



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

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

Yksikön/palvelualueen nimi: *Espoon perhesosiaalityö*

Laadittu, pvm. 24.8.2020

Hyväksytty, pvm: 25.8.2020

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä

## Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet .....	5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus .....	5
3.2 Toimintaperiaatteet .....	7
4 Johtamisjärjestelmä .....	9
5 Laadunhallinta.....	10
6 Riskien hallinta.....	11
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen .....	12
6.2 Viestintä.....	13
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	13
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	14
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	14
7.3 Palvelutarpeen tarpeen arviointi .....	14
7.4 Asiakassuunnitelma.....	15
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä .....	15
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	17
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	17
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	17
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	19
9.1 Henkilöstösuunnitelma .....	19
9.2 Rekrytointi.....	20
Sosiaalihuollon opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu. ....	20
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö .....	20
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.....	22
10.3 Tukipalvelut .....	22
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat.....	22
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	22
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja .....	24
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	25

13 Liitteet..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

## Esipuhe

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso  
perusturvajohtaja

# 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

**Laatiminen ja päivittäminen:** Perhesosiaalityön yksikön omavalvontasuunnitelma on päivitetty elokuussa 2020. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain.

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

**Seuranta:** Vuosittain Perhesosiaalityön johtotiimissä.

**Julkisuus:** Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla. Vastuuhenkilöinä Perhesosiaalityön päällikkö, johtava sosiaalityöntekijä ja johtavat sosiaaliohjaajat.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosyksikkö:** Perhe- ja sosiaalipalvelut

**Palvelualue:** Lapsiperheiden hyvinvointipalvelut

**Toimintayksikkö:** Perhesosiaalityö

**Osoite:** Terveyskuja 2 A (Samaria A-talo), PL 2560, 02070 ESPOON KAUPUNKI

**Puh:** 0981621

**Toimintayksikön vastaava esimies:** Perhesosiaalityön päällikkö Anu Rämö

### Lyhyt kuvaus toiminnasta:

Perhesosiaalityö tarjoaa tukea espoolaisille lapsiperheille tilanteissa, joissa perheen, lapsen, nuoren tai aikuisen arjen sujuminen tai arjesta selviytyminen on hankaloitunut. Kotipalvelu, perhetyö ja sosiaalityö auttavat haasteellisissa elämäntilanteissa olevia perheitä ja järjestävät heille tarvittaessa konkreettista apua kuten lastenhoitoapua, kodinhoidollista apua (yhdessä vanhemman kanssa tehden), ohjausta ja neuvontaa lapsiperheiden palveluista, perhetyötä vanhemmuuden tukemiseksi, tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa haavoittuvassa asemassa olevan lapsen terveyden tai kehityksen turvaamiseksi sekä tavoitteellista muutostyötä elämänhallinnan parantamiseksi. Perheet voivat saada tukea perhesosiaalityöstä tilanteissa, joissa heillä voi olla hankaluuksia arkirutiinien hallinnassa, elämänhallinnassa tai vaikeuksia elämän muutos- tai kriisitilanteissa. Perheen arkea voivat kuormittaa esimerkiksi perheen sisäiset ristiriidat, pikkulapsen kehitysvaiheeseen liittyvät tai murrosiän haasteet. Perhe voi tarvita konkreettista tukea arkeensa myös sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn vuoksi. Tavoitteena on tukea perheen arjessa selviytymistä sekä ennaltaehkäistä perhetilanteen vaikeutumista.

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

[FI/Sosiaali ja terveyspalvelut/Lapsiperheiden palvelut/Perhesosiaalityö](https://www.espoo.fi/fi/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Lapsiperheiden_palvelut/Perhesosiaalityo)

## 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

### 3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Perhesosiaalityö tarjoaa konkreettista ja kokonaisvaltaista tukea espoolaisille lapsiperheille tilanteissa, joissa perheen, lapsen, nuoren tai aikuisen arjesta selviytyminen on hankaloitunut. Perhettä autetaan kokonaisvaltaisesti kaikki perheenjäsenet huomioiden kotipalvelun, sosiaaliohjauksen, perhetyön ja sosiaalityön keinoin. Perheen kanssa työskennellään tavoitteellisesti ja heille järjestetään tarvittaessa konkreettista apua kuten lastenhoitoapua, kodinhoidollista apua (yhdessä vanhemman kanssa tehden), perhetyötä vanhemmuuden tukemiseen, tukisuhdetoimintaa ja tavoitteellista muutostyötä elämänhallinnan parantamiseksi ja osallisuuden vahvistamiseksi.

#### Perhe saa yhteyden perhesosiaalityöhön

**Pyydä apua -nettinapin kautta.** Sähköinen matalan kynnyksen yhteydenottotapa, jota kautta lapsiperheen vanhemmat, nuori tai läheinen voi pyytää neuvoa tai apua ammattilaiselta mieltään askarruttavassa asiassa, jos kaipaa tukea lapsiperheen arjen keskelle, haluaa jutella jonkun kanssa tai kysyä neuvoa vanhemmuuteen, perhe-elämään tai lapsiinsa liittyen. Neuvontaa ja ohjausta voi saada myös nimettömästi.

