



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksikön/palvelualueen nimi: Perheneuvolapalvelut / Lapsiperheiden hyvinvointipalvelut

Laadittu, pvm. 20.8.2020

Hyväksytty, pvm: 25.8.2020

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	3
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	3
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	4
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	4
3.2 Toimintaperiaatteet	5
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta	7
6 Riskien hallinta	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	9
6.2 Viestintä	10
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	10
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
7.2 Neuvonta ja ohjaus	11
7.3 Palvelutarpeen arviointi	12
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	12
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	12
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	14
8 Palvelun sisällön omavalvonta	14
8.1 Palvelun saatavuuden määräajat	14
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	14
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	16
9.1 Henkilöstösuunnitelma	17
9.2 Rekrytointi	17
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	18
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	19
9.5 Henkilökunnan rokotukset	20
10 Toimitilat ja tukipalvelut	20
10.1 Toimitilat	20
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	20
10.3 Tukipalvelut	21
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojatietosuojat	21
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	21
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	23
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma	24

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: Omavalvontasuunnitelma on päivitetty perheneuvolapalvelujen johtotiimissä elokuussa 2020. Päivittäminen tapahtuu jatkossa vuosittain elokuun loppuun mennessä.

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

Seuranta: Vuosittain henkilöstön kanssa tiimeissä ja perheneuvolapalvelujen johtotiimissä.

Julkisuus: Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla. Vastuuhenkilöinä perheneuvolapalvelujen päällikkö, johtava perheneuvoja ja johtava psykologi.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosityksikkö: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Lapsiperheiden hyvinvointipalvelut

Toimintayksikkö: Perheneuvolapalvelut

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

Puh: 0981621

Toimintayksikön vastaava esimies: Perheneuvolapalvelujen päällikkö Ilkka Pakarinen

Lyhyt kuvaus toiminnasta:

Espeen perheneuvoloissa tarjotaan sosiaalihuoltolain 26§ ja 28§ mukaista ohjausta, neuvontaa ja tukea 0–12-vuotiaille lapsille ja heidän vanhemmilleen perhesuhteisiin, lasten kasvatukseen ja parisuhteeseen liittyvissä pulmatilanteissa. Henkilökuntaan kuuluu laillistettuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä (psykologit) ja laillistettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöjä (perheneuvojat, joilla sosiaalityöntekijän kelpoisuus).

Asiakkaan ottavat pääsääntöisesti itse yhteyttä lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvontaan joko Pyydä apua -toiminnon kautta tai puhelimitse takaisinsoiton kautta. Kaikkiin yhteydenottoihin vastataan puhelimitse kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Puhelun perusteella perheneuvolan työntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa palvelun tarpeen ja tarvittaessa tapaaminen tuen tarpeen arvioimiseksi järjestetään 7 arkipäivän sisällä yhteydenoton vastaanottamisesta. Lapsiperheiden sosiaalipalvelun neuvonnassa on mukana perheneuvolan, kotipalvelun, perhetyön ja lapsiperheiden sosiaalityön ammattilaisia ja tarvittaessa on saatavilla myös lastensuojelun ja lasten kuntoutuspalvelujen asiantuntemusta. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvonnassa vastataan lapsiperheiden kokonaisvaltaisesta palveluohjauksesta ja tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin järjestämisestä, sekä järjestetään apua perheen pieneenkin hätään nopeasti.

Perheneuvolassa perheitä tavataan eri kokoonpanoissa ja suurin osa asiakkaistamme saa toivomansa avun 1–5 käynnillä, enimmillään käyntejä voi olla 15. Tarjoamme myös ryhmämuotoista tukea niin lapsille kuin vanhemmille.

Perheneuvolan terapeuttinen vauvaperhetyö tarjoaa tukea raskaana oleville ja alle vuoden ikäisten vauvojen perheille. Terapeuttiseen vauvaperhetyöhön hakeudutaan neuvolan terveydenhoitajan kautta.

Perheasioiden sovittelu on tarkoitettu espoolaisille 0-12-vuotiaiden lasten vanhemmille, jotka miettivät yhteiselämän tapaa, pohtivat tai suunnittelevat eroa tai ovat eronneet ja joilla on eriäviä mielipiteitä tai ristiriitoja lasten ja perheen asioiden järjestämisestä. Myös lapset voivat suunnitellusti osallistua sovitteluprosessiin, jos kumpikin vanhempi antaa siihen luvan. Sovittelu on vapaaehtoista ja se on mahdollista silloin kun kumpikin vanhempi on valmis keskustelemaan asioista yhteiskäynnillä.

