaa mm. avointa dialogia perheiden kanssa, osallistavaa kirjaamista sekä tiimien välistä yhteistyötä asiakasperheiden siirtyessä tiimistä toiseen.
- Tähtäämme työhyvinvoinnin lisääntymiseen ja työn sujuvoittamiseen kehittämällä johtamista (vastuu: palveluesimies) sekä lisäämällä yhteisöllisyyttä (mm. tyhy-toiminta), parantamalla tiedonkulkua ja laatimalla jokaiselle henkilökohtaisen kehityssuunnitelman (vastuu palveluesimies ja vastaavat ohjaajat). Käytössämme on myös 3 kk välein toteutettava työhyvinvointimittari, jonka tulokset käydään läpi tiimeittäin (vastuu: palveluesimies). Tavoitteena on, että työntekijämme saavat tehdä työtä yhdessä toimien ja hyvinvointia vaalien. Tiimeille on järjestetty työnohjaus kymmenen kertaa vuodessa.

Palvelemme asiakkaitamme suomeksi ja englanniksi. Henkilökunnastamme löytyy myös ruotsin kielen taitoisia työntekijöitä. Tarvittaessa käytämme tulkkauspalveluja.

Vastuuhenkilö: Palveluesimies ja vastaavat ohjaajat

4 Johtamisjärjestelmä

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

- **Palvelualueen päällikkö** vastaa palvelualueensa laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Päällikkö vastaa avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin edistämisestä.
- **Työyksikön esimies** vastaa avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin juurruttamisesta, laadunhallinnasta ja asiakasturvallisuuden kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti siten, ettei

asiakasturvallisuus vaarannu. Hän ottaa aktiivisesti esille laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

- **Työntekijän** vastuulla on huolehtia asiakasturvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa.
- **Palvelualueen HaiPro -potilasturvallisuusvastaava** koordinoi, kehittää, ohjaa, analysoi ja tiedottaa potilasturvallisuudesta omalla alueellaan. Hänen tehtävänä on edistää potilasturvallisuutta yhteistyössä linjaorganisaation kanssa. Hän raportoi vähintään kaksi kertaa vuodessa potilasturvallisuuden kehittymisestä omalle johtoryhmälleen. Hän tukee järjestelmän ylläpitämistä.
- **Sosiaali- ja potilasasiamies** edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies neuvoo ja ohjaa potilaita ja heidän omaisiaan sekä toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä.
- **Tietosuojavastaava** antaa toimialalla ohjeistusta, neuvontaa ja koulutusta tietosuojakysymyksissä sekä panee täytäntöön 25.5.2018 sovellettavaksi tulevan EU:n tietosuoja-asetuksen ja muun tietosuojaan liittyvän lainsäädännön ja varmistaa niiden soveltamisen. Tekee lisäksi yhteistyötä tietosuoja-asioissa valvontaviranomaisten kanssa ja toimii yhteyspisteenä heihin päin.
- **Työsuojelupäällikkö** vastaa työnantajan ja esimiesten avustamisesta työpaikalla tarvittavan työsuojeluosaamisen hallintaan, seuraa työpaikkojen työolojen terveellisyttä 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** (pali: aula- ja turvallisuuspalvelut) vastaa tilojen turvallisuudesta, kulunvalvonnasta, kameravalvonnasta ja asiakasohjauksesta sosiaali- ja terveystoimen toimipisteissä.
- **Asiakastietojärjestelmien (ATJ) ohjausryhmä.** Valmistelelee, 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 tietosuojadokumentointiin, ohjeistukseen ja tietosuojaan liittyviä kysymyksiä. Ryhmä tekee sotet tietosuojaan liittyviä

päätöksiä tai tuo niitä tarvittaessa päätettäväksi asiakastietojärjestelmien (ATJ)-ohjausryhmään tai johtoryhmiin.

Tuomarilan perhetukikeskuksen toiminnasta vastaa palveluesimies erityispalvelujen päällikölle. Palveluesimies kuuluu lastensuojelun erityispalvelujen johtoryhmään.

Tiimien vastaavat ohjaajat vastaavat tiimeissään asiakasprosessien etenemisestä, tiimien toimivuudesta ja henkilökunnan työhyvinvoinnista. Jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään.

Tuomarilan perhetukikeskuksen johtoryhmään (jory) kuuluvat palveluesimies sekä tiimien vastaavat ohjaajat. Johtoryhmässä käsitellään viikoittain koko taloa koskevat operatiiviset asiat kuten esim. asiakaspaikkatilanteet, ja mahdolliset turvallisuutta ja laatua vaarantaneet tilanteet. Tiimien vastaavat ohjaajat vievät johtoryhmässä käsitellyt / päätetyt asiat edelleen tiedoksi tiimeilleen. Lisäksi johtoryhmän muistiot ovat henkilökunnan luettavissa intranetissä.

Tuomarilan perhetukikeskuksessa toimii myös toimintaterapeutti ja perheterapeutin koulutuksen omaava lastensuojelun asiantuntija.

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 terveystalot. Asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus.

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

Toimintaa kehitetään linjaorganisaation, asiantuntijoiden ja työryhmien yhteistyönä. Päätösten valmistelussa ja päätöksenteossa hyödynnetään sekä laadun että asiakasturvallisuuden asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia. [Lastensuojelun laatusuositus, STM 2019:8](#)

Asiakasturvallisuus on osa laatua

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

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

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

Toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta pidetään näkyvästi esillä organisaatiossa.