**Soittamalla lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvonta numeroon 09 816 23600.** Takaisinsoitto on avoinna ma-pe klo 9-14. Lapsiperheen vanhemmat, nuori tai läheinen voi pyytää neuvoa tai apua ammattilaiselta mieltään askarruttavassa asiassa, jos kaipaa tukea lapsiperheen arjen keskelle, haluaa jutella jonkun kanssa tai kysyä neuvoa vanhemmuuteen, perhe-elämään tai lapsiinsa liittyen. Neuvontaa ja ohjausta voi saada myös nimettömästi.

**Tapaamalla sosiaaliohjaaja neuvolassa, kirjastossa tai avoimessa päiväkodissa,** jossa voit käydä keskustelua lapsiperheen arjesta, vanhemmuudesta, äitiyteen ja isyyteen liittyvistä tunteista, vauvanhoidosta ja lasten kasvatukseen liittyvistä asioista sekä kuulla muista Espoon mahdollisuuksista ja kolmannen sektorin yhteistyökumppanien lapsiperheille järjestettävästä toiminnasta.

**Muun lapsiperheen kanssa työskentelevän tahon ohjaajamana.** Yhteydenottolomake täytetään yhdessä perheenjäsenen kanssa.

**Perhesosiaalityön asiakkaaksi ohjautuminen on keskitetty Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvontaan.** Yhteydenotot käsitellään lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvonnan monialaisessa tiimissä, jossa on läsnä ammattilaisia kotipalvelusta, perhetyöstä, lapsiperheiden sosiaalityöstä sekä kasvatus- ja perheneuvonnasta. Tarvittaessa on saatavilla lastensuojelun asiantuntemusta. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvonnassa vastataan lapsiperheiden kokonaisvaltaisesta palveluohjauksesta ja järjestetään apua perheen hätään nopeasti. Kaikkiin yhteydenottoihin vastataan puhelimitse kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta ja tapaaminen tuen tarpeen arvioimiseksi järjestetään 7 arkipäivän sisällä yhteydenoton vastaanottamisesta.

Keskitetyn Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvonnan toiminta varmistaa sen, että pystymme palvelemaan perhettänne mahdollisimman laaja-alaisesti heti ensimmäisessä yhteydenotosta alkaen

sekä tarjoamaan perheellenne tarkoituksenmukaiset ja arkea eteenpäin vievät palvelut. Palvelun alkaessa perheelle nimetään tarvittaessa omatyöntekijä, joka pitää sovitusti yhteyttä perheeseen ja vastaa perheen palvelujen koordinoinnista.

## **Kotipalvelu**

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Lapsiperheiden kotipalvelua järjestetään ensi sijassa seuraaviin tilanteisiin:

- raskaus tai synnytys
- monikkoperhe, ts. perheeseen syntyy useampi lapsi kerralla
- kriisi perheessä
- lapsen sairaus tai vamma
- vanhemman sairaus tai vamma
- vanhemman masennus ja/tai uupumus
- vanhemman hoitoon liittyvät käynnit (esim. terapian käynnistyminen)

Lapsiperheiden kotipalvelu on tavoitteellista, suunnitelmallista, ennaltaehkäisevää ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tämä tapahtuu mm. opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen taitoja. Kotipalvelun perhetyöntekijät toimivat tarvittaessa omatyöntekijänä tuen tarpeessa oleville lapsiperheille.

## **Perhetyö ja sosiaaliohjaus**

Perhetyöstä vanhemmat voivat saada tukea vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvissä kysymyksissä tai käytännön neuvoja ja tukea esimerkiksi lapsen vuorokausirytmitykseen, syömiseen, nukkumiseen ja lapsen eri ikävaiheissa mahdollisesti ilmeneviin haasteisiin. Perhetyö tukee perheitä perheen jäsenten vuorovaikutussuhteiden vahvistamisessa sekä sosiaalisten verkostojen laajentamisessa.

Usein asiakasperheen kanssa tehdään monitoimijaista yhteistyötä. Perhetyössä työskennellään tarvittaessa yhdessä neuvolan, varhaiskasvatuksen, koulun, aikuissosiaalityön, mielenterveys- ja päihdepalveluiden, psykiatrian poliklinikoiden, perheneuvolan työntekijöiden ja asiakasperheen kanssa.

Perhesosiaalityön sosiaaliohjaajat toimivat omatyöntekijänä tuen tarpeessa oleville lapsiperheille. Kokonaisvaltainen työote perhetyössä pitää sisällään myös perheenjäsenen yksilöllisen sosiaaliohjauksen. Lapselle, nuorelle tai vanhemmalle voidaan järjestää yksilötapaamisia ja työskennellä tarvittaessa myös perheen tai perheenjäsenten muiden läheisten ja viranomaisverkoston kanssa. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja etsiä yhdessä keinoja toimintakyvyn tukemiseksi, arjessa selviytymisen taitojen vahvistamiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Työskentely voi sisältää esimerkiksi ajankäytön, asiointitaitojen ja taloudenhallinnan taitojen tukemista. Sosiaaliohjaajien tuella voidaan vahvistaa itsenäisen elämisen taitoja, elämänhallintaa ja vastuun ottamista omista asioistaan.

Sosiaaliohjaajalta voi saada myös palveluohjausta ja kuulla Espoon mahdollisuuksista auttaa lapsiperheitä kolmannen sektorin yhteistyökumppanien toiminnasta.

Perhetyötä ja sosiaaliohjausta voidaan toteuttaa kotikäynteinä, toimistotapaamisina, verkostotapaamisina, puheluina tai ryhmätoimintana. Työmuotoina ovat mm. ohjaukselliset keskustelut, luovat ja toiminnalliset työmenetelmät sekä asiointikäynnit.