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

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Perheneuvolapalvelujen tavoitteena on lapsen kehityksen tukeminen vanhemmuutta, parisuhdetta ja perhesuhteita vahvistamalla. Perheneuvolapalveluissa tarkastellaan samanaikaisesti lapsen kehitystä, vanhemmuutta ja perheen sisäisiä vuorovaikutussuhteita. Pariterapialla, muulla parisuhdetuella ja perheasioiden sovittelulla tuetaan vanhempien välistä parisuhdetta ja sovinnollista, toimivaa vanhemmuutta. Tavoitteena on edistää lapsen ja koko perheen hyvinvointia.

Palvelu toteutetaan monialaisesti sosiaalityön ja psykologian asiantuntijoiden yhteistyönä, sekä tarvittaessa lääkäriä konsultoiden. Perheneuvolapalveluissa tarjotaan psykososiaalista tukea, jossa hyödynnetään mm. näyttöön perustuvia hoidollisia ja terapeuttisia menetelmiä.

Perheneuvolan terapeuttisessa vauvaperhetyössä tuetaan raskausaikana vanhemmuuteen valmistautumista ja kiintymyssuhteen muodostumista kohtuvauvaan, vauvan synnyttyä vahvistetaan vauvan ja vanhempien välistä vuorovaikutussuhdetta ja turvallisen kiintymyssuhteen rakentumista. Työskentely kohdistuu vanhemman ja vauvan vuorovaikutuksen esteisiin, vanhemman mielikuviin, vuorovaikutuskäyttäytymiseen, vauvan taitoihin sekä vanhempien yhteistyöhön ja perheenjäsenten väliseen vuorovaikutukseen.

3.2 Toimintaperiaatteet

Perheneuvolapalvelujen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon arvot, Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarina, sosiaali- ja terveystoimen timantti, valtakunnallisen lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman (LAPE) ohjaavat periaatteet sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet.

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

Työskentelyn keskiössä on asiakasperheen oma näkemys muutoksen, avun ja tuen tarpeestaan. Keskinäinen yhteistyö perustuu asiakkaan omien tavoitteiden etsimiseen ja määrittelyyn.

Työskentely kohdennetaan asiakkaan kannalta oleellisiin asioihin ja ongelma pyritään määrittelemään niin, että asiakkaan on siihen itse mahdollista vaikuttaa. Keskusteluissa painopiste on tavoitteissa ja siinä, miten asiakas voi ne saavuttaa.

Yhdessä asiakkaiden kanssa tutkitaan ja työskentelyssä hyödynnetään asiakkaan kykyjä, taitoja ja osaamista muutoksen aikaansaamiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijä auttaa asiakasta jäsentämään pulmaansa, sen taustoja ja merkityksiä sekä ongelmaa laukaisevia ja ylläpitäviä tekijöitä. Työntekijät auttavat perheenjäseniä yhdessä tietoisesti tarkastelemaan omia ajatuksiaan, tunteitaan, suhteitaan ja toimintaansa, jolloin syntyy uusia oivalluksia tai ymmärrystä itsen ja toisten ajattelutapaan ja toimintaan. Työntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta löytämään uusia näkökulmia ja uudenlaisia toimintamalleja toimimattomien mallien tilalle. Asiakas itse ottaa vastuun uusien taitojen, toimintamallien ja vuorovaikutuksen tapojen harjoittelusta omassa elämässään ja ihmissuhteissaan.

Jaamme asiantuntijuuttamme myös ennaltaehkäisevästi lapsen kasvuympäristöön hänen kehityksensä tukemiseksi ja perheiden parhaaksi. Hyvän palvelun perustaksi katsomme työntekijöiden hyvän työhyvinvoinnin, josta esimiehet ja työntekijät pitävät yhdessä huolta. Perustyössä otamme huomioon kunkin työntekijän yksilölliset vahvuudet ja pyrimme kannustamaan työntekijöitä oman osaamisen ja työn kehittämiseen. Johtamisella ja esimiestyöllä vastaamme siitä, että työskentelemme olemassa olevilla resursseilla mahdollisimman laadukkaasti, järkevästi ja kustannustehokkaasti.

Perheneuvolapalvelujen ammattiryhmät noudattavat työssään kunkin alan ammattieettisiä sääntöjä/ohjeita. Ohjeet ovat osa perehdytysmateriaalia ja -käytäntöä työntekijän tullessa töihin Espoon perheneuvolapalveluihin.

