



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksikön/palvelualueen nimi:

Aikuisten sosiaalipalvelut/ Kriisi- ja hätämajoitusyksikkö Viisikko

Laadittu, pvm: 28.7.2020

Hyväksytty, pvm:

Aikuisten sosiaalipalveluiden johtoryhmä, 19.8.2020

Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmä, 25.8.2020

Sisällys

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	8
6 Riskien hallinta	9
6.2 Viestintä	12
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	13
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	14
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi.....	14
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	15
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä	15
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	16
8 Palvelun sisällön omavalvonta	16
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	16
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	17
Terveysten ja sairaanhoito sekä lääkehoito.....	17
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	17
Ravitsemus	17
Hygieniaikäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	17
Terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	18
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	18
Alueellinen ja verkostoyhteistyö.....	18
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	18
9.1 Henkilöstösuunnitelma	18
9.2 Rekrytointi.....	19
9.3 Osaamisen kehittäminen	19
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	21
9.5 Henkilökunnan rokotukset	22
10 Toimitilat ja tukipalvelut	22
10.1 Toimitilat	22

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	23
10.3 Tukipalvelut	23
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat.....	24
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	24
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	25
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	26
13 Liitteet.....	26
Liite 1. Henkilöstöluettelo.....	26
Liite 2. Länsi-uudenmaan pelastuslaitos pöytäkirja 4.10.2019	26
Liite 3. Kriisimajoitusyksikkö Viisikon toimintaperiaatteet	26
Liite 4. Hätmajoitusyksikkö Viisikon toimintaperiaatteet	26
Liite 5. Palvelukuvaus Kriisimajoitusyksikkö Viisikon ylläpitosiivouksesta.....	26
Liite 6. Palvelukuvaus Hätmajoitusyksikkö Viisikon ylläpitosiivouksesta	26
Liite 7. Arkistointiohje.....	26

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:

Vuonna 2020 oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmien päivittämisen aikataulu

- käsikirja liitteineen on päivitetty ja hyväksytty 30.6. mennessä
- yksiköiden omavalvontasuunnitelmat on päivitetty 30.8.2020 mennessä
- hyväksytyt (saavutettavat) suunnitelmat ovat kuntalaisten sivuilla 18.9.2020 mennessä

Omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikön palveluesimies.

Suunnitelma on esitelty yksikön henkilökunnalle ja heillä on ollut mahdollisuus vaikuttaa suunnitelman sisältöihin.

Hyväksyminen: Aikuissosiaalityön päällikkö Pasi Sipola

Seuranta: Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Omavalvonnan seurannasta vastaa yksikön esimies.

Julkisuus: Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla 18.9.2020.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Sosiaali- ja terveystoimi

Palvelualue: Aikuisten sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö: Kriisi- ja Hätmajoitusyksikkö Viisikko

Osoite: Kuninkaantietie 41 D ja Kuninkaantie 43, 02940 Espoo

Puh: 043-8268676

Toimintayksikön vastaava esimies: Palveluesimies Katja Kurttio

Lyhyt kuvaus toiminnasta:

Kriisi- ja hätmajoitusyksikössä tarjotaan tilapäistä majoitusta.

WWW-sivut:

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Kriisimajoitusyksikkö Viisikko on elokuussa 2016 toimintansa aloittanut, päihteenöntä ja lyhytaikaista tilapäistä majoitusta yksinasuville asunnottomille espoolaisille tarjoava 24 paikkainen yksikkö.

Toukokuussa 2020 yksikön toimintaa laajennettiin avaamalla 30 paikkainen Hätmajoitusyksikkö Viisikko. Uuden yksikön kohderyhmää ovat myös paperittomat Espoossa oleilevat henkilöt.

Asiakkaat ohjautuvat Kriisi- ja Häätämajoitusyksikkö Viisikkoon aikuissosiaalityön, maahanmuuttajapalveluiden ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijän arvion perusteella. Sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan tilapäisen majoituksen prosessin omistajana.

Tilapäinen majoitus Kriisi- ja Häätämajoitusyksikössä on viimesijaista, suunnitelmallista ja tavoitteellista. Kriisimajoitusyksikössä asiakas majoittuu tilapäisesti ympäri vuorokauden ja Häätämajoituksessa majoitusta tarjotaan klo. 20-09. Tilapäisen majoituksen aikana yksikön työntekijät toimivat yhteistyössä asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa ja toteuttavat sosiaalityöntekijän laatimaa asiakassuunnitelmaa.

Tavoiteaika Kriisimajoitusyksikkö Viisikon tilapäiselle majoitukselle on 3 kk. Yksikössä jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa yksilöllinen asiakassuunnitelma, jota yksikössä nimetty omaohjaaja toteuttaa yhdessä asiakkaan kanssa. Majoituksen aikana asiakkaan tilapäisen majoituksen tarvetta ja suunnitelman edistymistä arvioidaan sosiaalityöntekijän tapaamisilla yhdessä kuukausittain. Kriisimajoitusyksikkö Viisikon tilapäisen majoituksen keskeisenä tavoitteena on löytää jokaiselle asiakkaalle pysyvä koti.

Häätämajoitusyksikkö Viisikko tarjoaa viimesijaista yösuojaa klo. 20-09 välisenä aikana. Majoituksen tarvetta arvioidaan joka yö. Yksikköön sijoitettujen asiakkaiden asiakassuunnitelmasta vastaa asiakkaan oma sosiaalityöntekijä Häätämajoitusyksikön työntekijät toimivat yhteistyössä sosiaalityön kanssa ja toteuttavat niin sovittaessa asiakkaan suunnitelmaa.

Kriisi- ja Häätämajoitusyksikössä työskentelee yhteensä 11 ohjaajaa. Yksikön lähi- ja hallinnollisena esimiehenä toimii palveluesimies.

3.2 Toimintaperiaatteet

Espoon sosiaali- ja terveystoimi edistää ja tukee kaupungin asukkaiden psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia, omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta, ehkäisee sairauksia ja sosiaalisten ongelmien syntymistä sekä turvaa tarpeelliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.

Sosiaali- ja terveystoimen toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä Espoo tarina arvoineen ja toimintaperiaatteineen: **Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen, Espoo on vastuullinen edelläkävijä ja Espoo on oikeudenmukainen.** Espoo-tarina on Espoon strategia. Strategiaperusta sisältää vision, arvot ja toimintaperiaatteet sekä osa-alueittain päämäärät ja valtuustokauden tavoitteet. Tarinan muotoon kirjoitettuna Espoon toiminta ja yhteinen suunta on helppo hahmottaa.



