



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksikön/palvelualueen nimi: Vammaispalvelut/ tuettu asuminen

Laadittu: 30.8.2020

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
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta.....	6
6 Riskien hallinta	7
Potilasturvallisuus ja riskien hallinta 2015	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	8
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	10
6.2 Viestintä.....	11
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	11
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	12
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	12
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi.....	12
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma.....	13
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	13
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	14
8 Palvelun sisällön omavalvonta	14
8.1 Palvelun saatavuuden määräajat.....	14
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	14
Terveiden ja sairaanhoito.....	14
Lääkehoito	15
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	15
Ravitsemus	15
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	16
Terveystuonon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	16
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	19
10 Toimitilat ja tukipalvelut	19
10.1 Toimitilat	19
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	19
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat.....	19
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	20
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	22
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	22
13 Liitteet.....	23

Esipuhe

Tulosyksikön 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

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Vammaispalvelujen tuetun asumisen 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: Vammaispalvelujen tuetun asumisen omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja seurannasta vastaavat yksikön vastaava ohjaaja ja palveluesimies. Seurannan tueksi vammaispalveluissa on 2019 käynnistetty oman palvelutuotannon vertaisvalvonta.

Julkisuus: Yksikön suunnitelma on nähtävillä kaupungin [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: Vammaispalvelut tuettu asuminen.

Osoite: PL 2430, 02070 Espoon kaupunki. Käyntiosoite (toimisto): Mäntytie 27.

Puh: 040 6394022 vastaava ohjaaja.

Toimintayksikön vastaava esimies: palveluesimies, puh. 0503604579.

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Espoon kaupungin vammaispalvelujen tuetun asumisen tiimi tarjoaa asumisen tukipalvelua eri puolilla Espoota omista asunnoistaan asuville vammaispalvelujen asiakkaille. Työntekijöiden antama tuki toteutetaan tuki- ja ohjauksikäytteinä. Asiakkaat ohjautuvat tuetun asumisen palvelun piiriin vammaispalvelujen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella. **WWW-sivut:** www.espoo.fi

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

Vammaispalvelujen tuetun asumisen 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](http://www.espoo.fi).

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Tuetun asumisen tuki järjestetään käyntiperusteisesti asiakkaan omaan kotiin, joka sijaitsee Espoossa. Tuetun asumisen palvelussa toteutetaan asiakkaan toimintakykyä tukevaa työtettä. Lähtökohtana palvelussa on tukea, auttaa ja ohjata asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti – ei tarjota hoivaa, hoitoa tai valvontaa. Keskeistä on, että asiakkaita tuetaan itsenäiseen päätöksentekoon. Tuen sisältö perustuu asiakkaan yksilölliseen asumisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joka ohjaa asiakkaan kanssa tehtävää työtä. Vastaava ohjaaja ja asiakkaan vastuutyöntekijä varmistavat säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa, että suunnitelmaa toteutetaan. Asiakas saa tarvitsemansa yksilöllisen tuen ja ohjauksen kotiympäristössä sekä apua asiointiin kodin ulkopuolella. Asiakkaita ohjataan edunvalvojan hankkimisessa ja tuetaan käyttövarojen hoidossa ohjeen mukaisesti. Palvelua tarjotaan suomen kielellä. Tarvittaessa palvelujen suunnittelussa käytetään tulkkipalvelua.

Asiakkaiden suostumuksella asioita hoidetaan yhteistyössä heidän omaistensa ja tarvittaessa eri viranomaisten kanssa. Toiminnassa kannustetaan asiakkaita keskinäiseen vuorovaikutukseen sekä yhteisöllisyyteen järjestämällä yhteisiä tuetun asumisen tapaamisia kerran kuukaudessa elokuusta 2020 alkaen.

Tuetun asumisen tiimissä työskentelee kuusi (6) työntekijää, sekä vastaava ohjaaja. Asiakkaat on jaettu työpareille siten, että jokaisella asiakkaalla on kaksi (2) vastuutyöntekijää, jotka käyvät pääsääntöisesti asiakkaan luona. Vastuutyöntekijän poissaolojen aikana (esim. lomat) asiakkaiden luona voi käydä myös muita tiimiin kuuluvia työntekijöitä. Työntekijät työskentelevät jaksotyössä, asiakaskäynnit painottuvat kuitenkin pääsääntöisesti maanantaista perjantaihin klo 8.00-17.00 välisiin aikoihin.