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

Tuomarilan perhetukikeskuksessa seurataan jatkuvasti asiakastyöhön liittyviä työprosesseja sekä tarkennetaan niihin liittyviä toimintaohjeita tarvittaessa. Tiimeissä käsittelemme avoimesti ja rakentavasti asiakkailta saamaamme palautetta sekä mahdollisia haitta- tai läheltä piti -tapahtumia sekä arvioimme ja tarvittaessa muutamme toimintaohjeita. Toiminnan ja kehittämisen painopisteet määrittelemme vuosittain toimintasuunnitelmassa.

Tuomarilan perhetukikeskuksen palveluesimies ja tiimien vastaavat ohjaajat päivittävät säännöllisesti tietämystään alan uusimmasta tutkimustiedosta ja pysyttelevät ajan tasalla ajankohtaisista laki- ym. alaa koskevista muutoksista.

Vastuuhenkilöt: Palveluesimies ja vastaavat ohjaajat. Jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään

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 ennakoinnin ja hallinnan toimintamalli. Toimintamallista on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
4. Työhyvinvointipuntari. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda epäkohtia esille ajantasaisesti myös tätä kautta

Riskien käsitteleminen

Riskin suuruuden määrittämisen 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.

Tuomarilan perhetukikeskuksen toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset uhat ja epäkohtia aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoita. Mikäli toiminnassa havaitaan turvallisuusriskejä tai epäkohtia, ryhdytään välittömästi toimiin niiden poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Riskit ja uhat arvioidaan Espoon kaupungin yhteistä riskienarviointilomaketta apuna käyttäen säännöllisesti tiimeittäin, minkä jälkeen Tuomarilan perhetukikeskuksen johtoryhmä kokoaa arviointilomakkeiden pohjalta toimenpide-ehdotuksen mahdollisesti ilmenneiden riskien ja uhkien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Toimenpide-ehdotukset ja jo toteutuneet toimenpiteet tiedotetaan henkilöstölle henkilöstöpalaverissa.

Varsinaisten riskienarviointien lisäksi havaittuja riskejä ja uhkia käydään läpi viikoittaisissa tiimipalavereissa ja mietitään sopivia toimia havaittujen riskien ja uhkien poistamiseksi / minimoimiseksi. Epäkohdat pyritään korjaamaan mm. arvioimalla henkilökuntaresursseja, toimintatapoja ja -välineitä, tilojen sopivuutta ja käytössä olevia hälytysjärjestelmiä sekä niiden käyttökelpoisuutta. Tarvittaessa toimintaohjeita muutetaan riskitilanteiden ja epäkohtien minimoimiseksi.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain palotarkastusten yhteydessä.

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

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

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

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Jos ilmoitus koskee yksittäisen asiakkaan epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa, asian käsittelyssä sovitaan, miten asiakkaaseen ollaan yhteydessä.

Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan, asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta. Epäkohta voi tarkoittaa esimerkiksi puutetta asiakasturvallisuudessa, asiakkaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia, asiakkaalle vahingollisia toimia. Havaitusta epäkohdasta ilmoitetaan viipymättä yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, Tuomarilassa vastaavalle ohjaajalle ja palveluesimiehelle. Palveluesimies käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi ja käsittelee asian palvelualueen päällikön kanssa, joka välittää tiedon ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet tulosyksikön johtajalle.

Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esimiehen (palveluesimies) 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. 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.

Vaara- ja uhkatilanteen sattuessa Tuomarilan työntekijä ja lähiesimies täyttävät yhdessä vaara- ja uhkatilanne -lomakkeen mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ja toimittavat sen työsuojeluvaltuutetulle. Tarvittaessa täytetään myös tapaturmailmoitus ja/tai veritartuntailmoituslomake. Esimies käy tilanteen läpi työntekijän ja tiimin kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ja selvittää lisätuen tarpeen (esim. työnohjaus, debriefing tms.). Sattuneita vaaratilanteita seurataan ja ennakointi huomioidaan työpaikan riskejä arvioitaessa.

Vastuuhenkilö(t): Palveluesimies ja vastaavat ohjaajat

Tietoturvapoikkeamat

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

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

Pelastuslaki (2011/379) 42§ edellyttää, että jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitus tehdään päivystävälle palotarkastajalle.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Riskien arviointi: ohjeet ja vaarojen tunnistuslista

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

6.2 Viestintä

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

Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunta saa jatkuvasti tietoa palvelun laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista. Riskienhallintaan sekä vaara- ja uhkatilanteiden korjaamiseen tai minimoimiseen liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä tiedotamme henkilökunnalle henkilökuntapalavereissa, tiimipalavereissa ja tarvittaessa henkilökohtaisesti. Yhteistyötahoille tiedotamme tilanteesta riippuen organisaation kokousrakenteissa, puhelimitse tai sähköpostitse. Kiinteistöön liittyvistä toimenpiteistä informoimme kiinteistönhoitajaa ja teemme ilmoituksen kiinteistö- ja tilapalveluiden järjestelmään. Myös asiakkaille kerromme mahdollisista uusista toimintamalleista ja tehtävistä toimenpiteistä tarvittaessa.

Jo tapahtuneet haittatapahtumat kirjaamme ja raportoimme sovitusti sekä käsittelemme työyhteisössä ja tarvittaessa myös asiakkaiden kanssa. Asiakkaalle kerrotaan tässä yhteydessä tarvittaessa myös korvausten hakumenettelystä.

Vastuuhenkilö: Palveluesimies ja vastaavat ohjaajat

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

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

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

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

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heitä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Toimenpiteiden vaihtoehdoista 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 tietojansa käytetään.