Kuva 1. Sotetin strategia-timantti

Kriisi- ja Hätämajoitusyksikkö Viisikon arvot ja luodut toimintaperiaatteet pohjautuvat Espoon kaupungin Espoo -tarinan yhteisiin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Yksikössä asiakaslähtöisyys, tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus ovat toimintaa ohjaavia perusarvoja.

- Yksikössä on avoin ja keskusteleva ilmapiiri. Erilaisuuden näemme voimavarana.
- Viisikko kehittää aktiivisesti toimintaa niin arjen kuin yhteistyörakenteidenkin tasolla.
- Ketteräksi Kehittäjäksi- valmennuksen pohjalta käyttöön on 2017 otettu Visuaalinen tavoiteseinä sekä asiakkaita osallistava Minun tilanteeni- paperi. Viisikossa dokumentoidaan avoimesti niin asiakastyötä kuin saatua palautettakin. Tunnusluvut päivitetään seinälle kuukausittain. Seuranta tapahtuu Excel taulukoissa SharePointissa/Teamsissa.
- Yhteistyö on Viisikon valtti. Viisikko tekee tiivistä verkostoyhteistyötä asiakkaan oman sosiaalisen verkoston sekä viranomaisverkoston kanssa. Keskeisimmät yhteistyökumppanit ovat aikuisten sosiaalipalvelut, maahanmuuttajapalvelut, sosiaali- ja kriisipäivystys, sekä Espoon Asumus oy
- Arvostamme asiakkaidemme mielipidettä ja näkemystä – oman elämän asiantuntijuutta. Pyydämme palautetta ja kehitämme arjen toimintaa ketterästi asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukaisesti.
- Kunnioitamme asiakkaidemme yksityisyyttä ja toimimme vaitiolovelvollisuuden huomioiden.
- Asiakkaiden avuntarve määrittelee Viisikossa ammatillisen tuen, neuvonnan ja ohjauksen työtä. Jokaisen asiakkaan kohdalla työskennellään määrätietoisesti asuttumisen esteiden poistamiseksi ja kestävänsä asumisen turvaamiseksi jatkossa. Kannustamme asiakkaita arjessa omatoimisuuteen, mutta tuemme tarvittaessa riittävästi. Tavoitteena jokaiselle oma koti.
- Palvelemme asiakkaita yksikössä suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Tarvittaessa voimme käyttää työskentelyssä myös Tulka-sovellusta.

- Pyrimme kustannustehokkaasti tuottamaan laadukasta palvelua.
- Asiakkaiden rauhallinen ja turvallinen tilapäinen majoitus on arjen työmme keskiössä.

Kriisimajoitusyksikkö Viisikon asiakastyön tavoitteet;

- Korkea täyttöaste (huone vapautuu seuraavalle saman päivän aikana)
- Sosiaalityöntekijän tapaamiset 1x kk
- Omaohjaaja tapaamiset 4 x kk
- Asumisen tavoiteaika 3kk

Hätämajoitusyksikkö viisikon asiakastyön tavoitteet;

- *Korkea täyttöaste (majoitustarpeen arvio joka yö)*
- *Jokaisen asiakkaan saapumisesta ja uloskirjauksesta tieto sosiaalityölle ajantasaisesti*
- *Jokainen asiakas kohdataan arjessa päivittäin*

4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja potilasturvallisuudesta on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Kuitenkin jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Johto ja esimiehet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa.

- **Palvelualueen päällikkö:** Aikuisten sosiaalipalveluiden päällikkö Tapio Nieminen
- **Aikuissosiaalityön päällikkö:** Aikuissosiaalityön päällikkö Pasi Sipola
- **Yksikön lähi- ja hallinnollinen esimies:** palveluesimies Katja Kurttio
- **Asunnottomuuden asiantuntija:** Virpi Lajunen

Kriisi- ja hätämajoitusyksikön johtamisjärjestelmän toteutuminen käytännössä:

- Aikuissosiaalityön päällikkö ja palveluesimies tarkastelevat yksikön toimintaa ja kerättyjä tunnuslukuja säännöllisesti. Tapaaminen/ puhelinneuvottelu 1x kk.
- Yksikön palveluesimies osallistuu aikuisten sosiaalipalveluiden esimiesten ja asiantuntijoiden kokoukseen.
- Kriisimajoitusyksikkö Viisikon kehittämistyöryhmä 2019: Viisikon lähiesimiehen ja hallinnollisen esimiehen lisäksi kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää, asiantuntija sekä kokemusasiantuntija. Keväällä 2019 kehittämistyöryhmän tapaamiset toteutuivat n. 1 x kuukaudessa. Viisikon kehittämistyöryhmän keskeisenä tavoitteena ylläpitää keskustelua liittyen yhteistyöhön sekä nostaa esiin konkreettisia kehittämistarpeita. Työryhmä tauolla toistaiseksi.
- Hätämajoitusyksikkö Viisikon projektityöryhmä. Aloitti toimintansa tammikuussa 2020. Projektityöryhmään kuuluu: johtava sosiaalityöntekijä maahanmuuttajapalveluista, johtava sosiaalityöntekijä aikuissosiaalityöstä, johtava sosiaalityöntekijä sosiaali- ja kriisipäivystyksestä, palveluesimies Espoon ryhmäkodista, asunnottomuuden asiantuntija sekä palveluesimies Kriisi- ja Hätämajoitusyksikkö Viisikosta. Tapaamiset toteutuivat kuukausittain. Projektityöryhmän keskeisenä tavoitteena Hätämajoitusyksikkö Viisikon toiminnan käynnistäminen ja siihen liittyvät toimet. Projektityöryhmän tapaamiset jatkuvat toistaiseksi.

- 2020 helmi-toukokuu Kriisi- ja Hätämajoitusyksikön palveluesimies osallistui myös aikuisten sosiaalipalveluiden johtoryhmään 2xkk. Näissä kokouksissa käsiteltiin Hätämajoitusyksikön toiminnan käynnistymisen toimia ja edistymistä.

5 Laadunhallinta

Laatu sekä potilas- 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 asiakas- ja potilaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, potilas- ja asiakasturvallisuus ja vaikuttavien menetelmien käyttö.

Potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat palvelut, huolenpito ja vaikuttava hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta. Potilas- ja asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus.