Tuettu asuminen tarjoaa ohjausta ja tukea muun muassa seuraaviin asioihin:

- Asiakkaiden arjen- ja elämänhallinnan tukeminen; päivä- ja viikkorytmi, asiointi, rahankäyttö, oman terveyden ylläpito ja edistäminen, ruoanlaitto, kodinhoidolliset taidot, harrastukset, ihmissuhteet.
- Tukeminen opiskelussa ja työssä käymisessä; toiminnanohjauksen taitojen harjoittelu.
- Asiakkaiden itsetuntemuksen ja sosiaalisten taitojen vahvistaminen (itseilmaisu, vuorovaikutus).
- Asiakkaiden osallisuuden ja syrjäytymisen ehkäiseminen harjoittelemalla asiakkaan kanssa asioimista, tukemalla asiakkaiden osallistumista tapahtumiin, kannustamalla etsimään harrastuksia ja järjestämällä yhteistoimintaa.
- Avustaminen erilaisten hakemusten tekemisessä (taloudellinen tuki, opiskelupaikat).
- Asiakkaan tukena työntekijä voi osallistua myös oman tiiminsä asiantuntijana päivä- ja työtoiminnan yksilöllisen toteuttamissuunnitelmien ja sosiaalityön palvelusuunnitelmien laadintaan, sairaaloiden ja asiakkaiden kuntoutuksesta ja hoidosta vastaavien tahojen yhteistyökokouksiin sekä tarvittaessa myös opiskelupaikkojen kanssa käytäviin neuvotteluihin.
- Edunvalvontaan liittyvissä asioissa neuvominen ja avustaminen yhteydenpidossa edunvalvojan.
- Avustaminen terveyteen liittyvien asioiden hoitamisessa (esim. lääkäriaikojen varaaminen).
- Tarvittaessa lääkehoidossa ohjaaminen (työntekijä, jolla on lääkehoitoon lupa, voi tarvittaessa tarkistaa asiakkaan itsensä jakamat lääkkeet).

3.2 Toimintaperiaatteet

Tuetussa asumisessa järjestetään asiakaslähtöisiä, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia asumista tukevia palveluja. Toiminnassa 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 eri ammattiryhmien eettiset ohjeet [sosiaalialan eettiset ohjeet](#) ja [lähihoitajan eettiset ohjeet](#). Kehittämisessä hyödynnetään Lean -ajattelun periaatteita.

Yksilöllisyys palvelussa tarkoittaa, että asumisen tuen- ja palveluntarvetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan luvalla myös hänen lähipiirinsä kanssa.

Yhteisöllisyys tuetun asumisen palveluissa tarkoittaa, että asuntojen, asumisympäristön ja palveluiden kokonaisuus mahdollistaa ja tukee osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Asiakkaita tuetaan osallistumisessa kodin ulkopuoliseen mielekkääseen päiväaikaiseen toimintaan, erilaisiin harrastuksiin ja muihin yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Työntekijät tukevat asiakkaita erilaisten sosiaalisten suhteiden luomisessa esimerkiksi järjestämällä yhteistä toimintaa ja tapaamispaikkoja. Asiakkaita kannustetaan myös osallistumaan erilaisten tapaamisten ja tapahtumien järjestämiseen itse.

Turvallisuus ja toimivuus tuetussa asumisessa tarkoittaa voimassa olevien, yhteisesti sovittujen turvallisuuskäytäntöjen noudattamista (esim. lääkehoitosuunnitelma, turvallisuusohjeet) ja lähiympäristön ja palveluiden esteettömyyden ja toimivuuden edistämistä.

Taloudellisuus, tuloksellisuus ja vaikuttavuus tarkoittavat, että asumispalveluratkaisujen tulee olla käyttäjälähtöisesti ja taloudellisesti suunniteltuja asiakkaan ja kunnan näkökulmasta. Niiden tulee tuoda myönteistä lisäarvoa käyttäjilleen. Asiakkaiden palvelujen vaikuttavuutta arvioidaan tarvittaessa palvelun aikana yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa.