## **Sosiaalityö**

Sosiaalityöntekijät toimivat omatyöntekijänä erityisen tuen tarpeessa oleville lapsiperheille. Perheellä voi olla esimerkiksi puutteita arkirutiinien hallinnassa, elämönhallinnassa tai vaikeuksia selvittää arjesta elämän muutos- tai kriisitilanteissa. Lapsiperheiden sosiaalityöstä perhe saa apua elämäntapaan tai -tilanteeseen liittyvään muutostyöskentelyyn. Sosiaalityöntekijät tukevat perhettä, lasta, nuorta tai aikuista yhdessä asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Sosiaalityöntekijät toimivat omatyöntekijänä erityisen tuen tarpeessa oleville lapsiperheille, pitämällä säännöllisesti perheeseen yhteyttä ja auttamalla perhettä suunnittelemaan arkea tukevaa ja eteenpäin vievää palvelukokonaisuutta järjestäen tarvittaessa verkostokokouksia edistämällä olennaisen tiedon siirtymistä eri toimijoiden välillä. Työote on kokonaisvaltaista, koko perhettä huomioivaa, ennaltaehkäisevää ja hyvää arkea turvaavaa.

Perhesosiaalityön kautta on mahdollisuus saada myös tukihenkilö- ja tukiperhepalveluita.

Perhesosiaalityö tekee yhteistyötä useiden järjestöjen kanssa ja perhesosiaalityössä ohjataan kuntalaisia sopivien järjestöjen palvelujen piiriin.

Perhesosiaalityössä tuotettava sosiaalipalvelu perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014).

Palveluvalikoimaa ja sisältöä kehitetään vastaamaan perheiden tuen tarpeeseen.

## **3.2 Toimintaperiaatteet**

Palvelualueen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon arvot, Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarina, sosiaali- ja terveystoimen timantti sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet. Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaa Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet.

Toiminnan keskiössä on lapsi ja lapsen etu sekä koko perheen hyvinvointi. Työskentelyä ohjaa hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

**Espoon arvot ja toimintaperiaatteet:** Asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullinen edelläkävijyys, oikeudenmukaisuus

**Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarinan periaatteet:** Erityispalvelujen tarve vähenee, lasten ja nuorten on hyvä kasvaa, henkilöstö voi hyvin, eheät palvelupolut



**Sosiaali- ja terveystoimen timantit:** Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus / henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus / asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus / hyvä taloudenpito ja tuottavuus

**Lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelma:**

- Lasten, nuorten ja vanhempien omien voimavarojen vahvistaminen sekä aktiivisuus oman hyvinvoinnin edistämisessä
- Lasten, nuorten ja perheiden tavoitettavissa oleva vertaistuki ja yhteisöllisyys lisääntyvät
- Palvelut ovat lapsi- ja perhelähtöisiä, monipuolisia, laadukkaita ja vaikuttavia
- Palvelut sovitetaan yhteen asiakkaan elämäntilanteeseen sopiviksi kokonaisuuksiksi huomioiden perheiden monimuotoisuus

Perhesosiaalityössä pyritään tarjoamaan perheelle apua mahdollisimman nopeasti, ettei perheen tilanne ehdi vaikeutua. Perheen avun tarpeeseen vastataan nopeasti ja huomioidaan perheenjäsenet palveluita suunniteltaessa yksiköllisesti. Palveluiden alkaessa nimeämme perheelle omatyöntekijän, joka vastaa perheen palveluiden järjestämisestä ja tuen yhteensovittamisesta yhteistyössä myös muiden toimijoiden kanssa. Mikäli perheellä on jo omatyöntekijä muussa palvelussa, teemme yhteistyötä omatyöntekijän ja perheen kanssa ja nimeämme perhesosiaalityöstä toteutettavasta palvelusta vastaavan vastuutyöntekijän.

Kaiken toiminnan keskiössä on lapsi ja lapsen etu. Työskentelyämme ohjaavat hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Työtämme ohjaavia keskeisiä arvoja ovat: ihmisarvo, ihmisoikeudet, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus

- Työmme perustuu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamiseen. Jokaisella ihmisellä on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen.
- Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kerromme asiakkaalle eri mahdollisuuksista sekä niiden vaikutuksista. Näin asiakkaalla on mahdollisuus tehdä omia valintoja. Pyrimme turvaamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.
- Työskentelemme asiakaslähtöisesti. Asiakassuhde etenee asiakkaan itsensä määrittelemien ja esiin nostamien tarpeiden kautta. Teemme työtämme yhdessä asiakkaan kanssa. Työmme ydin on asiakkaan arvostava kohtaaminen ja hänelle kehittyvä tunne voimaantumisen ja pystyvyyden tunteen lisääntymisestä häntä itseään koskevassa asiassa - asiakkaan osallisuuden/ toimijuuden lisääminen hänen omassa elämässään.
- Edistämme sosiaalista oikeudenmukaisuutta työssämme yleisesti Espoossa ja niiden ihmisten osalta, joiden etua ja oikeuksia ajamme. Vastustamme syrjintää, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua. Toimimme vastuuntuntoisesti, ammatillisesti, annamme tilaa henkilön omaan kulttuuriin ja sen arvoihin perustuvilla näkemyksillä, vastaamme asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja huomioimme hänen erityiset tarpeensa.