Sosiaali- ja terveystoimen 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 asiakas- ja potilasturvallisuuden asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia.

Laadun seuranta käytännössä:

- Kriisimajoitusyksikkö Viisikon työryhmä on yhteistyössä sosiaalityön kanssa osallistunut Ketteräksi Kehittäjäksi- valmennukseen 2017.
- Asiakkailta kerätään palautetta tilapäisen majoituksen päättyessä kirjallisesti ja tilapäisen majoituksen aikana arjessa keskustellen.
- Viisikossa laatua seurataan keräämällä kuukausittain asiakastyön tunnuslukuja; täyttöaste, asumisen kesto, asumisen suunnitelmallinen päätyminen, omaohjaaja- ja sosiaalityöntekijän tapaamiset sekä asiakkaiden palaute. Tunnusluvut ovat esillä yksikön visuaalisella seinällä.
- Asiakastyön prosesseja seurataan ja niitä arvioidaan sekä kehitetään Viisikon työryhmäpäivillä n. 1x 6 viikossa sekä kehittämisspäivänä 1x vuosi.
- Kriisimajoitusyksikössä on 2020 alkuvuodesta otettu käyttöön hyvinvointimittari, jolla saadaan tietoa asiakkaan kokemasta tuen tarpeesta. Mittarin käytöstä on sovittu yhteneväiset toimintatavat yksikössä ja osana aikuisten sosiaalipalvelua.
- Viisikon palveluesimies raportoi työn, toiminnan asiakastyön laadun tunnuslukuja kuukausittain aikuissosiaalityön päällikölle.

- Kriisimajoitusyksikön kehittämistyöryhmä ja Hätämajoitussyksikön projektityöryhmä toimivat laadun, yhteistyön ja kehittämisen tukena

Asiakas- ja potilasturvallisuus on osa laatua

Asiakas- ja potilasturvallisuus 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.

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

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

Tavoitteena on, että toiminnan laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta 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 määritellyjä mittareita sovitun frekvenssin mukaisesti.

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

Sosiaali- ja terveystoimen linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johto vastaa strategisen tason ohjauksesta ja turvallisen toiminnan mahdollistamisesta. Johdon tehtävänä on huolehtia turvallisuuden ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

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.

- Riskienarviointi päivitetty Kriisi- ja Hätämajoitussyksikkö Viisikossa 18.5.2020.
- Työpaikkaselvitys Viisikossa huhtikuussa 2017. Paikalla vastaavan ohjaajan lisäksi vuorossa olleet työntekijät. Viisikon työpaikkaselvityksen raportissa ei ilmennyt korjattavaa. Seuraava työpaikkaselvitys vuonna 2022.
- Hätämajoitussyksikön työpaikkaselvitys tehdään keväällä 2021 (n. vuosi toiminnan käynnistämisen jälkeen).

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinta kohdistetaan kaikille osa-alueille. Yksikkötasoilla 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.

- Kriisimajoitusyksikkö Viisikon turvallisuus on arvioitu ja suunniteltu yhteistyössä Espoon kaupungin turvallisuussuunnittelijan kanssa 2016 keväällä.
- Hätämajoitusyksikkö Viisikon turvallisuus on arvioitu ja suunniteltu yhteistyössä Espoon kaupungin turvallisuussuunnittelun kanssa 2020 keväällä.

Riskinhallintaan kuuluu myös toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallintaan sisältyy viisi vaihetta:

1. Vaaratilanteen tunnistaminen
2. Ilmoittaminen
3. Ilmoituksen vastaanotto, luokittelu ja analysointi
4. Päätöksenteko jatkotoimista
5. Seuranta ja arviointi

Riskien hallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Kriisi- ja hätämajoituksen turvallisuus on arvioitu ja suunniteltu Espoon kaupungin turvallisuussuunnittelijoiden kanssa.

- Yksiköissä päällekkäisyysjärjestelmä/ hälytyspainike /Paratec oy.
- Yksikössä iLog lukitusjärjestelmä /Espoon kaupunki/ Tilapalvelut/ turvallisuussuunnittelija
- Hätämajoitusyksikössä on Avarn vartija klo. 20-09
- Kriisimajoitusyksikössä Avarn vartija käy klo. 22-06 välillä tarkastamassa yksikön yhden kerran / Avarn Security
- Vuosittain päivitetty riskienarviontilomake tallennetaan HESSU- järjestelmään.

Riskien käsitteleminen

Riskin suuruuden määrittelemisen jälkeen on päätettävä riskin merkittävydestä. Riskin merkittävydestä 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.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

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 henkilön ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. (Sosiaalihuoltolaki 48§).

- Kriisi- ja hätämajoitusyksikössä Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta. Ilmoitus menee toiminnasta vastaavan henkilön eli yksikön esimiehen käsiteltäväksi, ja tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti.

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, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa aloitettiin vakavien vaaratapahtumien tutkinta jo vuonna 2015. Vuonna 2018 toimintamallia kehitettiin edelleen ja otettiin käyttöön kaksitasoinen menettelytapa: tutkinnan rinnalle 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 huomattiin 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. Tämä on osoittautunut hyväksi ja resurssitehokkaaksi ratkaisuksi.

Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisella työpaikalla on oltava ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Osa näistä riskeistä on samoja kuin asiakasturvallisuudessa, joten niiltä osin niiden arvioinnissa ja kirjaamisessa voidaan hyödyntää jommankumman prosessin tuottamaa tietoa. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti Hessu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä. Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia. Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. Työpaikkaselvitykset.

Hessu-järjestelmässä tehdään työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista. Hessuun voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Tapaturmailmoitukset tehdään myös Hessuun. 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. Kulloinenkin Turvavartin aihe on yhteinen kaikille ja siitä käytävien keskustelujen on tarkoitus vahvistaa työpaikan omaa ennakoivaa turvallisuuskulttuuria.

- Riskien arviointi Kriisi- ja Häätämajoitusyksikkö Viisikossa päivitetään palveluesimiehen ja työryhmän yhteistyönä vuosittain (päivitetty 5/20).
- Jokainen syntynyt uhka- ja vaaratilanne kirjataan sekä käydään läpi tilanteessa olleen henkilön ja työyhteisön kanssa.
- Viisikon palveluesimies huolehtii tapahtuman käsittelystä työryhmän kanssa sekä tarvittaessa vastaa lisätuen hankkimisesta.
- 2019 yksikön työsuojeluasiamieheksi on valittu ohjaaja Jari Virtanen.