[Sosiaali- ja terveystaloudellisuus vammaispalvelut palvelulupaus](#)

4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja asiakasturvallisuudesta on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Vammaispalvelujen asumispalvelujen laadusta vastuu on yksikön palveluesimiehellä, palvelupäälliköllä ja vammaispalvelupäälliköllä. Päivittäistä johtamisesta vastaa lähiesimiehenä vastaava ohjaaja, joka huolehtii avoimen kulttuurin edistämisestä, laadunhallinnasta ja sen kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Palveluesimies ja vastaava ohjaaja seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta ja hyödyntävät yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa toiminnan laadun seurannan ja kehittämisen työvälineenä. Jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Palveluesimies ja vastaava ohjaaja vastaavat siitä, että käytettävissä olevat resurssit kohdistetaan asianmukaisesti.

- Vammaispalvelujen johtoryhmään kuuluvat vammaispalvelupäällikkö, palvelupäälliköt ja asiantuntija. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat lisäksi johtavat sosiaalityöntekijät ja palveluesimiehet.
- Vammaispalvelujen valvontatyöryhmään kuuluvat palvelupäällikkö, sairaanhoitaja, johtava sosiaalityöntekijä ja palveluesimiehet. Valvontatyöryhmä valvoo ostopalveluja ja oman toiminnan yksiköitä.
- Päätökset tuetun asumisen palveluun sijoittumisesta 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-ryhmän kokouksiin oman vastualueensa 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. Siihen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. (Valtioneuvoston periaatepäätös. [Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021](#)).

Tuetun asumisen laatua kehitetään Lean-filosofian mukaisesti. Lean filosofian ydin koostuu asioiden yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi tekemisestä. Lean ajattelussa keskeistä on arvon tunnistaminen ja tuottaminen sekä hukan poistaminen Laatu syntyy mm. siitä, että kaikki ymmärtävät asiat samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla ja oikeaan aikaan. [Lean materiaalia](#). Tätä tukevat yksikön omavalvontasuunnitelma ja muut käytännön toimintaohjeet. Ryhmätyötiloihin tallennettujen ohjeiden ja omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaavat palveluesimiehet.

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

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 jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta; henkilökunta tuo esille 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 sisältyy seuraavat viisi vaihetta: 1. vaaratilanteen tunnistaminen, 2. ilmoittaminen, 3. ilmoituksen vastaanotto, luokittelu ja analysointi, 4. päätöksenteko jatkotoimista sekä 5. seuranta ja arviointi.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinta 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 riskien olemassaolo ei ole hyväksyttävissä, riskin aiheuttaja poistetaan. Jos tietynlainen riski on hyväksyttävissä, määritellään rajat sille, miten suuri vaihtelu (poikkeama) on mahdollinen.

Riskien käsitteleminen

Tuetun asumisen viikkopalaverissa käsitellään yksikön HaiPro -ilmoitukset ja uhka- ja vaaratilanneilmoitukset. Riskien arviointiin liittyviä toimenpiteitä seurataan tiimipalaverissa vuoden mittaan. Käsittelystä vastaa tiimin vastaava ohjaaja.

Suositteluvia julkaisuja:

[Potilasturvallisuus ja riskien hallinta 2015](#)
[Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011](#).

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Vammaispalvelujen tuetussa asumisessa 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 tuetun asumisen tiimikokouksissa. Vastaava ohjaaja tiedottaa välittömästi palveluesimiehelle HaiPro tapahtumista, joista on vakavaa haittaa asiakkaalle sekä tapahtumat, jotka on luokiteltu vakavan riskin (V) tai merkittävän riskin (IV) tapahtumaksi. Vammaispalvelujen omissa asumispalveluissa potilasturvavastaavina toimivat palveluesimiehet. Vammaispalvelujen sairaanhoitaja tekee kuukausittain yhteenvedon 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 säädeltyä. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua merkittävää, vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai 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 Hesseu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä (HSEQ Online). Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia (tehty yhteistoiminnallisesti 5/2020). Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai erillisen toimintasuunnitelman mukaan toiminnan muuttuessa.