Vastaamme työstämme ensisijaisesti asiakkaille ja työnantajalle. Työntekijä huolehtii myös omasta työkyvystään ja ammattitaitonsa kehittämisestä sekä tilaamansa ostopalvelun asianmukaisuudesta. Työntekijä vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ja työyhteisön turvallisuudesta. Työntekijät toimivat luottamuksellisesti ja noudattavat salassapitovelvollisuutta. Pyrimme poistamaan epäkohtia työssämme ja kehittämään omia käytäntöjämme sekä vaikuttamisen keinoja asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden lisäämiseksi.

Tarjoamme palvelua suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Käytämme lisäksi tarvittaessa tulkkipalveluja.

## 4 Johtamisjärjestelmä

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

**Palvelualueen päällikkö** vastaa palvelualueensa laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Päällikkö vastaa avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin edistämisestä.

**Työyksikön esimies** vastaa avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin juurruttamisesta, laadunhallinnasta ja asiakasturvallisuuden kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti siten, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Hän ottaa aktiivisesti esille laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

**Työntekijän** vastuulla on huolehtia asiakasturvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa.

**Palvelualueen HaiPro -potilasturvallisuusvastaava** koordinoi, kehittää, ohjaa, analysoi ja tiedottaa potilasturvallisuudesta omalla alueellaan. Hänen tehtävänä on edistää potilasturvallisuutta yhteistyössä linjaorganisaation kanssa. Hän raportoi vähintään kaksi kertaa vuodessa potilasturvallisuuden kehittämisestä omalle johtoryhmälleen. Hän tukee järjestelmän ylläpitämistä.

**Sosiaali- ja potilasasiamies** edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies neuvoo ja ohjaa potilaita ja heidän omaisiaan sekä toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä.

**Tietosuojavastaava** antaa toimialalla ohjeistusta, neuvontaa ja koulutusta tietosuojakysymyksissä sekä panee täytäntöön 25.5.2018 sovellettavaksi tulevan EU:n tietuoja-asetuksen ja muun tietuojaan liittyvän lainsäädännön ja varmistaa niiden soveltamisen. Tekee lisäksi yhteistyötä tietuoja-asioissa valvontaviranomaisten kanssa ja toimii yhteyspisteenä heihin päin.

**Työsuojelupäällikkö** vastaa työnantajan ja esimiesten avustamisesta työpaikalla tarvittavan työsuojeluosaamisen hallintaan, seuraa työpaikkojen työolojen terveellisyyttä ja turvallisuutta ja raportoi siitä säännöllisesti johdolle. Tuottaa potilasturvallisuusraporttiin työturvallisuutta koskevien mittarien tiedot.

**Työsuojavaltuutettujen** tehtävänä on toimiminen työn turvallisuutta ja terveellisyyttä edistävien toimintatapojen lisäämiseksi edustamiensa työntekijöiden keskuudessa.

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

**Asiakastietojärjestelmien (ATJ) ohjausryhmä.** Valmisteleo, informoi ja päättää sotet -asiakastyössä käytettävistä tietojärjestelmistä.

**Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu ja turvallisuus työryhmä** ohjeistaa, seuraa, valvoo ja arvioi toimialan laatu- ja turvallisuussuunnitelmia. Lisäksi ryhmä priorisoi toimialan johdolle perusteltuja kehittämisehdotuksia. Yhteistyö ympäristökuntien kanssa.

**Sovellustiimi** vastaa sosiaali- ja terveystoimen potilas- ja asiakastietojärjestelmien sovellusylläpidosta.

**Tietosuoja- ja tietoturvaryhmä** (sotet) käsittelee sotet tietosuojadokumentaation, ohjeistukseen ja tietosuojaan liittyviä kysymyksiä.

## 5 Laadunhallinta

Laatu ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Valtakunnallisessa potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiassa 2017-2021 todetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon laadulla on monta ulottuvuutta eikä yhtä, kaikkien hyväksymää määritelmää laadulle ole. Laatuun kuuluvat asiakaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, asiakasturvallisuus ja vaikuttavien menetelmien käyttö.

Asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat palvelut, huolenpito ja vaikuttava hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita vahingoittumasta. Asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveystoimen palvelut. Asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lean-filosofian ydin koostuu asioiden jatkuvasta yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi tekemisestä. Keskiössä on viestintä ja ihmisten välinen vuorovaikutus. Laatu syntyy siitä, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan.

Toimintaa kehitetään linjaorganisaation, asiantuntijoiden ja työryhmien yhteistyönä. Päätösten valmistelussa ja päätöksenteossa hyödynnetään sekä laadun että asiakasturvallisuuden asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia.

### Asiakasturvallisuus on osa laatua

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

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

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

Toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta pidetään näkyvästi esillä organisaatiossa. Toimintayksiköissä, palvelualueilla ja tulosyksiköissä on määritelty keskeiset toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittarit, joita seurataan säännöllisesti johtamisen visuaalisilla tauluilla.

Toimialatasoinen raportti tehdään vuosittain. Lisäksi yksiköiden tulostauluilla seurataan erikseen määriteltyjä mittareita sovitun frekvenssin mukaisesti.

## **6 Riskien hallinta**

### **Riskinhallinnan työnjako**

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esimies, ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatu- ja turvallisuuspoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

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

### **Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinta kohdistetaan kaikille osa-alueille. Yksikötasolla 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.

### **Riskinhallinnan työnjako**

Riskin suuruuden määrittelemisen jälkeen on päätettävä riskin merkittävyydestä. Riskin merkittävyydestä päättäminen tarkoittaa käytännössä rajanvetoa sille, pienennetäänkö riskiä vai ei. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle.