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Tuomarilan perhetukikeskuksessa tavoitteet työskentelylle asetetaan yhdessä perheen kanssa. Kohtaamme perheet arvostavasti, kuulemme heitä aidosti sekä tuomme ilmi, että uskomme muutoksen mahdollisuuteen ja toivomme heille tapahtuvan hyviä asioita tulevaisuudessa. Tästä huolimatta lastensuojelutyö voi aika ajoin loukata asiakkaiden kokemusta itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

Tuomarilan perhetukikeskuksen palvelut ovat avohuollon tukitoimia ja näin ollen perheille aina vapaaehtoisia. Avohuollon tukitoimena emme käytä pakotteita tai rajoittamistoimenpiteitä.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

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

Tuomarilan perhetukikeskus tarjoaa perheille räätälöityä tukea ja ohjausta. Kerromme asiakkaillemme heidän oikeuksistaan asiakkaanamme sekä tarvittaessa opastamme, miten toimia tilanteessa, jossa asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun.

Asiakkaat saavat meihin yhteyden soittamalla työajan puitteissa joko perheen oman vastuuhjaajan työnumeroon, vastaaville ohjaajille tai perheyksiköiden numeroihin / palveluesimiehelle:

- Perheyksikkö Puro: p. 046 877 2351
- Perheyksikkö Polku: p. 046 877 2356
- Päiväaikainen perhekuntoutusryhmä Verso: p. 046 877 2351 (vastaava ohjaaja)
- Palveluesimies: Anne Rättyä, 050 59 63 618 anne.rattya@espoo.fi

7.3 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Arviointi tehdään yhteistä viitekehystä (BBiC) käyttäen, jossa lapsen tarpeet ovat keskiössä. Arvioinnissa keskeistä on, miten vanhemmuuden eri osa-alueet vastaavat lapsen tarpeisiin sekä miten lapsen ja perheen sosiaalinen tilanne ja ympäristöä vaikuttaa lapsen kasvuun ja kehitykseen. Asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä asiakkailta, sekä lapselta että huoltajilta, kysytään arviota oman tilanteen muutoksesta ja asiakkaan näkemystä saamansa palvelun hyödyllisyydestä.

Jokainen asiakas (lastensuojelun sosiaalityössä lapsi) otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin hänen ikänsä ja kehitystasonsa huomioiden. Lapsen osalta palvelutarpeen arvioinnissa ovat mukana huoltajat, perhe ja mahdollisesti muut lapselle läheiset henkilöt. Läheisverkosto kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja tilanteissa, joissa joudutaan harkitsemaan lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään, miten läheiset osallistuvat asiakkaan tukemiseen.

Perheet ohjautuvat Tuomarilan perhetukikeskukseen Espoon lastensuojelun tukipalveluiden asiakasohjausryhmän kautta, sosiaalityöntekijän esityksen perusteella. Lastensuojelun palveluntarpeen arvioissa tai asiakassuunnitelmassa on arvioitu, että perhe voisi hyötyä ympärivuorokautisesta perhekuntoutuksesta (Puro tai Polku), tai päiväaikaisesta perhekuntoutusryhmästä (Verso).

Työskentelyn kannalta on tärkeää, että asiakasperhe sitoutuu työskentelyyn ja että asetamme tavoitteet yhdessä perheen kanssa. Tutustumiskäynnillä (Puro, Polku ja Verso) perheelle kerrotaan Tuomarilan tarjoamasta palvelusta ja yhdessä perheen ja perheen asioista vastaavan lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa pohditaan, haluaako perhe palvelua ja palveleeko juuri tämä palvelu perheen tarpeita. Mikäli työskentelyyn päätetään ryhtyä, aloitusneuvottelussa asetetaan tulevalle työskentelylle tavoitteet yhdessä asiakkaan ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa. Sovittujen tavoitteiden saavuttamista seurataan ja tarvittaessa tavoitteita muokataan säännöllisissä välineuvotteluissa läpi koko työskentelyn. Neuvotteluissa on aina mukana asiakas, perheen kanssa työskentelevät vastuuhajaajat sekä perheen vastuusosiaalityöntekijä.

7.4 Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelma (lastensuojelulaki 30 §) laaditaan yhteistyössä lapsen ja huoltajan sekä tarvittaessa lapsen muun laillisen edustajan, vanhemman, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan taikka lapselle läheisen henkilön sekä lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa. Asiakassuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Lastensuojelun sijaishuollossa sijaishuoltopaikka osallistuu asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakassuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja se lähetetään asiakkaalle ja huoltajille.

Lastensuojelun sijaishuollon asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatii palvelun tuottaja ja se annetaan tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja lapsen huoltajille. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa arvioidaan osana asiakassuunnitelman tarkistusta asiakassuunnitelman neuvotteluissa ja tarvittaessa muissa lapsen neuvotteluissa.

Tuomarilan perhetukikeskuksessa asiakkaan palvelusuunnitelma perustuu aloitus/tuloneuvottelussa yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa sovittuihin tavoitteisiin sekä lastensuojelun asiakassuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti käytävissä välineuvotteluissa yhdessä asiakkaan ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa. Tarvittaessa tavoitteita tarkistetaan työskentelyn edetessä.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

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

Asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään jatkuvan sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta <https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/fi/Home>.

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

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

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

Tyytymättömyys palveluun

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä **muistutus tai kannella** saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa ja kuulee asiakkaita palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden 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.