Hesseu-järjestelmässä tehdään työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista. Hesseuun voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Tapaturmailmoitukset tehdään myös Hesseuun, ilmoituksen järjestelmään tekee esimies. Järjestelmä viestittää esimiehille kaikki hänen vastualueellaan 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. Kulloinkin Turvavartin aihe on yhteinen kaikille ja siitä käytävien keskustelujen on tarkoitus vahvistaa työpaikan omaa ennakoivaa turvallisuuskulttuuria.

Tietoturvaepäilyt

Espeen 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 epäilyt voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Häiriöstä, epäilystä tai mikäli syntyy epäily ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi joutumisesta, on ilmoitettava kaikissa tapauksissa 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, terveys-Hilmo ja 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): [Hilmo - Sosiaali- ja terveydenhuollon hoitoilmoitus 2020: Määrittelyt ja ohjeistus](#).

Vammaispalvelujen tuetussa asumisessa 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.

Työntekijät auttavat ja ohjaavat asiakkaita havaittujen haittavaikutusten ilmoittamisesta lääkärille tai lääkkeen toimittamalle 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 lautupäällikkö 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> (katsottu 17.4.2019) 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. Tuetun asumisen tiimissä on käytössä kaupunkitasoiset hygieniaohteet. 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 asiakastyytyväisyyttä 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 liittyvistä ongelmista kiinteistöjä huoltaville tahoille. Asiakkaita autetaan tarvittaessa ilmoittamaan asuinympäristöönsä liittyvistä ongelmista.

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

Henkilöstön kokoukset

Tuetun asumisen tiimikokoukset pidetään kerran viikossa ja laajempi henkilökuntakokous kerran kuukaudessa. Kokouksissa käsitellään asiakasasioita, yksikön vastaavan ohjaajan ja työntekijöiden kokoamia työhön liittyviä ajankohtaisia asioita (esim. henkilöstöön, asiakkaisiin, toimintaohjeisiin, palautteisiin, asiakasturvallisuuteen, yhteisiin tapahtumiin liittyviä asioita). Tiimikokouksista laaditaan muistiot, jotka ovat työntekijöiden luettavissa sähköpostissa. Palveluesimies osallistuu säännöllisesti tiimikokouksiin.

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 tietojensa 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 perehtyä itsemääräämisoikeutta vahvistaviin työmenetelmiin mm. osallistamalla koulutuksiin ja soveltaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukevia työmenetelmiä omassa työssään.

Vammaispalvelujen tuetun asumisen asiakkaille kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmään palvelu- ja hoitosuunnitelma. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava yhteistyössä asiakkaan kanssa toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä asiakkaan tuen ja ohjauksen tarpeeseen liittyvät sovitut asiat. Suunnitelmaa laadittaessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Tuetussa asumisessa asiakas määrittelee omat tuen tarpeensa ja yhdessä ohjaajan kanssa mietitään tarvittavien tukikäyntien määrä. Tukikäyntien lisäksi ja tueksi myös etäkontaktit esimerkiksi puhelimen välityksellä ovat mahdollisia.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmat tarkistetaan kolmen kuukauden välein. Tarkistus on katsaus asiakkaan tilanteeseen ja mahdolliset muutokset kirjataan Lifecaren ASPAL-lehdelle. Suunnitelma päivitetään Lifecare -järjestelmään puolen vuoden välein. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee asiakkaan palveluihin liittyviä muita toimenpiteitä. Merkittävistä muutoksista asiakkaan palvelutarpeessa ilmoitetaan asiakkaan asioita hoitavalle sosiaalityöntekijälle ja palveluesimiehelle.

Kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpidepäätöksiä ei tehdä vammaispalvelujen tuetussa asumisessa.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Henkilökunta neuvoo ja ohjaa asiakkaita kaikissa arjen asioissa. Tuetun asumisen tiimin työntekijät työskentelevät jaksotyössä ja työvuorot suunnitellaan asiakkaiden tarpeen mukaan. Ohjaustyö painottuu arkipäiviin, mutta tarpeen mukaan työskennellään myös viikonloppuisin. Arkisin työntekijän tavoittaa klo 8.00 - 17.00 välisenä aikana. 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. Neuvontapuhelimesta asiakkaalle voidaan tarvittaessa varata soittoaika omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakas voi myös 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 terveystyöpalvelut Vammaispalvelut](#).