Mikäli toiminnassa havaitaan turvallisuusriskejä tai epäkohtia, riskit pyritään poistamaan, korjaamaan tai vähentämään minimiin.

Jo tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan sovitusti sekä käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa asiakkaan kanssa. Asiakasta informoidaan tarvittaessa myös korvausten hakemisesta. Henkilökuntaa ja muita yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista ajantasaisesti.

## 6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

### Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista perustuu lakiin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 § ja 49 §). Heidän tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Ilmoitus epäkohdasta tehdään sähköiseen Spro-järjestelmään.

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

### Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisessa toimintayksikössä on ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti Hessu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä. Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia.

Hessu-järjestelmässä tehdään myös työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteista. HESSU-järjestelmään voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Järjestelmä viestittää esimiehille tehdyt ilmoitukset. Esimies käsittelee ilmoituksen ja tekee siitä tutkinnan. Esimiehet ja työsuojelutoimijat pääsevät selaamaan ja tekemään yhteenvetoraportteja, mikä parantaa turvallisuuskulttuuria erityisesti ennakoinnin vahvistuessa.

Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan.

### Tietoturvapoikkeamat

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

## **Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä**

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

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

## **6.2 Viestintä**

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

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

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

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812

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

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi.

Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen 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.

Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat alaikäistä, on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu. Jos alaikäisen henkilöä koskevassa yksittäisessä sosiaalihuollon asiassa on perusteltu syy olettaa, että huoltaja ei voi puolueettomasti valvoa lapsen etua, tulee sosiaalihuoltolain 6 §:ssä tarkoitetun toimielimen tehdä holhustoimesta annetun lain 72 §:ssä tarkoitettu hakemus tai 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus edunvalvojan määräämiseksi alaikäiselle, jos se on tärkeää alaikäisen edun turvaamiseksi.

## 7.2 Neuvonta ja ohjaus

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.

Perhesosiaalityön ohjausta ja neuvontaa annetaan puhelimitse jokaisena arkipäivänä lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvonnassa, jossa neuvontaa antavat perhesosiaalityön ja perheneuvolan työntekijät. Kuntalainen voi ottaa yhteyttä lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvontaan [Pyydä apua](#) -toiminnon kautta tai puhelimitse, p. 09 816 23600, arkisin kello 9–14. Kuntalaiseen ollaan puhelimitse yhteydessä viimeistään kolmantena arkipäivänä tämän yhteydenotosta.

## 7.3 Palvelutarpeen tarpeen arviointi

Perhesosiaalityön asiakkaaksi ohjautuminen on keskitetty lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvontaan. Perheiden ja yhteistyökumppaneiden yhteydenotot käsitellään monialaisessa sosiaalipalvelujen neuvontatiimissä, jossa on läsnä ammattilaisia kotipalvelusta, perhetyöstä, lapsiperheiden sosiaalityöstä sekä kasvatus- ja perheneuvonnasta. Tarvittaessa on saatavilla lastensuojelun asiantuntemusta. Tiimi vastaa lapsiperheiden kokonaisvaltaisesta palveluohjauksesta ja järjestetään apua perheen hätään nopeasti.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvonnan työntekijä kartoittaa perheen tilannetta ja tuen tarvetta yhdessä perheen kanssa. Ensiarviointi perheen tilanteesta on tärkeää, sillä sen avulla selvitetään asiakasasian laatu ja työntekijä, joka pyrkii mahdollisuuksien mukaan myös vastaamaan asiakkaan asiasta vastaisuudessa. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvonnan monialainen tiimi saa tukea mm. neuvolan terveydenhoidosta, erosensitiivisestä työstä, maahanmuuttajapalveluista ja aikuissosiaalityöstä. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvonnan toiminta varmistaa sen, että pystymme palvelemaan perhettä mahdollisimman laaja-alaisesti heti ensimmäisessä yhteydenotosta alkaen. Kaikkiin yhteydenottoihin vastataan puhelimitse kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta ja tapaaminen tuen tarpeen arvioimiseksi järjestetään 7 arkipäivän sisällä yhteydenoton vastaanottamisesta. Teemme jokaisen asiakkaan kohdalla kiireellisen tuen tarpeen arvioinnin. Ensitapaamisessa käytössämme on BBIC (barns behov i centrum) -viitekehys, jonka avulla arvioimme kaikkien perheenjäsenten palvelun tarvetta lapsen näkökulmasta. Lapsen näkökulman korostamiseksi koulutamme työntekijämme Lapset puheeksi -menetelmän käyttöön.

Tarvittaessa aloitamme laajemman palvelutarpeen arvioinnin. Arviointia tehdään asiakkaan lähtökohdista ja tarvittavassa laajuudessa. Palvelutarpeen arvioinnista laaditaan kirjallinen yhteenveto (THL:n määritysten mukainen yhteenvetolomake), johon kirjataan asiakkaan palveluiden tarve, sovitut palvelut ja työskentelylle asetetut tavoitteet. Työntekijöitä kannustetaan laatimaan palvelutarpeen arviointia yhdessä asiakkaan ja asiakkaan verkoston kanssa, jotta asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin. Viimeistään palvelutarpeen arvioinnin lopuksi sovitaan omatyöntekijän nimeämisestä, joka vastaa palveluiden täytäntöön panosta, asiakkaan kanssa yhdessä sovittujen tavoitteiden seuraamisesta, palveluiden yhteensovittamisesta ja huolehtii olennaisen tiedon siirtymisestä eri toimijoiden välillä.