Epäasiallinen kohtelu ja ilmoitusvelvollisuus:

Henkilökunnan on puututtava asiakkaan kohtelussa havaittuihin epäkohtiin myös oma-aloitteisesti. Sosiaalihuollon henkilökunnan tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa

ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

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

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Jos ilmoitus koskee yksittäisen asiakkaan epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa, asian käsittelyssä sovitaan, miten asiakkaaseen ollaan yhteydessä.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

Muistutus

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

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

Muistutuksen vastaanottaja: Kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki

Kantelu

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

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

Tuomarilan henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa ja kuulee asiakkaita palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Ollessaan tyytymätön palveluun asiakas voi olla yhteydessä omaan työntekijään tai vastaavaan ohjaajaan sekä tarvittaessa myös palveluesimieheen. Autamme tarvittaessa asiakasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

Tarvittaessa myös sosiaali- ja potilasasiamies voi auttaa asiakasta muistutuksen tekemisessä (ks. yhteystiedot kohdassa 7.6).

Tuomarilan perhetukikeskuksen toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työyhteisössä ja asiakkaan kanssa. Havaittujen epäkohtien korjaamiseksi yksikön toimintakäytäntöihin tai asialinjauksiin tehdään tarvittavat muutokset.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

Linkki: [Sosiaali- ja potilasasiamies](#)

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Toimintatapoja yhdenmukaistetaan, koska sillä varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujavuus. 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

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat: lastensuojelun tarpeen arvioinnille (kiireellisessä tapauksessa välittömästi, muuten 7 arkipäivän sisällä) ja selvityksen tekemiselle (3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta),

Tuomarilan perhetukikeskuksen paikkatilanne tiedotetaan viikoittain tukipalveluiden asiakasohjausryhmän (TASO) puheenjohtajalle. Taso-ohjauksesta viikon sisällä vastaava ohjaaja on yhteydessä sosiaalityöntekijään tutustumiskäynnin / aloitusneuvottelun sopimiseksi. Tutustumiskäynnillä / aloitusneuvottelussa sovitaan työskentelyn aloitusajankohta yhdessä perheen kanssa. Tähän ei ole varsinaista määräaikaa, mutta työskentely pyritään aloittamaan perheen aikataulujen ja paikkatilanteen (Puro & Polku) / ohjaajien aikataulun (Kotitiimi) mukaan mahdollisimman pian.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Palvelutarpeen arvioinnin sekä asiakassuunnitelman ja sen tarkistuksen yhteydessä kartoitetaan lapsen ja hänen läheistensä voimavarat ja vahvuudet sekä tuen tarpeet. Sosiaalityöllä tuetaan asiakkaan vahvuuksia ja pyritään vaikuttamaan erilaisin tukitoimin lapsen kasvua ja kehitystä vaarantaviin tekijöihin. Asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden vahvistumista seurataan ja arvioidaan asiakassuunnitelman yhteydessä.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kartoitetaan asiakkaan harrastukset ja niiden toteutuminen sekä ohjataan ja tuetaan tarvittaessa asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla. Asiakkaan päivittäistä toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan palveluissa ja arviointia tehdään asiakastapaamisten ja asiakassuunnitelman yhteydessä.

Oman kuntoutusjakson tavoitteiden asettamiseen ja toteutuksen suunnitteluun osallistuminen edesauttaa asiakkaidemme hyvinvointia. Samoin hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työskentelemme mahdollisimman läpinäkyvästi ja avoimeen dialogiin pyrkien. Asiakkailta on aina oikeus tutustua heitä koskeviin kirjauksiin ja mahdollisuuksien mukaan laadimme kirjaukset yhdessä asiakkaan kanssa. Varaamme asiakkaille mahdollisuuden kommentoida myös asiakasneuvottelujen muistiot sekä työskentelyn loppuyhteenvedot. Kopion loppuyhteenvedosta toimitamme asiakkaalle mahdollisimman pian työskentelyn loputtua.

Työskentelyn aikana tuemme lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoimintaa sekä kannustamme vanhempia mahdollistamaan harrastusten jatkumisen sekä työskentelyn aikana, että sen jälkeen.

Käymme asiakkaidemme kanssa läpi perheen ruokatottumuksia sekä tarjoamme ohjausta, tukea ja neuvontaa ravitsemukseen ja ruokailuun liittyvissä asioissa. Perheille on tarjolla lapsiperheiden ravitsemusta koskeva infopaketti.

Seuraamme asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä säännöllisesti pidettävissä neuvotteluissa yhdessä perheen ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa, asiakastapaamisissa sekä viikoittaisissa tiimipalavereissamme. Tarvittaessa Tuomarilan perhetukikeskuksen toimintaterapeutti arvioi asiakkaiden toimintakykyä.

Vastuu: Tiimien vastaavat ohjaajat

Muut palvelut

Terveyden- ja sairaanhoito sekä lääkehoito

Tuomarilan perhetukikeskuksen asiakkaat ovat espoolaisia, joten he hakeutuvat tarvittaessa Espoon kaupungin soveltuviin terveystaloihin. Työntekijät auttavat tarvittaessa palveluun hakeutumisessa. Lääkehoitoa ei Tuomarilan perhetukikeskuksessa toteuteta, vaan asiakkaat ovat itse vastuussa omasta mahdollisesta lääkehoidostaan. Työntekijät auttavat tarvittaessa terveydenhuollon piiriin hakeutumisessa.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yhteisten tilojen siivousta ja liinavaatehuoltoa hoitaa Espoon tilapalveluiden laitoshuoltaja. Siivoustyöstä on laadittu erillinen siivoustyön ohjeistus. Laitoshuoltaja huolehtii jäteastioiden säännöllisestä tyhjentämisestä. Ylimääräisistä tyhjennyksistä huolehtivat työntekijät.