Tietoturvapoikkeamat

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

Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Häiriön tai poikkeaman huomattessaan on työntekijän vastuu ilmoittaa asiasta esimiehelle ja organisaation tietoturvapalveluihin (HelpDesk)

Ilmoitettavat taudit ja mikrobit

Tartuntataudit ja niitä aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautien ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan: 1) Yleisvaaralliset tartuntataudit, 2) Valvottavat tartuntataudit ja 3) muut ilmoitettavat mikrobilöydökset.

Tartuntatautiluokitus mahdollistaa yleisvaarallisten tartuntatautien kohdalla tahdonvastaisen hoidon toteuttamisen sekä vaikuttaa yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatautien kohdalla hoidon maksullisuuteen potilaalle.

- Koronavirus pandemian aikana Kriisi- ja Hätämajoitusyksiköissä on seurattu Espoon kaupungin ohjeistuksia.
- Kriisi- ja Hätämajoitusyksiköissä on tehostettu käsihygieniää, hankittu suojaimia ja käsien desinfiointiaineita sekä informoitu asiakkaita. Lisäksi yksiköissä on tehostettu tartuntapintojen desinfiointia.
- Hätämajoitusyksikön toiminta käynnistyi 5/20 Koronaviruksen vuoksi poikkeuksellisesti ympärivuorokautisena palveluna. Asiakaspaiikkoja yksikössä supistettuun kahteentoista, jotta tartuntariski olisi pienempi ja hallitumpi.

Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä

Ilmoitusvelvollisuus, pelastuslaki (2011/379) 42 §. 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. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä sekä pelastuslain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettua hoitolaitoksen ylläpidosta ja palvelu- ja tukiasumisen järjestämisestä huolehtivaa toiminnanharjoittajaa ja tämän palveluksessa olevaa henkilöstöä.

Paloturvallisuus Kriisi- ja hätämajoitusyksikössä:

- Länsi Uudenmaan pelastuslaitoksen tarkastuskäynnit vuosittain (palotarkastaja Karl Widbom).
- Yksiköissä ajantasainen paloturvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys (päivitys vuosittain).
- Kriisimajoitusyksikkö Viisikon viimeisin palotarkastus 4.10.2019.
- Hätämajoitusyksikkö Viisikossa palotarkastus jäi Koronan vuoksi toteutumatta.
- Kiinteistöhuolto/ Lassila & Tikanoja Oy vastaa paloilmoitin laitteiston tarkastuksista ja kunnossapidosta.

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyväisyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Varmistamme, että henkilöstö saa jatkuvasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista. Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista

muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Kaupungin yhteistä kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty yksityiskohtaisemmilla, sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitetulla toimintaohjeilla. Tutustu toimintaohjeeseen ja varaudu poikkeaviin tilanteisiin jo ennakolta.

- Kriisi- ja Hätämajoitusyksikkö Viisikossa riskejä käsitellään ja ennakoidaan tilanteen ja tarpeen mukaan päivittäisillä raporteilla sekä työryhmän yhteisessä kokouksessa (1x 6 viikkoa)
- Viisikon hallinnollinen esimies ja aikuissosiaalityön päällikkö tapaavat kuukausittain.
- Viestinnän välineitä ovat työryhmäkokousten lisäksi sähköposti, SharePoint, Teams sekä ESSI.
- Ajankohtaiset turvallisuus uutiset löytyvät ESSI:stä (intranet).

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Hallintolaki ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua. Keskeisiä asiakastyötä ohjaavia lakeja ovat myös Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785) sekä Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812)

Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla / Potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Hoidon tai toimenpiteiden 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

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.

Palveluja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen palveluihinsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina 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 voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

- Viisikossa ei ole itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Asiakkaat sekä henkilökunta sitoutuvat noudattamaan yksikön toimintaperiaatteita.
- Asiakkaan palvelutarpeenarvio ja suunnitelman laatiminen ovat prosessi, jossa asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet ovat Kriisi- ja Hätämajoitusyksikkö Viisikon asiakastyön keskiössä.
- Yhteistyössä pyritään avoimuuteen sekä prosessin läpinäkyvyyteen.
- Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta edistetään ottamalla huomioon erilaiset elämäntilanteet ja yksilölliset tarpeet.
- Asiakas osallistuu aina Kriisimajoitusyksikkö Viisikossa laadittaviin suunnitelmiin sekä niiden arviointiin.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

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

- Viisikon ohjaajat ovat perehtyneet Espoon kaupungin palveluihin ja ohjaavat, neuvovat ja auttavat asiakkaita palveluiden käytössä.
- Tarvittaessa konsultaatioapua asiakastyössä antavat yksikön hallinnollinen esimies, päivystävä sosiaalityöntekijä, aikuissosiaalityö- ja maahanmuuttajapalvelut sekä sosiaali- ja kriisipäivystys.
- www.espoo.fi
- www.kela.fi

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Kriisimajoitusyksikkö Viisikon palvelutarpeen arviointia säädellään sosiaalihuoltolaissa. (Sosiaalihuoltolaki 21§)

- Asiakkaat ohjautuvat Kriisimajoitusyksikkö Viisikkoon aikuissosiaalityön, maahanmuuttajapalveluiden tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen palvelutarpeen arvioinnin perusteella.
- Sosiaalityöntekijä on tilapäisen majoituksen prosessinomistaja.
- Sosiaalityöntekijä laatii palveluntarpeenarvioinnin.
- Palveluntarpeenarvio kirjataan Sosiaali-Efficaan.

Omaolo-palvelu

Espoon verkkosivuilta pääsee kansalliseen Omaolo-palveluun, jossa henkilö voi tehdä itsenäisesti suuntaa antavan palvelutarpeen arvion kaikkina vuorokauden aikoina. Palvelukokonaisuudessa käytävissä olevat palvelutarpeen arviot ovat arvio omaishoidon tuesta, arvio liikkumisesta kodin ulkopuolella sekä arvio henkilökohtaisesta avusta.

Käyttäjä vastaa palvelun kysymyksiin ja saa vastaustensa perusteella suosituksen, miten jatkaa asian hoitamista, miten voi hakea tukea ja sekä yhteystiedot Espoon palveluihin. Suositus ei ole päätös vaan se ohjaa käyttäjää.