## **7.4 Asiakassuunnitelma**

Tarvittaessa palvelutarpeen yhteenvetoa täydennetään asiakassuunnitelmalla, joka tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelmaan päivitetään asiakkaan tuen ja avun tarve, joka perustuu yhdessä laadittuun palvelutarpeen arviointiin. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa sovitut yleiset tavoitteet työskentelylle ja se, miten asiakkaan tilannetta arvioidaan asiakkuuden aikana.

## **7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä**

Asiakkaat voivat antaa palautetta spontaanisti arjessa ja/tai palautekyselyn käyttäen. Asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään jatkuvan sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta <https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/fi/Home>

Lisäksi palautetta kerätään kohdennetuilla palautekyselyillä, asiakasraadeissa, avoimissa asiakasfoorumeissa sekä kokemusasiantuntijaryhmissä. Palvelujen vaikuttavuudesta ja asiakkaiden kokemasta hyödyistä kerätään tietoa asiakashyötymittarilla. Saatua asiakaspalautetta hyödynnetään palvelujen ja toiminnan kehittämistyössä.

## **Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun**

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



asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Asiassa mahdollisesti tapahtuneet puutteet, virheet tai väärinkäsitykset ovat suositeltavaa selvittää ensin oman työntekijän tai yksikön toiminnasta vastaavan esimiehen kanssa. Henkilökunta opastaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

### **Epäsiällinen kohtelu ja ilmoitusvelvollisuus:**

Henkilökunnan on puututtava asiakkaan kohtelussa havaittuihin epäkohtiin myös oma-aloitteisesti. Sosiaalihuollon henkilökunnan tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hän käsittelee asian palvelualueen päällikön kanssa, joka välittää tiedon ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet tulosityksikön johtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esimiehen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

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

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

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

### **Muistutus**

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta sen voi tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Muistutukseen on annettava kirjallinen ja perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Jos asiakas pyytää, muistutus ja siihen annettu vastaus toimitetaan myös sosiaali- ja potilasasiamiehelle.

### **Muistutuksen vastaanottaja**

Kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki

### **Kantelu**

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

## **7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies**

Eva Peltola  
Puh. 09 8165 1032  
Neuvontaa puhelimitse.  
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.  
Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi  
Linkki: Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies

## 7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Eva Peltola  
Puh. 09 8165 1032  
Neuvontaa puhelimitse.  
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.  
Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi  
[Linkki](#): Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies

## 8 Palvelun sisällön omavalvonta

### 8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

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

### 8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle.

Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Erytystä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Päätös sosiaalipalvelusta on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

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

## **Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta**

Palvelutarpeen arvioinnin, asiakassuunnitelman ja sen tarkistamisen yhteydessä kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja vahvuudet sekä tuen tarpeet ja suunnittelemaan asiakkaan arkea edistävä kokonaisvaltainen hyvinvointia tukeva palvelukokonaisuus.

Asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden vahvistumista seurataan ja arvioidaan asiakassuunnitelman yhteydessä.

Pienten lasten kanssa työskentelevät perhesosiaalityön työntekijät ovat tietoisia yksikön hygieniatasolle asetetuista laadullisista tavoitteista ja niiden toteutumiseksi on laadittu toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset asiakassuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Vanhemmat vastaavat lapsen terveydenhoidosta.

## **Muut palvelut**

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

Omavalvontasuunnitelmat vaaditaan kaikilta palveluntuottajilta, joten ne vastaavat palveluille asetettuja sisältö- laatu- ja turvallisuusvaatimuksia. Ulkopuoliset palveluntuottajat hankitaan kilpailutusprosessien kautta. Niihin on kytketty valvonta ja raportointivastuu sekä asiakaspalautteen kerääminen.

Asiakkaan palvelusta vastaava sosiaalihuollon ammattihenkilö tarkistaa säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa palvelun tarvetta tai asiakassuunnitelmaa. Tässä yhteydessä arvioidaan aina myös palvelun sisältöä, laatua ja turvallisuutta.

Ostopalveluiden toteuttamisessa on tärkeää turvata riittävät taustatiedot asiakkaasta. Ostopalvelusta riippuen laaditaan yhteinen suunnitelma palvelun toteuttamisesta ja sisällöstä sekä säännöllinen seuranta ja arviointi. Tarvittaessa palveluntuottaja toimittaa ostopalvelusta yhteenvedon tilaajalle.

## **Alueellinen ja verkostoyhteistyö**

### Yleiset asiakastietojen käytön edellytykset ja rajoitukset

Hyvän palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen edellyttää, että arviointia tekevällä työntekijällä on arvioinnin yhteydessä käytettävissä kaikki tarpeelliset tiedot.

Asiakastietojen käyttö ja luovutus eri toimijoiden välillä edellyttää asiakkaan ja hänen tietojaan käsittelevän henkilön välistä työtehtävän hoitamiseen liittyvää tiedon tarvetta.

Asiakastietoja saa käyttää vain työtehtävän suorittamiseen liittyvässä laajuudessa. Asiakastietojen käyttöä ja luovutuksia eri toimijoiden välillä seurataan jatkuvasti käyttäjien osalta lokitietojen avulla.