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Asiakkaaksi hakeudutaan ottamalla yhteyttä 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 ja 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 ja omaiset voivat antaa palautetta palvelu- ja hoitosuunnitelmia tehtäessä ja tarkistettaessa. Palautetta voi antaa myös suoraan asumisyksikön henkilökunnalle, vastaavalle ohjaajalle tai palveluesimiehelle.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos palvelun suhteen on jotain epäselvää, asiasta kannattaa keskustella tiimin esimiehen ja/tai työntekijöiden tai palveluesimiehen kanssa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa 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 vammaispalvelupäällikkö ja palvelupäällikkö. Muistutukset käsitellään tapahtumassa mukaan 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

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

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

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

[Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies](#). Neuvontaa puhelimitse: puh. 09 816 51032. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

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

8 Palvelun sisällön omavalvonta

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

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Lain velvoitteet:

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

Palvelun omat tavoitteet:

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

Asiakkaille tehdään vammaispalvelujen sosiaalityössä päätös hänelle myönnetystä palvelusta. Päätös postitetaan asiakkaalle ja tuetun asumisen tiimille 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. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, asiakasta hoitavan henkilökunnan sekä tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa. Suunnitelma kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmän ASPAL-lehdelle ja se päivitetään vähintään puolen vuoden välein (tarkistus kolmen kuukauden välein) ja aina tietojen muuttuessa. 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. Asiakkaan 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 Turvallinen lääkehoito. Suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta palvelualueet tekevät tarkemmat omat suunnitelmansa. Lääketyöryhmän tehtävänä on tarkistaa puitesuunnitelma vuosittain sekä vastata sen päivittämisestä. Tuetun asumisen Lääkehoitosuunnitelma on laadittu vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 18.7.2018. Tuetun asumisen tiimin lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön vastaava ohjaaja ja vammaispalvelujen sairaanhoitaja. 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. Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen käytetään myös tiimin lääkehoidon ja -huollon perehdyttämislomaketta.

Lääkehoitoon, lääkehoidon perehdytykseen ja lupakäytäntöihin liittyvät ohjeet löytyvät asumispalvelujen ryhmätyötilasta. Vastaava ohjaaja ylläpitää listaa henkilökunnan voimassa olevista lääkehoito- ja pistoluvista.

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

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkailla laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllinen asumisen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka ohjaa asumispalvelun suunnittelua ja toteutusta. Vammaispalvelujen toimintaterapeutti tekee tarvittaessa asiakkailla toimintakyvyn arviointeja.

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. Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan osallistumaan myös tuetun asumisen yhteisiin toimintoihin sekä luomaan kontakteja toisten ihmisten kanssa. Joillakin asiakkailla on liikuntaystävä, jonka kanssa voi käydä kävelyllä, uimassa ja muissa liikunnallisissa toiminnoissa.

Ravitsemus

Työntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa ravitsemukseen liittyvää tuen tarvetta ja tuloksellisuutta asiakaskontaktien yhteydessä. Asiakasta neuvotaan, ohjataan ja kannustetaan huolehtimaan riittävästä, terveellisestä ja monipuolisesta ravinnosta. Asiakkaiden ravitsemusasioissa voidaan konsultoida Espoon kaupungin ravitsemusterapeuttia yhdessä 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 ravitsemussuosituks](#)

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Tuetussa asumisessa on käytössä kaupunkitasoiset hygieniaohteet Avoterveydenhuollon hygieniaohteet ja Hygieniaohteet vammaispalvelun henkilökunnalle. Vammaispalveluissa tartuntatauti- ja dysshenkilöksi nimetty sairaanhoitaja ohjeistaa ja kouluttaa tarvittaessa henkilökuntaa hygieniaan ja tartuntatauteihin liittyvissä asioissa. Vastaava ohjaaja seuraa hygieniaohteiden noudattamista. Työntekijöillä on käytössä vuokrattavat suojavaatteet.

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

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Tuetussa asumisessa ei ole nimetty terveydenhuollon laitevastaava. Yksikössä ei ole lääkintälaitteita käytössä. Asiakkailta on käytössä henkilökohtaisia laitteita, kuten verenpainemittari ja kuumemittari. Asiakkaat vastaavat laitteiden hankinnasta ja huollosta itse. Asumisyksikön henkilökunta ohjaa tarvittaessa laitteiden käyttöön ja huoltoon liittyvissä asioissa asiakkaita.