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Jokaiselle Kriisi- ja Hätämajoitusyksikkö Viisikkoon ohjatulle asiakkaalle laaditaan sosiaalityöntekijän toimesta palvelutarpeen arviointi, jonka perusteella henkilölle tehdään asiakassuunnitelma. Suunnitelmassa näkyvät sekä asiakkaan oma että sosiaalihuollon ammatillisen henkilön arvio muun muassa tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista, asiakkaan voimavaroista ja tavoitteista sekä arvio asiakkuuden kestosta.

- Suunnitelma on yksilöllinen, kokonaisvaltainen ja ajantasainen. Asiakas on aina läsnä suunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelmaa päivitetään kuukausittain.
- Sosiaalityöntekijä kutsuu koolle myös tarvittaessa verkostokokouksen.
- Asiakkaalla on mahdollisuus kutsua tapaamiselle mukaan myös muuta omaa verkostoa.
- Asiakassuunnitelma kirjataan Sosiaali-Efficaan.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakaspalautea seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Toimialatasoinen yhteenveto tehdään vuosittain.

- Asiakkailta pyydetään palautetta säännöllisesti arjessa sekä aina asiakkaan uloskirjautuessa Viisikosta omaan kotiin. Palaute kirjataan ja arkistoidaan hallinnollisen esimiehen toimesta Sharepoint. Tarvittaessa koolle voidaan kutsua solu/talokokous, jossa palautetta voi antaa ja sitä voidaan käsitellä.
- Kerätty palaute avoimesti nähtävillä myös Viisikon seinällä.
- Palautetta läpi käydään työryhmäpäivissä sekä yksikön hallinnollisen esimiehen kanssa.

Jos asiakas/potilas 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. Tästä päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen.

Muistutus

Terveystieteidenhuollossa hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Kantelu

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

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

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

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

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

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

8 Palvelun sisällön omavalvonta

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

- Sosiaalityöntekijä toimii Kriisi- ja Hätänojoiusyksikkö Viisikon tilapäisen majoituksen prosessinomistajana.
- Kriisi- ja Hätänojoiusyksikön yhteinen esimies vastaa yksikön työryhmän työn ohjaisesta ja yksikössä toteutetuista työproesseista. Yksiköiden muistiot ja suunnitelmat tarkasteltavana Sharepointissa/ Teamsiissa.

8.1 Palvelun saatavuuden määräjat

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:

- ikäihmisten (75 +) palvelujen tarpeen arvioinnille (aloitus 7 arkipäivän sisällä),
- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiselle (aloitus 7 arkipäivän sisällä),
- lastensuojelun tarpeen arvioinnille (kiireellisessä tapauksessa välittömästi, muuten 7 arkipäivän sisällä) ja selvityksen tekemiselle (3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulotukiasiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan/sosionomin kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

Palvelun omat tavoitteet Kriisi- ja Hätänojoiusyksikkö Viisikossa:

- Vapautuneesta paikasta ilmoitetaan saman tai viimeistään seuraavan arkipäivän aikana aikuissosiaalityöhön, maahanmuuttajapalveluihin.
- Asiakkaan lähtiessä huone siivotaan ja on vapaana seuraavalle asiakkaalle jo saman päivän aikana
- Tilapäisen majoituksen keston tavoiteaika 3kk.
- Sosiaalityöntekijän tapaaminen 1x kk
- Kriisimajoitusyksikkö Viisikossa omaohjaaja tapaamiset 4 x kk
- Korkea täyttöprosentti.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito sekä lääkehoito

Yksiköissä tulee varmistaa ja ohjeistaa asiakkaiden terveydenhoito (säännölliset terveystarkastukset, myös suun ja hampaiden terveys) ja sairaanhoito (kroonisten sairauksien hoito/seuranta, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito). Lisäksi yksikössä tulee olla kuolemantapauksia koskeva ohjeistus.

- Jokainen asiakas vastaa terveyden ja sairaanhoidosta sekä lääkehoidosta itsenäisesti.
- Yksikön työntekijät ohjaavat, neuvovat ja tukevat asiakasta tarvittaessa hoitoon hakeutumiseen liittyen.
- Kuolemantapauksissa yhteys otetaan hätäkeskukseen.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

- Jokainen asiakas kohdataan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti.
- Yksilölliset, tavoitteelliset asiakassuunnitelmat ja asiakastyön prosessin säännöllinen seuranta sekä arviointi. Tilapäisen majoituksen ajalle tehdyissä suunnitelmissa erityistä huomiota kiinnitetään konkreettisiin tavoitteisiin sekä asiakkaan tukemiseen suunnitelman toteuttamisessa. Suunnitelman toteutumista arvioidaan kuukausittain sosiaalityöntekijän, omaohjaajan ja asiakkaan yhteistyönä.
- Moniammatillinen verkostotyöskentely asiakkaan tavoitteellisen työskentelyn tukena.
- Asiakastyössä käytössä on hyvinvointimittari, joka dokumentoidaan Sosiaalieficaan.

Ravitsemus

Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso on tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Potilaiden ja asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan suosituksia ja oppaita huomioiden yksikölliset tarpeet.

- Jokainen asiakas omassa ruokataloudessa
- Tarvittaessa yksikön ohjaajat ohjaavat, neuvovat ja tukevat monipuolisen ravitsemuksen toteuttamisessa.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa ja sen ylläpitämiseksi laadittavia laadullisia tavoitteita. Infektioiden ennaltaehkäisy muodostuu monesta eri osatekijästä, joita ovat mm. hyvä käsihygienia ja hoitokäytännöt sekä henkilökunnan jatkuva koulutus. Ennaltaehkäisyä tukevat jatkuva seuraaminen sekä havaintojen kirjaaminen että infektioiden rekisteröinti.