- Psykologien ammattieettiset periaatteet:

http://www.psyli.fi/tietoa_psykologeista/psykologin_ammattietiikka/psykologien_ammattieettiset_periaatteet

Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet: http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

Palvelua tarjotaan suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja muille kielille tulkkipalvelun avulla.

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.

Perheneuvolapalvelujen johtotiimi (päällikkö, johtava psykologi ja johtava perheneuvoja) käyvät tarvittaessa kokouksessa läpi mahdolliset turvallisuutta ja laatua vaarantaneet tilanteet työntekijä-/asiakasilmoitusten perusteella sekä tekevät työntekijöiden kanssa kehittämistoimenpiteitä laadun ja potilasturvallisuuden parantamiseksi. Perheneuvolapalvelujen johtotiimi käy keskustelua myös lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen johtoryhmän kanssa. Perheneuvolan tiimikokoukset toteutuvat kaksi kertaa viikossa ja ammattikuntakokoukset n. kerran kuussa. Kokouksissa käsitellään määrävälein kaikkien työntekijöiden kanssa esiin tulleita laatuun ja turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä ja menetelmiä. Toimintayksiköllä on myös kaikki Espoon kaupunki -tasoiset laatuun ja potilasturvallisuuteen liittyvät asiantuntijat käytettävissään (työsuojelu, työterveyshuolto, lakimies ym.).

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.

Laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaali- ja terveystoimen kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä.

Perheneuvolapalvelujen johtotiimi raportoi lapsiperheiden johtoryhmän hyvinvointipalvelujen johtoryhmän kautta perhe- ja sosiaalipalvelujen johdolle laadusta ja turvallisuustilanteesta kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi perheneuvolapalvelujen ja lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen tulostauluilla seurataan erikseen määriteltyjä laadun mittareita, (mm. asiakastyytyväisyys, palvelujen saatavuus, palvelusta saatava hyvinvointihyöty, työhyvinvointi) sovitun frekvenssin mukaisesti.

Perheneuvolapalveluissa hankitaan uutta osaamista ja ylläpidetään osaamista koulutusten ja työnohjausten avulla. Perehdytyksessä ja moniammatillisissa aluetiimeissä käsitellään yksiköstä annettavaan palveluun liittyviä suosituksia ja ohjeistuksia, jotka ohjaavat toimintaamme.

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.

Kokonaisvastuu toimintayksikön palvelun laadusta ja asiakas-/potilasturvallisuudesta on päälliköllä. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esimies, ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatupoikkeamat, 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. 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.

Riskien käsitteleminen

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

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Potilasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti” ja ”tapahtui potilaalle”

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (341/2011) velvoittaa sopimaan menettelytavan, jonka avulla tunnistetaan, ilmoitetaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien kohdalla. Espoon Sosiaali- ja terveystoimen käytössä on potilas / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä tekninen työkalu HaiPro.

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

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.

Hessu-järjestelmässä tehdään myös työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista vaara- ja läheltä piti -tilanteista. Hessuun 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.

Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa. Perheneuvolapalveluissa on käytössä lasten terapiapalveluissa laadittu ohje turvalliseen kotikäynnin suunnitteluun ja toteutukseen. Toimipisteissä on hälytysrannekkeet, joiden käytöstä ja turvallisen vastaanottokäynnin suunnittelusta on ohjeistus.

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

Tietoturvapoikkeamat

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

6.2 Viestintä

Ajankohtaisista turvallisuus uutisia löytyy Essissä, SOSTER nyt -uutiskirjeessä sekä sähköpostitse. Nopeita tilanteita varten voidaan käyttää pikaviestimiä (Teams, Skype, Yammer). Viestien sisällöstä vastaa se, joka vastaa tiedotettavasta asiasta. Viestintäryhmä auttaa viestin muotoilussa ja viestintäkanavien valinnassa. Microsoft Sharepoint toimii sosiaali- ja terveystoimen yhteisenä sekä yksiköiden omina työtiloina. Potilasturvallisuutta tukee ja edistää, että yksikön toimintaohjeet ovat yhtenäiset, selkeät, ajantasaiset ja kaikkien saatavilla.

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. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista

1992/785 sekä Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla / Potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihoitoa, 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 vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Apua tarvitsevilla 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 sosiaalihoitolain 6 §:ssä tarkoitetun toimielimen tehdä holhoustoimesta 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

Perheneuvolapalvelujen ohjausta ja neuvontaa annetaan puhelimitse jokaisena arkipäivänä lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvonnassa, jossa neuvontaa antavat perhesosiaalityön (mukaan lukien kotipalvelu ja perhetyö) 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.