Espoolaisten apuvälinepalveluja hoitaa HUS Apuvälinekeskus, joka palvelee Espoon sairaalan tiloissa osoitteessa Karvasmäentie 6. Lisätietoa saa HUS Apuvälinekeskuksesta. Asiakkaat voivat hankkia apuvälineitä myös itse. Hankinnasta ja huollosta vastaa tällöin asiakas itse. Matinniityn 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: eettiset periaatteet ja pelisäännöt. Tavoitteena on, ettei työyhteisössä ajauduta tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. Ohje epäasiallisen kohtelun käsittelyyn auttaa tilanteiden selvittämisessä.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta henkilöstön tulevaa määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Yksikön palveluesimies ja vastaava ohjaaja tiedottavat tarvittavista muutoksista resurssitarpeissa. 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: kolme (3) vakanssia. Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto.

Lähihoitaja: kolme (3) vakanssia. Pätevyysvaatimus: sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai aikaisempi tehtävään soveltuva kouluasteinen sosiaali- tai terveysalan ammatillinen tutkinto.

Lähihoitajalta edellytetään lisäksi merkintä Valviran ylläpitämän terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki) tai sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiSuosikki).

9.2 Rekrytointi

Vammaispalvelujen tuetun asumisen 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 sosiaali- ja terveydenhuollon 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. Lähihoitajan kelpoisuus tarkistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Lähihoitajan tulee sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä työskennellessään olla rekisteröitynyt joko Terhikkiin tai Suosikkiin. Valitut työntekijät sitoutuvat koeaikana suorittamaan lääkehoitolupa vaadittavan koulutuksen, tentin ja näytöt.

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

Perehdytys

Vastaava ohjaaja vastaa siitä, että yksikön uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tuetun asumisen toimintaan ja asiakkaiden tukemiseen ja ohjaukseen. Perehdyttämiseen sisältyy perehdytysuunnitelman mukaisesti kaupungin perehdytysoppaan läpikäyminen. Uudet työntekijät ohjataan myös kaupungin yhteisiin perehdytyskoulutuksiin. Työntekijä perehdytetään toimintaan omavalvontasuunnitelmaa hyödyntäen. Tärkeä osa työn aloittamista on asiakkaiden tukemiseen ja 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 sisäisiin 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 myös Duodecim-oppiportti, joka on terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutuspalvelu. Se tarjoaa ja mahdollisuuden ammattitaidon kehittämiseen. Oppiportti ja Potilasturvaportti ovat verkkopalveluja, jotka sisältävät useita eri koulutuksia.

Täydennyskoulutuksen riittävä määrä määritellään yksilöllisesti ottaen huomioon henkilön peruskoulutuksen pituus, työn vaatavuus 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 täydennyskoulutus suunnitelma seuraavaksi vuodeksi. Kehityskeskusteluissa käsitellään myös potilasturvallisuuteen liittyvää osaamista. Tuetun asumisen vastaava ohjaaja vastaa kehityskeskusteluiden toteutumisesta jokaisen työntekijän kanssa vuosittain.

Opiskelijoiden ohjaus

Espoon kaupunki tarvitsee päteviä ja motivoituneita työntekijöitä. Siksi harjoittelu- ja oppilaitosyhteistyö on tärkeää. Harjoittelijaksi hakeutumisesta vammaispalveluissa on sovittu yhteistyössä palvelualueiden harjoittelusta vastaavien päälliköiden ja Omnian kanssa. Toimintamallissa opiskelijat ovat itsenäisesti puhelimitse yhteydessä suoraan yksikköön. Yksiköiden harjoitteluvastaavat haastattelevat opiskelijat joko puhelimitse tai tapaamalla. Näin voidaan jo heti alkuun kartoittaa opiskelijoiden motivaatiota ja soveltuvuutta kyseiseen yksikköön esim. tehdä ohjaajan kanssa samoja työvuoroja. Mallilla halutaan myös lisätä opiskelijoiden omatoimisuutta ja itseohjautuvuutta sekä poistaa prosessista turhia välikäsiä. Käytäntö koskee Omnian ja muiden toisen asteen opiskelijoiden (lähihoitajat, hoiva-avustajat ja laitoshuoltajat) harjoitteluun hakeutumista.