Ohjeistamme kuntoutusjaksolle tulevat asiakkaat yksikön hygieniakäytäntöihin. Perheet huolehtivat viikoittain omien huoneidensa / huoneistojensa siivouksesta, roskien viemisestä ja liinavaatteiden pesusta erillisen, kuntoutusjakson alussa perheille jaettavan ohjeen mukaisesti.

Henkilökunta noudattaa Espoon kaupungin hygieniaohteita ja rokotuksien osalta Tartuntatautilain 1.3.2018 voimaan tulleita määräyksiä.

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Tuomarilan perhetukikeskus ei hanki asiakkaille alihankintana / ostopalveluna palveluja.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

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

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

Tuomarilan perhetukikeskuksen keskeisimpiä yhteistyökumppaneita ovat Espoon kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, koulut, päiväkodit, neuvolat, HUSin psykiatriset palvelut, Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelut, turvakodit ja sosiaalialan järjestöt, joihin olemme yhteydessä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Yhteydenpidosta yhteistyökumppaneihin vastaavat kaikki työntekijät oman työnsä puitteissa, vastaavat ohjaajat sekä palveluesimies.

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.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Tuomarilan perhetukikeskuksessa työskentelee 18 ohjaajaa, 1 toimintaterapeutti, 1 perheterapeutti, 2 vastaavaa ohjaajaa sekä palveluesimies. Kaikilla on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden AMK tutkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen koulutus. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten lisäksi Tuomarilan perhetukikeskuksessa työskentelee keittäjä-emäntä.

Pitkäaikaisten sijaisten kohdalla kelpoisuusvaatimukset ovat samat kuin vakinaisella henkilökunnalla. Poissaolojen sattuessa henkilökunta pyrkii paikkaamaan poissaolot omin resurssein. Tarvittaessa käytämme myös lyhytaikaisia sijaisia toiminnan turvaamiseksi. Teemme yhteistyötä oppilaitosten ja yliopistojen kanssa ja tarjoamme opiskelijoille käytännön opiskelupaikkoja ja ohjausta henkilöstön saatavuuden varmistamiseksi.

Henkilöstösuunnitelma laaditaan neljän vuoden välein ja sitä tarkistetaan ja arvioidaan vuosittain. Yksikön henkilöstösuunnitelmasta vastaa palveluesimies. Palvelualueen henkilöstösuunnitelmasta vastaa sosiaali- ja terveystoimen henkilöstösuunnittelija.

9.2 Rekrytointi

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

Espoon kaupungilla on oma rekrytointiyksikkö, joka hoitaa keskitetysti kaikki henkilöstön rekrytointiin liittyvät asiat. Virkoihin ja toimiin valittavilta edellytetään laissa määriteltyjen kelpoisuusehtojen mukaista pätevyyttä. Sosiaalityössä pätevyysvaatimukset on kirjattu sosiaalihuoltolakiin ja lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajan nähtäväksi rikosrekisterilain 6.2 §:n tarkoittama rikosrekisteriote. Työntekijän soveltuvuutta työtehtävään arvioidaan haastattelussa ja koeaikana.

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

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

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

Tuomarilan perhetukikeskus hyödyntää rekrytoinneissaan Espoon kaupungin rekrytointiyksikköä, joka hoitaa keskitetysti henkilöstön rekrytointiin liittyvät asiat. Virkoihin ja toimiin valittavilta edellytetään laissa määriteltyjen kelpoisuusehtojen mukaista pätevyyttä. Sosiaalityössä pätevyysvaatimukset on kirjattu sosiaalihuoltolakiin (SHL 1301/2014) ja lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015).

Tuomarilan perhetukikeskuksessa pätevyysvaatimuksena on AMK-tasoinen sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden tutkinto. Lisäksi edellytämme kokemusta lasten-suojelutyöstä. Kaikkien lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajan nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993, 6 § 2 mom.) tarkoittama rikosrekisteriote.

Opiskelijoiden ohjaus

Tuomarilan perhetukikeskus ottaa säännöllisesti sosionomi- ja sairaanhoitajaopiskelijoita (amk) opintoihin kuuluvaan harjoitteluun. Oppilaitostyötä tehdään keskitetysti Espoon kaupungin kautta.

Opiskelijat perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Ohjaaja seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä sekä tarvittaessa puuttuu epäkohtiin / keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Perehdytys

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

Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjät (=toinen, kokenut työntekijä) ja hänelle laaditaan perehdytysuunnitelma, jonka mukaisesti hänet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Uudet työntekijät ohjataan lisäksi työtehtäväänsä tukeviin, kaupungin järjestämiin perehdytyskoulutuksiin. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti kaikilla työntekijöillä on velvollisuus ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajalla on velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Yksikön esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja aikataulusta ja nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään vuosittain. Tiimien kanssa käydään ryhmäkehityskeskustelu ja lisäksi käydään henkilökohtaiset kehityskeskustelut jokaisen kanssa erikseen. Kehityskeskustelussa tehdään

kehittämissuunnitelma. Kehityskeskusteluissa käsitellään myös asiakasturvallisuusosaamista. Kehityskeskustelun pitämisestä vastaavat palveluesimies ja vastaavat ohjaajat.

Koulutukset

Työntekijöillämme on velvollisuus ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen (Laki sosiaalialan ammattihenkilöistä, 817/2015, 5 §). Tuomarilan perhetukikeskuksessa täydennyskoulutus järjestetään täydennyskoulutussuosituksen mukaisesti (3-10 päivää / vuosi). Täydennyskoulutustarpeita tarkastellaan mm. kehityskeskustelujen ja asiakastarpeiden pohjalta. Esimerkiksi vuonna 2018 kaikilla halukkailla oli mahdollisuus osallistua mielensterveys- ja päihdetyön oppisopimuskoulutukseen.