Tietojen tallettaminen sosiaalihuollon henkilörekistereihin (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 22§)

Sosiaalihuollon viranomaisen on talletettava sosiaalihuollon ilmoitusrekisteriin yksityisen henkilön palvelutarpeen selvittämiseksi tehdyt ilmoitukset ja pyynnöt sekä niiden käsittelyä koskevat tiedot. Muut asiakasasiakirjat on talletettava sosiaalihuollon asiakasrekisteriin.

Asiakkaalla on aina oikeus tarkistaa hänestä kirjatut tiedot. Pyyntö tietojen tarkastamisesta, korjaamisesta tehdään kirjallisena.

### Asiakastietojen luovuttaminen ja saaminen (Sosiaalihuoltolaki)

Palvelutarpeen arvioimiseksi sosiaaliviranomaisen on huolehdittava siitä, että hänellä on käytettävissään henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden toimijoiden palveluja tai tukitoimia, niin heidät kutsutaan mukaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Asiakkaan edun mukainen monialainen yhteistyö edellyttää, että työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin sosiaalihuoltolaissa tarkemmin säädettyllä tavalla.

Tietojen antamisesta toiselle viranomaiselle ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?**

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

Asiakaskirjaukset tehdään ajantasaisesti.

Yhteistyötä eri toimijoiden välillä tehdään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja tällöin on tärkeää, että tiedonkulku on sujuvaa. Tietoja vaihdetaan ja yhteistyötä tehdään aina ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella.

Jos suostumusta ei saada, välttämättömiä tietoja voidaan tietyin edellytyksin vaihtaa asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi tai järjestämiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi. Sosiaalihuollon viranomaisilla on laaja tietojensaantioikeus. Heillä on oikeus saada tehtävänsä suorittamiseksi muilta viranomaisilta ja toimijoilta tarvitsemansa välttämättömät tiedot ja selvitykset.

Monialaisen yhteistyön kirjaamisesta on omat säännöksensä.

## **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.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

### **9.1 Henkilöstösuunnitelma**

Perhesosiaalityön toiminnasta vastaa perhesosiaalityön päällikkö, johtava sosiaalityöntekijä ja kuusi johtavaa sosiaaliohjaaja. Kotipalvelussa toimii tällä hetkellä 28 perhetyöntekijää, perhetyössä 41 sosiaaliohjaajaa/ohjaajaa ja 1 terveydenhoitaja, sosiaalityössä yhdeksän sosiaalityöntekijää. Yksikössä työskentelee kaksi sihteeriä.

Lyhytaikaisia sijaisia ei käytetä. Myös sijaisten tulee täyttää sijaisilta laissa edellytetyt kelpoisuusehdot.

Henkilöstösuunnitelma laaditaan neljän vuoden välein ja sitä tarkistetaan ja arvioidaan vuosittain.

Perhesosiaalityössä tehdään yhteistyötä oppilaitosten ja yliopiston kanssa ja tarjotaan opiskelijoille käytännön opiskelupaikkoja ja ohjausta henkilöstön saatavuuden varmistamiseksi.

## 9.2 Rekrytointi

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

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

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

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

Espon kaupungilla on oma rekrytointiyksikkö, joka hoitaa keskitetysti kaikki henkilöstön rekrytointiin liittyvät asiat. Virkoihin ja toimiin valittavilta edellytetään laissa määriteltyjen kelpoisuusehtojen mukaista pätevyyttä. Sosiaalityössä pätevyysvaatimukset on kirjattu sosiaalihuoltolakiin ja lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajan nähtäväksi rikosrekisterilain 6.2 §:n tarkoittama rikosrekisteriote. Työntekijän soveltuvuutta työtehtävään arvioidaan haastattelussa ja koeaikana. Kaikki perhesosiaalityöhön rekrytoitavat haastatellaan henkilökohtaisesti. Heidän soveltuvuuttaan arvioidaan myös esimerkiksi Wopi- analyysillä yhteistyössä rekrytointipalvelujen kanssa. Suosittelijat pyydetään.

Rekrytoinnit tehdään yhteistyössä kaupungin rekrytointipalvelujen kanssa.

### Opiskelijoiden ohjaus

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

## 9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

### Perehdytys

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

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Yksikössä on käytössä sekä yksikön oma perehdyttäjän muistilista, että kaupunkitasoinen perehdytysuunnitelma. Yksikön esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja aikataulusta ja nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Perhesosiaalityön yksikössä järjestetään keskeisimmistä asiakasprosesseista säännöllisiä pop up -perehdytyksiä uusille työntekijöille. Perehdytyksiin on mahdollisuus osallistua myös pidempään työskennelleiden työntekijöiden ajankohtaisten tietojen päivittämiseksi.

Omaevalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä. Yksikölle on laadittu oma perehdytyskansio.

### **Kehityskeskustelut**

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

### **Koulutukset**

Henkilöstön täydennyskoulutus järjestetään täydennyskoulutussuosituksen mukaisesti (3 -10 pv/v). Täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain tarpeen mukaan mm. sosiaalihuollon lainsäädännöstä, lapsen kasvun ja kehityksen tukemisesta, lapsen ja perheen tilanteen vakauttamisesta, kulttuurisensitiivisestä työstä, puheeksi ottamisesta ja verkostotyöstä. Täydennyskoulutustarpeita kootaan mm. kehityskeskustelujen ja asiakastarpeiden pohjalta. Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehityskeskustelujen ja ohjaavien keskustelujen yhteydessä.