Yksiköt päättävät edelleen harjoittelijamäärästä, ottaen huomioon ohjauskapasiteetin ja laadukkaan harjoitteluohjauksen toteutumisen. Johtoryhmät saavat tiedot suunnitelluista ja toteutuneista harjoitteluista (mm. määrät). Harjoittelijoiden perehdytys on tärkeää ja monet ohjaajat ovat käyneet Omnian järjestämän työpaikkaohjaajakoulutuksen. Opiskelijoita voidaan ottaa useasta eri oppilaitoksesta kuitenkin niin, että lähihoitajaopiskelijoiden osalta Omnian opiskelijat ovat etusijalla.

Yksiköiden harjoitteluvastaavaksi nimetty sairaanhoitaja kirjaa HARRlin: harjoittelun ja oppilaitosyhteistyön sivuilta vastaavan ohjaajan lähettämät toteutuneiden harjoittelijoiden tiedot (nimi, yksikkö, harjoittelun ajankohta, ohjaaja). Hän luo yksikkö- ja ohjaajakortit, jotka kiinnitetään harjoittelijakorttiin. Käytäntö on yhteneväinen amk-harjoittelijoiden kirjaamisen osalta. Amk-harjoittelupaikkojen ilmoittaminen jatkuu Jobiilin kautta ja jaksojen laskutus tapahtuu HARRIn kautta. HARRI järjestelmään pääsevät ainoastaan koulutuksen ja käyttöoikeudet saaneet henkilöt.

Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja harjoittelun ajaksi. Tuetussa asumisessa ohjataan lähihoitajiksi ja sosionomeiksi opiskelevia heidän harjoittelujaksoillaan.

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 huolehtii vastaava ohjaaja, palveluesimies osallistuu tarvittaessa käsittelyyn. Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Kunta10-kyselyllä. 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 päihteetön 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 kehittämispäivä. Tuetussa asumisessa järjestetään lokakuussa 2020 kehittämispäivä.

Työturvallisuusriskien on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia

Sivustolta on pääsy mm. palo- pelastusturvallisuuden verkkokoulutukseen. Työsuojelutoimijoiden yhteystiedot ovat henkilöstölle esillä toimistossa.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki (1227/2016) velvoittaa siihen, että työntekijöiltä ja opiskelijoilta edellytetään rokotussuojaa (tuhkarokko, vesirokko, kausi-influenssa) 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 potilaiden/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

Tuetun asumisen asiakkaat asuvat joko omissa tai vuokraamissaan asunnoissa. Asiakkaat solmivat vuokrasopimukset suoraan vuokranantajan kanssa. Henkilökunnan toimistotilat sijaitsevat osoitteessa Mäntytie 27 ja osoitteessa Soukankaari 4 B.

Granlund Manager on huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Huoltokirjaohjelmalla tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyyntöjä. Yhteystiedot löytyvät huoltokirjaohjelma Granlund Managerista (GM).

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Soukankaari 4:n asuntoryhmän asukastilassa sekä asuntoryhmän asunnoissa on automaattinen sammutusjärjestelmä, jonka valvonnasta, koekäytöstä ja huollosta vastaa kiinteistöhuolto. Palotarkastuksesta em. tiloihin vuosittain vastaa Länsi-Uudenmaan palolaitos (viimeisin tehty 2018).

10.3 Tukipalvelut

Soukankaari 4 B:n asuntoryhmä:

- Kiinteistön omistaa Espoon Asunnot Oy. Huoltoyhtiö: Tapiolan Lämpö Oy.
- Jätehuollosta vastaa kiinteistö
- Granlund Manager hoitaa kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia palvelupyyntöjä koskien muutostöitä.
- Yksikön vuokratuista työvaatteista vastaa Espoon kaupungin osoittama palveluntuottaja.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

Tuetun asumisen asiakkaan (sosiaalihuollon) asumispalvelun toteuttamiseen liittyvät kirjaukset tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään, Lifecaren 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 määritellään yhteinen käytäntö asiakasprosessin eri vaiheissa luotavista asiakirjoista.

Tuetussa asumisessa 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.