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

Täydennyskoulutustarpeita kootaan mm. kehityskeskustelujen ja asiakastarpeiden pohjalta. Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti mm. kehityskeskustelujen yhteydessä.

Ensiapukoulutukset

Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunta päivittää ensiaputaitojaan Espoon kaupungin järjestämissä koulutuksissa Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus
Lastensuojelun sosiaalityön jokaisessa toimipisteessä on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, jota kehitetään yhteistyössä henkilöstön ja turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Espoon kaupunki järjestää säännöllisesti kaupunkitasoisia turvallisuuskoulutuksia esimiehille ja henkilöstölle. Toimipisteissä järjestetään lisäksi toimipistekohtaisia turvallisuusharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä. Jokainen työyksikkö tekee vaara- ja riskitilanteiden kartoituksen vuosittain. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen palvelualue tekee yhteistyötä Espoon kaupungin aula- ja turvallisuuspalvelujen sekä poliisin kanssa.

Tuomarilan perhetukikeskuksessa palotarkastus tehdään vuosittain. Tarkastukseen osallistuvat myös kiinteistöhoitaja ja kiinteistöhoidon esimies, ja siinä käydään läpi paloturvallisuuteen sekä

kiinteistöön liittyviä turvallisuuskysymyksiä. Tarvittaessa tehdään korjauksia. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

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

Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Työkyvyn hallinnan prosessi ja toimenpiteet on kuvattu Työhyvinvoinnin ja työsuojelun sivustolla. Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla. Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Tavoitteena on, että kukin työyhteisö järjestää vuosittain yhden kehittämistilaisuuden.

Tuomarilan perhetukikeskuksessa tiimeille järjestetään säännöllistä työnohjausta. Yksilöllistä tukea saa tarvittaessa työterveyshuollon kautta. Työhyvinvointi- eli ns. tyhy-suunnitelman laadimme yhdessä henkilöstön kanssa henkilöstökokouksessa ja talon yhteistä työhyvinvointitoimintaa järjestämme noin 2 tuntia kuukaudessa. Käytännössä tämä toteutetaan usein kehittämispäivien yhteydessä. Tyhy-puntari tehdään Tuomarilassa neljästi vuodessa. Sen, samoin kuin Kunta10-kyselyn tulokset käsitellään henkilöstökokouksessa ja tulosten perusteella kehitetään toimintaa.

Työhyvinvointia tukevan toiminnan organisoinnista ja kyselyiden toteuttamisesta vastaavat Tuomarilan perhetukikeskuksessa palveluesimies ja vastuuhjaajat.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Rokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunnalta edellytetään tartuntatautilain mukaisia rokotuksia. Pakolliset rokotukset henkilökunta saa maksutta työterveyshuollon kautta ja niin ikään maksuttomat influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toimipisteissä on erikseen varattavia huoneita asiakastapaamisia varten. Toimipisteiden tiloja voidaan käyttää joustavasti yli eri toimintojen ja alueiden välillä. Asiakkaita ohjataan toimipisteiden tiloissa turvautusti.

Toimipisteissä, joissa asiakkaita tavataan, on aula- ja turvallisuuspalvelut käytössä.

Toimitilojen kuvaus

Tuomarilan perhetukikeskuksen tarjoama perhekuntoutus ja Päiväaikaisen Verso ryhmän toiminnat tapahtuvat Tuomarilan perhetukikeskuksen tiloissa (os. Talkoorinne 3) ja/tai asiakasperheiden kotona: A-talon yläkerrassa toimii ympärivuorokautinen perhekuntoutusyksikkö Puro, alakerrassa sijaitsee Verson eli päiväaikaisen ryhmämuotoisen perhekuntoutuksen tilat sekä työtilat toiminta- ja perheterapeuteille sekä palveluesimiehelle. B-talossa toimii kahdessa kerroksessa ympärivuorokautinen perhekuntoutusyksikkö Polku.

Perheiden yksityiskäytössä olevat huoneet / huoneistot

A-talon yläkerrassa asiakasperheiden käytössä on neljä erikokoista huoneistoa: kaksi yksiötä, yksi kaksio ja yksi kolmio. Kaikissa huoneistoissa on wc- ja suihkutilat sekä keittiö tai keittiösyvennys. Huoneistoissa on kalustus, astiat, ruoanvalmistusvälineet ja liinavaatteet. Perheen vanhemmilla on hallussaan huoneiston avain perhekuntoutusjakson ajan.

B-talossa asiakasperheillä on kuntoutusjakson aikana käytössään yksi tai useampi kalustettu huone perheen koon mukaan. Huoneiden pinta-alat vaihtelevat n. 10 - 20 m² välillä. Huoneeseen kuuluvat myös liinavaatteet. Perhe huolehtii itse huoneidensa ovien lukitsemisesta poissa ollessaan.

Työntekijät avaavat lukossa olevan huoneen oven tarvittaessa. Talossa on myös lukittavia lokerikkoja, joissa perheenjäsenet voivat säilyttää henkilökohtaisia tavaroitaan ja papereitaan.

Sekä A- että B-talossa asiakasperheet sijoittuvat heille soveltuviin huoneisiin/ huoneistoihin ja huoneet / huoneistot kalustetaan kunkin perheen tarpeiden mukaan.