- Yksikön hygieniakäytännöt on suunniteltu Espoon kaupunki/Tilapalvelut Liikelaitos/ siivouspalvelut kanssa yhteistyössä
- Ostopalveluna tuotettu siivous huolehtii yksikön yleisten tilojen siisteydestä ja hygieniatasosta yksiköissä.
- Pyykkihuolto pyyhkeet ja vuodevaatteet/ Mikkelin pesula 1x viikko
- Yksikössä myös asiakkaille pyykinpesu mahdollisuus sekä siivoukseen välineet sekä siivousaineet oman huoneen siivoukseen.
- Jokainen yksikön työntekijä on suorittanut hygieniapassin.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Kriisi- ja Hätämajoitusyksikössä ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

- Siivouspalvelut: Astrello Oy (2019 alkaen) / Tilapalvelut/ Palvelutuotannon palvelukuvauksen ja laaditun sopimuksen mukaisesti.
- Pyykkihuolto: Mikkelin Pesula / Hankintakeskuksen kanssa suunniteltu
- Kiinteistöhuolto: Lassila & Tikanoja/ Tilapalvelut/ Palvelutuotanto
- Vartiointi: Avarn Oy/ Tilapalvelut/ Turvallisuussuunnittelu

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

- Espoon kaupunki/ Aikuissosiaalityö
- Espoon kaupunki/ Maahanmuuttajapalvelut
- Espoon kaupunki/ Sosiaali- ja kriisipäivystys
- Espoon Asunnot Oy
- Espoon kaupunki/ Sosiaalinen kuntoutus, Kipinä
- Espoon kaupunki/ Tilapalvelut

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

Espoo-tarinan arvojen mukaisesti toimimme avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti, inhimillisesti ja suvaitsevasti. Kaikilla ihmisillä on lakiin perustuva oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Espoo-tarinan hengen mukaisesti reilu meininki työssä merkitsee arvostavaa vuorovaikutusta ja positiivista ihmiskäsitystä. Me kaikki haluamme tulla kohdatuiksi arvostavasti ja hyväksyvästi. Kun rakennamme osallisuutta, rakennamme myös kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemusta, josta syntyy vahva luottamus ja reilu meininki työyhteisöön

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

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstövoimavaroja johdetaan mm. henkilöstösuunnitelman avulla. Henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta tulevaisuuden määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnittelu on osa oman yksikön johtamista ja palvelujen tuottamiseen resursoinnin suunnittelua Sote:in tavoitteiden mukaisesti. Laatu ja turvallisuus tulee ottaa huomioon myös henkilöstösuunnittelussa.

- Henkilöstösuunnittelu toteutuu yksikön aikuisten sosiaalipalveluiden johtoryhmän, hallinnollisen esimiehen ja Espoon kaupungin henkilöstöhallinnon yhteistyönä.
- Kriisi- ja Hätämajoitussyksikkö Viisikossa työskentelee yhteensä 11 ohjaajaa ja yksi palveluesimies, joka toimii myös yksiköiden lähiesimiehenä.
- Ohjaajat työskentelevät kolmessa vuorossa ja palveluesimies pääsääntöisesti päivävuorossa.
- Mitoitus Kriisimajoitussyksikössä on 0,25 ja Hätämajoitussyksikössä on 0.16. Yhteisresurssina mitoitus on 0,20.
- Työvuorot ja työtehtävät on suunniteltu huomioiden yksikön mitoitus.
- Yksikössä on paljon yksin tehtävää työtä. Työvuorosuunnittelussa pyritty huomioimaan, ns. välivuoroja, jotka tukevat sekä aamu että iltavuoroa.

9.2 Rekrytointi

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

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

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

Uuden henkilöstön rekrytoinnissa hyödynnetään Espoon kaupungin rekrytointipalveluiden osaamista.

Opiskelijoiden ohjaus

Espoon kaupunki tarvitsee nyt ja tulevaisuudessa päteviä ja motivoituneita työntekijöitä. Siksi harjoittelu- ja oppilaitosyhteistyö on tärkeää. Oppilaitos yhteistyö toteutuu Harri-järjestelmän kautta.

Terveystenhuollon ja sosiaalihuollon opiskelijoille nimetään harjoittelu jaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu.

Laillistetun terveystenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka on laillistettu terveystenhuollon ammattihenkilö.

- Hätämajoitussyksikkö Viisikossa on 4.5.20 alkaen yksi oppisopimusopiskelija. Opiskelijalle on nimetty työpaikkaohjaaja ja oppilaitoksen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.
- Kriisi- ja Hätämajoitussyksikköön voidaan vastaanottaa Lähihoitajaopiskelijoita 1 opiskelija/ kausi.

9.3 Osaamisen kehittäminen

Jatkuva parantaminen ja kehittäminen

Espoon strategia, arvot, ja toiminta-ajatus ohjaavat toiminnan kehittämistä. Lisäksi saamme arvokasta tietoa useista eri lähteistä: asiakaspalautteista, muistutuksista, kanteluista, haitta- ja vaaratapahtumien

ilmoituksista sekä muista tilastoista. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä.

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

- Kriisi- ja Häätämajoitusyksikössä jatkuvan kehittämisen ja parantamisen foorumina toimii noin kerran kuudessa viikossa toteutuva työryhmäpäivä. Työryhmäpäivällä koko työryhmä kokoontuu keskustelemaan ja pohtimaan yksiköiden työtä ja toimintatapoja.

Perehdytys

Esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Yksikön omavalvontasuunnitelma on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytystä.

- Kriisi- ja Häätämajoitusyksikössä uusien työntekijöiden perehdyttämisen tukena on perehdytysuunnitelma, joka on luotu Espoon kaupungin perehdytysuunnitelman pohjalta.
- Perehdytyksen tukena yksiköiden työhön liittyvää materiaalia löytyy runsaasti myös Sharepointista ja Teamsista.
- Kriisimajoitusyksikkö Viisikossa on laadittu Viisikko-opas työntekijöille. Opas sisältää koottua työtehtäviin liittyvää tietoa ja ohjeistusta.
- Kriisi- ja Häätämajoitusyksikössä on luotu Viisikon vitaalit- ohje uusille työntekijöille. Tämän ohjeen avulla uusi työntekijä selviytyy tarvittaessa ensimmäisestä yksin tehtävästä työvuorosta ilman toista työntekijää.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa, ja niissä käsitellään myös potilasturvallisuusosaamista.

- Yksiköiden kehityskeskusteluissa hyödynnetään Espoon kaupungin yhteistä kehityskeskustelu lomakepohjaa.
- Vuoden 2020 kehityskeskustelut on käyty Kriisimajoitusyksikkö Viisikon henkilöstön kanssa.
- Häätämajoitusyksikkö Viisikon henkilöstön kanssa on käyty perusteellinen perehdytysviikko ajalla 4.5.-8.5.20. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käytiin perehdytysviikon päätteeksi palautekeskustelu.

Koulutukset

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

Kaupungin sisäinen koulutustarjonta on koottu Espoon intranetin (ESSI) koulutuskalenteriin.