Linkejä: [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 tulosyksikön johtaja. Tiedot rekisteristä luovuttaa palvelualueella luovuttajaksi määritelty henkilö. [Vammaispalvelujen asiakasrekisterin tietosuojaseloste.](#)

Espoon tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaan on kirjattu vastuut tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta. Vastuuta tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta on jaettu kaupunginhallitukselle, kaupunginjohtajalle, toimialajohtajille ja esimiehille. Henkilökunta vastaa omalta osaltaan ohjeiden noudattamisesta. Jokaisen vastuulla on lisäksi tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietoturvapäällikölle, tieto-suojavastaavalle 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 laatisemisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja

hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat on laadittava ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän täsmällisesti huomioiden tiedon tarpeellisuus suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoa käsitellään. 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 tietosuojasitoutumusta. Työntekijän allekirjoittamaan työsopimukseen sisältyy salassapitositoutumus. Yksikössä harjoittelevat opiskelijat allekirjoittavat erillisen salassapitosopimuksen. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen ja opiskelijoilla harjoittelun päättyttyä.

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvattomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Esimerkkejä tietoturvaloukkauksista: tietomurto kuntalaisten henkilötietoja sisältävään tietokantaan, tietojen toimitus paperipostissa väärälle asiakkaalle, sensitiivisiä henkilötietoja sisältävän muistitikun 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. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurto-tilanteissa ilmoitus on tehtävä välittömästi. 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 yhteys henkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaalle.

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen

Tietosuojaselosteiden tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteet löytyvät Espoon internet-sivuilla: [Tietosuoja/Tietosuojaselosteet](#). Tietosuojaselosteita päivitetään tietojen käsittelyn muuttuessa.

Asiakkaat voivat käyttää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaisia oikeuksia (mm. rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojen oikaisuvaatimus) henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä, postitse lähetettävällä pyynnöllä tai käymällä kirjaamossa tai asiointipisteessä. Espoon kaupungin internet -sivuilla on ohje asiakkaiden tiedonsaantioikeuksista ja tietopyyntölomakkeita, joita asiakkaat voivat käyttää [Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeudet](#). Myös sosiaali- ja terveystoimen tietosuojaselosteista löytyy ohjeistus tietopyyntöjen laatimiseen ja lähettämiseen. Sosiaali- ja terveystoimessa on tietosuoja-asetuksen mukaisia tietopyyntöjä ja julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä koskevat prosessiohjeet henkilökunnalle.

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

Tietoturva

Tietoturvapolitiikka 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 tietosuojaoheisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Espoossa on tarjolla tietosuojaja- ja tietoturvakoulutusta henkilökunnalle. Koulutukset löytyvät koulutuskalenterista. Lisäksi Espoossa on käytössä verkossa suoritettava tietosuojaja- ja tietoturvakoulutus, jossa on oma osionsa terveydenhuollolle ja sosiaalihuollolle. Näiden koulutusten lisäksi esimiehet voivat tilata sosiaali- ja terveystoimen juristitiimiltä sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköihin.

Henkilökunta ja asiakkaat voivat olla yhteydessä tietosuojakysymyksissä kaupungin tietosuojavastaavaan Juho Nurmeen. Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi avustaa henkilökuntaa toimialan oikeudellisissa kysymyksissä. Asumisyksikön tietosuojakysymyksiin vastaavat asumisyksikön vastaava ohjaaja ja palveluesimies.

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

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

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

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

Sosiaali- ja terveystoimialan strategia -timantti ohjaa toimintayksiköiden toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämistä. Toimialan johtoryhmä määrittelee vuosittaiset laadun ja turvallisuuden kehittämisen painopisteet. Lisäksi toimintayksiköissä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-periaatteita ja keskeisiä kehittämisen työkaluja, kuten A3, PDSA tai kehittämisen taulu.

Kehitettävä asia: Omavalvontasuunnitelman käyttö perehdyttämisen ja laadun seurannan välineenä. Toimenpide: Sovitaan menettelytavat perehdyttämisessä ja seurannasta.

Aikataulu ja vastuhenkilö: Vastaava ohjaaja ja palveluesimies. Syksy 2020 – kevät 2021.

Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): seurataan uusien työntekijöiden aloittaessa.

13 Liitteet

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