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

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

### **Ensiapukoulutukset**

Työyksiköt tilaavat tarpeen mukaan kilpailutetulta toimittajalta tarvitsemansa ensiapukoulutuksen.

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

Perhesosiaalityön jokaisessa toimipisteessä on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, jota kehitetään yhteistyössä henkilöstön ja turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Espoon kaupunki järjestää säännöllisesti kaupunkitasoisia turvallisuuskoulutuksia esimiehille ja henkilöstölle. Toimipisteissä järjestetään lisäksi toimipistekohtaisia turvallisuusharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä. Jokainen työyksikkö tekee vaara- ja riskitilanteiden kartoituksen vuosittain.

## **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. Tulosten perusteella ja esimiesten johdolla perhesosiaalityön tiimit sopivat ja toteuttavat tarvittavia työhyvinvointia parantavia toimenpiteitä. Tuloksia käsitellään myös yksikön johtotiimissä ja kehittämiskohteita toimenpiteistään tarvittaessa koko yksikön tasolla. Esimiesten käyttöön rakennetulla Posetiivi-työhyvinvointityökalulla 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 Työhyvinvoinnin ja työsuojelun sivustolla.

Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

## 9.5 Henkilökunnan rokotukset

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

## 10 Toimitilat ja tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

Perhesosiaalityön työntekijöitä työskentelee alueellisesti 8 eri toimipisteessä eri puolilla Espoota ja niitä on kaikkien työntekijöiden mahdollisuus käyttää kirjaamiseen sekä taukutiloina. Osassa on mahdollisuus myös järjestää asiakastapaamisia. Asiakkaita ohjataan toimipisteiden tiloissa turvautusti.

### 10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Yksikössä on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma toimipisteittäin, jota kehitetään yhteistyössä henkilöstön ja turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Espoon kaupunki järjestää säännöllisesti kaupunkitasoisia turvallisuuskoulutuksia esimiehille ja henkilöstölle. Yksikössä järjestetään lisäksi turvallisuusharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä sekä tehdään vaara- ja riskitilanteiden kartoitus vuosittain.

### 10.3 Tukipalvelut

Espoon kaupungin tilapalvelut -liikelaitos/siivous vastaa tilojen siivouksesta siivoussuunnitelman mukaisesti.

- Aula- ja turvallisuuspalveluista vastaa kaupungin tilapalvelut -liikelaitos
- Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Perhesosiaalityön toimipisteiden aulatiloihin on käytössä tallentavat valvontakamerat. Tallenteita voidaan katsoa ainoastaan, jos on tapahtunut rikos. Tallenteita voidaan luovuttaa ainoastaan poliisille. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat työyksiköiden esimiehet yhteistyössä Tilapalvelujen turvallisuussuunnittelun kanssa. Yksiköiden esimiesten yhteystiedot ovat omavalvontasuunnitelman etusivulla.

## 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 kehittymiseksi sosiaalihuollossa.

### 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja. Sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä. Tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja asiakasrekisteriin on talletettu tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia tietojensa korjaamista.

Tarkastusoikeuden sisältö:

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

Tarkastuksen toteutus:

- tarkastuspyyntö tehdään henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä tai omakätisellä allekirjoituksella tai vastaavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona
- pyyntöä varten on laadittu lomake, jonka saa toimintayksiköstä ja se löytyy Espoon internet-sivuilta
- asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan ennen tietojen antamista

Asiakkaalla on oikeus tutustua ja nähdä itseään koskevat asiakastiedot ja pyynnöstä saada kopiot niistä kirjallisena

- pääsääntöisesti tarkastusoikeus toteutetaan siinä yksikössä, jossa tiedot ovat syntyneet
- tiedot annetaan ilman aiheetonta viivytystä

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

Korjauksen sisältö:

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

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

Oikaisun toteutus:

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

Asiakastietoja voidaan myös korjata täydentämällä niitä asiakkaan näkemyksellä asiasta. Asiakastietojen säilyttäminen, arkistointi ja hävittäminen määräytyvät lainsäädännön ja siihen perustuvan organisaatiokohtaisen ohjeistuksen perusteella.



Espoon kaupungin käyttämät laitteet ja ohjelmistot on suojattu ja varmistettu kaupungin tietoturvaperiaatteiden mukaisesti.

## Tietoturva ja tietosuoja

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

Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokietietojen avulla tietosuojan seuranta- ja valvontasuunnitelman mukaisesti.

Oikeudet asiakirjojen luovuttamiseen on määritelty erikseen. Toimintayksikön rekisteritiedot luovuttaa johtava sosiaalityöntekijä tai johtava sosiaaliohjaaja.

Lisäksi erikseen on ohjeistettu sähköpostin käyttö, asiointi puhelimesta sekä turvakieltoasiakkaiden tietojen käsittely.

## Tietoturvatietous ja -osaaminen

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

### Henkilörekisteriselosteet ([linkki](#))

Yksikön rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä yksikön nettisivuilla ja odotustilan ilmoitustaululla. Kaikki rekisteriselosteet löytyvät lisäksi espoo.fi -sivuilta.

[https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi\\_verkossa/Tietosuoja/Tietosuojaaselosteet](https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Tietosuoja/Tietosuojaaselosteet)

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

## 11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi

tietosuoja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola,

puh. [09 816 51032](tel:0981651032),

osoite PL 205 02070 Espoon kaupunki

sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

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

## **12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma**

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

Korjattava asia:

Toimenpide:

Aikataulu ja vastuhenkilö:

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