- Koulutussuunnitelma perustuu vuosittain käytävään kehityskeskusteluun, joissa arvioidaan työntekijöiden osaamista ja koulutustarpeita.
- Kriisimajoitusyksikkö Viisikon koko työryhmä on osallistunut 2017 Kulttuurien tuntemus-työpajaan sekä 2018 Motivoivan haastattelun- koulutukseen.
- Häätämajoitusyksikkö Viisikon koko työryhmä osallistuu lokakuussa 2020 järjestettävään ”väkivalta työssä – kuinka ennaltaehkäisen väkivaltilanteita”.
- Kriisi- ja Häätämajoituksen työryhmälle on suunnitteilla 2020-2021 aikana Motivoivan haastattelun koulutusta.

Ensiapukoulutukset

Työyksiköt tilaavat kilpailutetulta toimittajalta tarvitsemaansa ensiapukoulutukset.

- Yksikön hallinnollinen esimies vastaa työntekijöiden ensiapukoulutuksen voimassa olosta.
- Yksiköiden Sharepointissa/Teamsissa on päivitettävä lomake, jonka avulla ensiapukoulutusten voimassa oloa seurataan.

Paloturvallisuuskoulutukset

- Yhteistyö Länsi- Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa. Vuosittain palotarkastus. Viimeisin toteutunut 4.10.2019.
- Säännölliset alkusammutus/ paloturvallisuuskoulutukset
- Kriisimajoitusyksikkö Viisikon työryhmä osallistunut elokuussa 2016 alkuasammutuskoulutukseen.
- Hätmajoitusyksikkö Viisikon työryhmälle järjestetään alkuasammutuskoulutusta Korona tilanteen sen salliessa.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työssä jaksamisen tukemiseen kiinnitetään monella tavalla huomiota ja siihen on olemassa työkaluja. Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhypuntari, yksinkertainen fiilismittari, jolla kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia töittensä sujumisesta, omasta jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhypuntarilla toimialatasoisesti 4 kertaa vuodessa. Esimiesten käyttöön rakennetulla Posetiivi-kyselyllä saa 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 Työkyvyn arviointi ja tuki -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.

Työturvallisuusriskien hallinta on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Sivustolta on pääsy mm. palo- ja pelastusturvallisuuden verkkokoulutukseen.

- Vuosittain järjestetään Kehittämis- ja työhyvinvointipäivä. Vuosina 2016-2020 toteutuneet kehittämis- ja työhyvinvointipäivät: joulukuu 2016, syyskuu 2017, syyskuu 2018, huhtikuu 2020
- Työryhmäpäivät 1x kuudessa viikossa tavoitteena työssä jaksamisen tukeminen ja yksikön kehittäminen.
- Ketteräksi Kehittäjäksi- valmennus 2016-2017
- Fiilis-Mittari 4 x vuodessa
- Kunta10 tulokset käsitellään työryhmäpäivänä.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki 1227/2016 tuo muutoksia koskien hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurantaa ja torjuntaa. Säädöksiä on laajennettu, jotka koskevat hoitohenkilökunnan rokotuksia, infektioiden seurantajärjestelmiä sekä tiedonsaantimahdollisuuksia epidemian selvittämisen yhteydessä.

Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia. Sairaaloissa epidemiat vähenevät ja potilaskuolleisuus pienenee merkitsevästi, etenkin pitkäaikaislaitoksissa ja vanhainkodeissa. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan.

Maaliskuussa 2018 tuli voimaan tartuntatautilain 48 §, joka koskee työntekijän ja opiskelijan rokotussuojaa potilaiden suojaamiseksi. Pykälä edellyttää, että vain erityisestä syystä rokottamatonta henkilöstöä työskentelee asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita potilaita tai asiakkaita. Vastuu tästä on työnantajalla.

Erityisen syyn perusteella näissä toimintayksiköissä voi työskennellä rokottamatonta henkilöstöä esimerkiksi silloin, jos käytettävissä ei ole muuta ammattitaitoista henkilökuntaa tai uusi työntekijä on saatava nopeasti töihin. Samoin erityinen syy voi olla se, että rokotettavalla työntekijällä tai opiskelijalla on yliherkkyys tai muu rokotettavan ominaisuus, jonka vuoksi hänelle ei rokotetta voi antaa. Rokotusten ottaminen on vapaaehtoista. Hoitohenkilöstön rokottamisen on osoitettu vähentävän potilaiden sairastuvuutta ja kuolleisuutta. Siten työntekijän rokotukset lisäävät potilasturvallisuutta.

- Kriisi- ja hätämajoitusyksikkö Viisikon työryhmää kannustetaan vuosittaisiin influenssa rokotuksiin.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Espoon kaupungin toimintayksiköitä sijaitsee sekä kaupungin omistamissa rakennuksissa että vuokratuissa tiloissa.

Espoon tavoitteena on, että julkiset tilat ovat toimivat, terveelliset ja lainsäädännön vaatimukset täyttävät. Toimintaympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaille että työntekijöille:

- työskentelemme turvallisissa tiloissa: tiloja on riittävästi, ne ovat hygieenisiä ja häiriöttömiä
- ennaltaehkäisemme kaatumis- ja loukkaantumisvaaroja
- pidämme hoitoon tarvittavat laitteet ja tarvikkeet saatavilla ja käyttökunnossa
- järjestämme laitteiden huollon valmistajan ohjeiden mukaisesti
- laitteiden käyttöön liittyvät ohjeet ovat saatavilla
- työyksikön esimiehet arvioivat laitteiden käyttöön liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta.

Granlund Manager on huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Huoltokirjaohjelmalla tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyyntöjä. Yhteystiedot löytyvät huoltokirjaohjelmasta Granlund Managerista (GM). Jokaiseen kiinteistöön on nimetty kiinteistöhoitaja, joka vastaa arjen sujuvuudesta kiinteistönhoidossa.

- Kriisi- ja hätämajoitusyksikkö Viisikon kiinteistöhuolto toteutetaan huoltoyhtiö Lassila & Tikanojan toimesta, yhteyshenkilönä kiinteistöhoitaja Vesa Sallinen.
- Kaikki kiinteistön vikailmoitukset tehdään Granlund Managerin kautta.
- Viisikon omassa SharePointissa on tietoa yhteyshenkilöistä sekä toimitilan huoltoon liittyen ohjeistukset (mm. päivystys).
- Tarvittaessa yksiköiden hallinnollinen esimies ottaa yhteyden Tilapalvelut- liikelaitos/ isännöitsijä Maarit Elo.
- Kriisimajoitusyksikkö Viisikossa työpaikkaselvitys suoritettu huhtikuussa 2017, seuraava vuonna 2022.
- Kriisi- ja Hätämajoitusyksikkö Viisikon tilat mahdollistavat myös liikuntaesteisen henkilön tilapäisen majoittumisen yksikössä. Molemmissa rakennuksissa on hissi.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Espoon toimintayksiköiden suunnitelmissa kuvataan mm. miten onnettomuuksia ennaltaehkäistään ja vaaratilanteita torjuntaan sekä rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyt. Työpaikan riskien arvioinnissa arvioidaan paloturvallisuus.