Perheiden yhteiskäytössä olevat tilat

A-talossa perheiden yhteiskäytössä on pieni ja iso oleskelutila, joissa on sekä oleskelu- että leikkutilaa. Rakennuksessa on myös sauna ja pyykkihuone, jotka ovat asiakkaiden käytössä sovitusti.

B-talossa yhteiskäytössä on kaksi olohuonetta, monitoimitila (Peuhuhuone), kokous- ja oleskelutila (Takkahuone), pieni leikkihuone (Aurinkuhuone), 5 WC:tä (kahdessa inva-varustus), 4 suihkutilaa, sauna sekä molemmissa kerroksissa oma yhteiskeittiö ruokapöytineen. Lisäksi molemmissa kerroksissa on kodinhoituhuone, jossa on vaipanvaihtopiste, pesukone ja kuivausrumpu.

Kellarikerroksessa on väestönsuoja, johon on kalustettu bänditila soittimiseen.

Perheiden yhteiskäytössä olevat ruokailu- ja oleskelutilat edesauttavat kanssakäymistä ja mahdollistavat yhteisöllisyyden. Yhteiset tilat mahdollistavat myös mm. eri perheiden lasten yhteiset leikit.

Perheysikkö Polussa erityisasiakasryhmänä ovat vauvaperheet ja odottavat äidit ja tukea voidaan tarjota myös öisin. Yksiköstä löytyy huoneet kuudelle perheelle kahdessa kerroksessa. Perheysikkö Purossa henkilökunta on paikalla aamusta iltaan. Yksiköstä löytyy asunnot neljälle perheelle ja lisäksi käytössä on yhteisiä oleskelutiloja. Ympäri vuorokautisen toiminnan lisäksi Tuomarilan perhetukikeskuksessa toimii Verso, joka tarjoaa ryhmämuotoista tukea pienten lasten perheille. Ryhmäkäyntien lisäksi Versossa työskennellään myös perheiden kotona.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain palotarkastusten yhteydessä.

Tuomarilassa toimii turvallisuustyöryhmä, johon kuuluvat palveluesimies sekä edustajia jokaisesta tiimistä. Kussakin tiimissä on nimetty turvallisuusvastaava ja hänen varahenkilönsä.

Turvallisuusvastaava toimii tiiminsä yhteyshenkilönä palo- ja pelastusasioissa.

Vastuuhenkilö(t): Palveluesimies ja tiimien turvallisuusvastaavat

10.3 Tukipalvelut

Laitoshuolto- ja välinehuoltopalvelut

Tuomarilan perhetukikeskuksen kiinteistöhuollosta ja siivouksesta vastaa Espoon kaupunki.

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Tuomarilan perhetukikeskuksen yhteisten tilojen siivousta ja liinavaatehuoltoa hoitaa Espoon tilapalveluiden laitoshoitaja, joka huolehtii myös roskakorien säännöllisestä tyhjentämisestä. Ylimääräiset tyhjennykset hoitavat Tuomarilan perhetukikeskuksen työntekijät. Asiakasperheet huolehtivat viikoittain hallinnassaan olevien tilojen siivouksesta, roskien viennistä ja liinavaatteiden pesusta erillisen kuntoutusjakson alussa jaettavan ohjeen mukaan.

Ateriapalvelut

Tuomarilan perhetukikeskuksen ateriapalveluista vastaa talon oma keittäjä-emäntä.

Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksessa asiakkaille kuuluu valmis ateria (Polku) tai elintarvikkeet ruoanvalmistusta varten (Puro). Henkilökunnalla on mahdollisuus arkipäivisin maksulliseen työpaikkalounaaseen.

Aula- ja turvallisuuspalvelut

Aulapalveluita Tuomarilan perhetukikeskuksessa ei ole (alkaen syksystä 2018). Tarvittavista aulapalveluista kuten postista, ovien avaamisesta yms. vastaa henkilökunta oman toimensa ohessa.

Turvallisuuspalveluista vastaa kaupungin tilapalvelut -liikelaitos. Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan tallentavilla kulunvalvontakameroilla. Tallenteita voidaan katsoa ainoastaan, jos on tapahtunut rikos. Tallenteita voidaan luovuttaa ainoastaan poliisille. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat vastaavat ohjaajat sekä yksikön esimies yhteistyössä Tilapalvelujen turvallisuussuunnittelun kanssa.

Vartiointiliike käy öisin tarkastuskäynnillä Tuomarilan perhetukikeskuksessa ja on puhelimitse yhteydessä Polun yövuorolaiseen. Tarvittaessa vartijapalveluja käytetään myös turvaamaan asiakastilanteita. Vartija-palvelut tilataan tarvittaessa kaupungin tilapalvelut -liikelaitokselta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet, hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Tuomarilan perhetukikeskuksessa on verenpainemittari (aulatoimistossa), kuumemittareita (yksiköiden lääkekaapit) sekä alkometrejä (1 Tuomarilan aulassa) Mittareiden kunto tarkistetaan säännöllisesti ja niiden mahdollisesti rikkoutuessa, tilalle hankitaan uusia.

Autot, puhelimet ja tietokoneet

Tuomarilan perhetukikeskuksen käytössä on kaksi leasing -autoa, joiden huollosta vastaa nimetty henkilö. Autojen tankkaamisesta vastaavat kaikki autoja käyttävät henkilökunnan edustajat. Tankkaus tapahtuu autokohtaisin maksukortein.

Jokainen työntekijä vastaa hänelle nimettyjen laitteiden (matkapuhelimet ja kannettavat tietokoneet) huoltoon toimittamisesta Espoon kaupungin sisäisen Hektorijärjestelmän kautta. Tuomarilan perhetukikeskuksessa on myös nimetty laitevastaava, jolta voi tarvittaessa kysyä neuvoa.