- Länsi Uudenmaan pelastuslaitoksen tarkastuskäynnit vuosittain (palotarkastaja Karl Widbom).
- Yksikössä ajantasainen paloturvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Päivitetty 2019
- Viimeisin palotarkastus 4.10.2019
- Riskien arviointi päivitetty 18.5.20 (Hessu)
- Kiinteistöhuolto/ Lassila & Tikanoja Oy vastaa paloilmoitin laitteiston tarkastuksista ja kunnossapidosta.

10.3 Tukipalvelut

Espoon sosiaali- ja terveystoimen yksiköissä on omat erilliset järjestelyt, tukipalvelukumppanit ja järjestelmäratkaisut.

- Siivouspalvelut:
Astrello Oy,
siivous 2x viikko Kriisimajoitusyksikkö Viisikko
siivous 3x viikko Hätämajoitusyksikkö Viisikko.

Siivouksen suunnittelu yhteistyössä Tilapalvelut-Liikelaitos/Siivouspalvelut kanssa.

- pyykkijärjestelyt, tekstiilipalvelut:
Mikkelin Pesula,
Tilaus ja toimitus 1x viikko

Suunniteltu yhteistyössä Konsernipalvelut/ hankinta-asiantuntijan kanssa

- Tulka-sovellus:
Tulka Oy
Puhelintulkausta avuksi asiakastyöhön maahanmuuttajataustaisten kanssa 2019->

Ostopalvelut/ toimitusketjuratkaisut/ Espoon kaupunki

- Turvallisuus:
Avarn oy
Hätämajoitusyksikössä klo. 20-09 vartiointi
Kriisimajoitusyksikössä päällekkäusjärjestelmä + vartijan kutsu tarvittaessa sekä vartijakierrot
1 x yössä

Suunnittelu ja toteutus yhteistyössä Tilapalvelut/ turvallisuusasiantuntijat

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

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 kehittämiseksi sosiaalihuollossa sekä määrittämään yhteinen käytäntö asiakasprosessin eri vaiheissa luotavista asiakirjoista

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

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

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

Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturvalisuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietoturva-asioissa jokainen meistä on avainhenkilö. Tietosuoja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatointia. Tietoturvatekniikoilla toteutetaan tietosuoja. Tietoturvapoliittikka koskee jokaista kaupungin työntekijää, viranhaltijaa, luottamushenkilöä ja sidosryhmän edustajaa, joka työnsä tai toimeksiantonsa puitteissa käsittelee Espoon kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa.

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

työtehtävien hoitoon tarvittavassa laajuudessa. Kun kehitämme, testaamme ja hankimme sähköisiä ja IT-palveluita, huomioimme potilasturvallisuuden, tietosuojan sekä omavalvontasuunnitelmien vaatimukset sekä sen päivittämisen että henkilöstön koulutukset. Otamme henkilökunnan mukaan kehittämistyöhön.

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omassa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

- Perehdytyksen tukena tietoa tietoturvaan ja asiakirjojen säilytykseen liittyen löytyy Kriisimajoitusyksikkö Viisikon Sharepoint työtiloista.

Henkilörekisteriselosteet

Henkilötietolain (523/1999) mukaisesti toteutamme yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistämme hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Rekisterinpitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilörekisteristä henkilötietolain 10 §:n mukaisen rekisteriselosteen.

- Rekisteriseloste löytyy sähköisesti Kriisimajoitusyksikkö Viisikon SharePoint
- Sosiaali- ja terveystoimen henkilörekistereiden rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta
- Henkilörekisterin vastuuhenkilö on tulosityksikön johtaja Mari Ahlström
- Aikuisten sosiaalipalveluissa tiedot rekisteristä luovuttaa johtava sosiaalityöntekijä

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvottomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Esimerkkejä tietoturvaloukkauksista:

- tietomurto kuntalaisten henkilötietoja sisältävään tietokantaan
- terveystietojen 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 osoitteeseen tietosuoja@espoo.fi. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurto-tilanteissa ilmoitus on tehtävä välittömästi osoitteeseen ict.palvelut@espoo.fi. Epäselvässä tilanteessa ilmoitus on parempi tehdä kaiken varalta turhaan kuin jättää kokonaan tekemättä. Kaupungin tietosuojavastaava ilmoittaa tarvittaessa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon sekä harkitsee yhdessä esimiesten ja toimialan tietosuojan yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille tai potilaille.

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi

tietosuoja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön palveluesimies.

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

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

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

Korjattava asia: Kriisimajoitusyksikkö Viisikon puhelinkuuluvuudet
Toimenpide: Kuuluvuuden kartoitus -> vahvistimen asennus
Aikataulu ja vastuuhenkilö: Vireillä 2018 alkaen
Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): Valmis 7/2020

Korjattava asia: Hätmajoitusyksikkö Viisikon puhelinkuuluvuudet
Toimenpide: Kuuluvuuden kartoitus vireille 6/2020
Aikataulu ja vastuuhenkilö: HelpDesk/ Telia
Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): Kesken

Korjattava asia: Asiakaspalautteen keräämisen yhtenäistäminen perhe- ja sosiaalipalveluiden kanssa
Toimenpide: Keskustellaan aikuisten sosiaalipalveluiden esimiesten, johtoryhmän ja päällikön kanssa
Aikataulu ja vastuuhenkilö: Katja Kurttio/ 2020-2021
Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): Aloittamatta

13 Liitteet

- Liite 1. Henkilöstöluettelo**
- Liite 2. Länsi-uudenmaan pelastuslaitos pöytäkirja 4.10.2019**
- Liite 3. Kriisimajoitusyksikkö Viisikon toimintaperiaatteet**
- Liite 4. Hätmajoitusyksikkö Viisikon toimintaperiaatteet**
- Liite 5. Palvelukuvaus Kriisimajoitusyksikkö Viisikon ylläpitosiivouksesta**
- Liite 6. Palvelukuvaus Hätmajoitusyksikkö Viisikon ylläpitosiivouksesta**
- Liite 7. Arkistointiohje**