Menettelytapa yksikössä/palvelualueella seuraavissa.

Vastuuhenkilö(t):

- Yksikkö / Palvelualuekohtaisissa suunnitelmissa kuvataan kunkin tapa, mikäli käytössä:
- Siivous- ja pyykkijärjestelyt, tekstiilipalvelut
- Laitoshuolto- ja välinehuoltopalvelut
- Ateriapalvelut
- Laboratorio- ja kuvantamispalvelut
- Aula- ja turvallisuuspalvelut, turva- ja kutsulaitteet
- Apteekkipalvelut
- Teknologiset ratkaisut sekä käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet
- Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeet, hankinta, käytön ohjaus ja huolto
- Apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat

Yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa sosiaalihuollossa 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 kehittymiseksi sosiaalihuollossa.

11.1 Asiakastietojen käsittely

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

Tarkastusoikeus

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

Tarkastusoikeuden sisältö:

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

Tarkastuksen toteutus:

- tarkastuspyyntö tehdään henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä tai omakätisellä allekirjoituksella tai vastaavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona
- pyyntöä varten on laadittu lomake, jonka asiakas saa toimintayksiköstä. Lomake löytyy myös Espoon internet-sivuilta.
- asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan ennen tietojen antamista
- asiakkaalla on oikeus tutustua ja nähdä itseään koskevat asiakastiedot ja pyynnöstä saada kopiot niistä kirjallisena
- pääsääntöisesti tarkastusoikeus toteutetaan siinä yksikössä, jossa tiedot ovat syntyneet
- tiedot annetaan ilman aiheetonta viivytystä

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

Korjauksen sisältö:

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

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

Oikaisuvaatimus

Oikaisun toteutus:

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

Asiakastietoja voidaan myös korjata täydentämällä niitä asiakkaan näkemyksellä asiasta.

Asiakastietojen säilyttäminen, arkistointi ja hävittäminen määräytyvät lainsäädännön ja siihen perustuvan organisaatiokohtaisen ohjeistuksen perusteella. Espoon kaupungin käyttämät laitteet ja ohjelmistot on suojattu ja varmistettu kaupungin tietoturvaperiaatteiden mukaisesti.

Tietoturva ja tietosuoja

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

Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokitehtävien avulla tietosuojan seuranta- ja valvontasuunnitelman mukaisesti. Oikeudet asiakirjojen luovuttamiseen on määritelty erikseen. Lisäksi erikseen on ohjeistettu sähköpostin käyttö, asiointi puhelimesta sekä turvakieltoasiakkaiden tietojen käsittely.

Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunta käy aina työskentelyn alkaessa (=tulo/aloitusneuvottelu) asiakkaan kanssa läpi kirjaamiseen, henkilötietojen käsittelyyn ja rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät kysymykset. Asiakastietojen säilyttäminen, arkistointi ja hävittäminen määräytyvät lainsäädännön ja siihen perustuvan organisaatiokohtaisen ohjeistuksen perusteella.

Vaitiolo- ja tietoturvasitoumus

Kaikilla Tuomarilan perhetukikeskuksen asiakastietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus. Käyttöoikeudet asiakastietoihin myönnetään palvelutehtävien perusteella. Käyttöoikeuden saaminen edellyttää kirjallista vaitiolositoumusta sekä tietoturvasitoumusta.

Asiakirjojen luovuttaminen

Oikeudet asiakirjojen luovuttamiseen on määritelty erikseen. Tuomarilan perhetukikeskuksessa luovutetaan asiakkaille itse kirjoitettuja, tapaamisista tehtyjä muistioita ja loppuyhteenvetoja. Mikäli asiakas haluaa muita, häntä koskevia dokumentteja, hänet ohjataan tekemään asiasta tarkastuspyyntö sosiaalityöntekijälle.

Sähköposti ja puhelinasiointi

Sähköpostin käyttö ja asiointi puhelimessa ohjeistetaan Efficasta löytyvässä tietosuojavaltuutetun antamassa ohjeessa.

Turvakiellot

Turvakieltoasiakkaiden tietojen käsittely ohjeistetaan henkilökunnalle erikseen. Lisätietoa turvakiellosta Maistraatista: https://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/kotikunta_ja_vaestotiedot/Turvakielto/

Rekisteritietojen käsittelyä / katselua seurataan ja valvotaan Tuomarilan perhetukikeskuksessa käyttölokiteijojen avulla tietosuojan seuranta- ja valvontasuunnitelman mukaisesti. Laitteet ja ohjelmistot on suojattu ja varmistettu kaupungin tietoturvaperiaatteiden mukaisesti.

Tietoturvatietous ja -osaaminen

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

Henkilörekisteriselosteet

Espoon kaupungin tietosuojaselosteet toimialoittain järjestettyinä löytyvät Espoo.fi -sivustolta (ks. linkki alla). Tietosuojaselosteissa kerrotaan asiakkaan oikeuksista ja miten asiakkaan henkilötietoja käsitellään kunkin rekisterin kohdalla: esim. mitä tietoja kerätään ja miten tietoja suojataan. Kun henkilötietoja kertyy tietyn käyttötarkoituksen johdosta, syntyy niistä yhdessä rekisteri.

- Espoo.fi > Asioi verkossa > Tietosuoja > [Tietosuojaselosteet](#)

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

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi

tietosuoja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi

sotet.lakimiehet@espoo.fi

PL 202, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

13 Liitteet

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

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

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

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta [Valvira](#)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta [Valvira](#)