Perheneuvolapalveluissa tarjotaan ohjausta ja neuvontaa tai konsultaatiota lapsen vanhemmille sekä yhteistyökumppaneille (esim. varhaiskasvatus) asiakkuuteen liittyen sekä ennaltaehkäisevästi ilman asiakkuutta. Viranomaiset ja yhteistyökumppanit voivat pyytää konsultaatiota erilliseen konsultaatiosähköpostiosoitteen kautta.

7.3 Palvelutarpeen arviointi

Perheneuvolapalvelujen palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittavan verkoston kanssa [Sosiaalihuoltolain 1301/2014](#) mukaisesti. Suurin osa palvelutarpeen arvioinneista tehdään yhdessä asiakkaan kanssa puhelinkeskustelussa, kun asiakas ottaa yhteyttä lapsiperheiden sosiaalipalvelujen neuvontaan Pyydä apua -toiminnon kautta tai puhelimitse. Tarvittaessa yhteydenotto käsitellään moniammatillisesti kotipalvelun, perhetyön ja perhesosiaalityön työntekijöiden kanssa. Tarvittaessa on saatavilla myös lastensuojelun ja lasten kuntoutuspalvelujen asiantuntemusta. Mikäli ensiarviolla ei voida ratkaista asiakkaan palvelun tarvetta, tehdään monialainen palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan verkoston ja muiden palvelujen kanssa.

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

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

Perheneuvolapalvelujen palveluista voi antaa palautetta monella eri tavalla. Käytämme palautetta toiminnan kehittämiseen. Käytössämme on:

- ["Anna palautetta"](#) - linkki, jossa asiakkaalle luvataan vastaus viiden työpäivän sisällä
- Palautelinkki / paperilomake kaikille palvelun päättävälle asiakkaille
- Henkilökohtainen kontakti tai palautelaatikko

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

Perheneuvolapalveluissa suoritetaan potilastietojärjestelmän ja manuaaliseurannan kautta asiakasprosessin mittaamista palvelujen kehittämiseksi ja laadun valvomiseksi. Kaikki työntekijät ovat velvoitettuja keräämään tietoa yhteisen ohjeistuksen mukaisesti.

Lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen johtoryhmä ja perheneuvolapalvelujen esimiehet käyvät kerran kuukaudessa seurantatiedot läpi. Työntekijöiden kanssa käydään seurantatietoa läpi säännöllisesti tulostauluilla, alueellisissa tiimikokouksissa sekä koko yksikön/ ammattiryhmien kehittämispäivissä ja kokouksissa. Asiakkaan toiveesta/luvalla hänen antama työntekijäkohtainen palaute (esim. palvelutyytyväisyydestä) välitetään myös työntekijälle.

Kerätyllä tiedolla saadaan tarkempaa tietoa mm. asiakassegmenteistä, resurssien kohdentamisen ja palvelujen kehittämisen tarpeesta. Säännöllinen tiedonkeruu mahdollistaa palvelujen tavoitteiden toteutumisen seuraamisen kuukausittain ja palvelujen edelleen kehittämisen. Asiakkailta kerättävä hyvinvointihyötykokemus saadusta palvelusta ja palvelutyytyväisyys auttaa kehittämään laadukkaita palveluita järkevästi ja kustannustehokkaasti. Kehittämistyötä tekee koko yksikön työyhteisö.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos asiakkaalla on palvelun tai hoidon suhteen jotain epäselvää, niin hänen kannattaa keskustella siitä perheneuvolassa asiaa hoitaneen henkilön kanssa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen perheneuvolapalvelujen päällikölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

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

Muistutus

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

Kantelu

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaalihuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi sosiaali-

ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon, Valviraan. 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

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

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.

8.1 Palvelun saatavuuden määraajat

Perheneuvolapalveluja koskevat sosiaalihuoltolain mukaiset määraajat. Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

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, psyykinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky. Perheneuvolassa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja vahvuudet sekä tuen tarpeet ja suunnitellaan asiakkaan arkea edistävä ja kokonaisvaltaisesti hyvinvointia tukeva palvelukokonaisuus, jonka toteutumista arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa koko palveluprosessin ajan.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Perheneuvolapalveluissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Perheneuvolapalvelujen toimipisteissä kehoitetaan hyvään käsihygieniaan. Asiakkaille ja työntekijöille on käytettävissä käsihuuteluaineita ja noudatamme annettuja infektioiden ennaltaehkäisyohjeistuksia. Esimiehet vastaavat hygieniakäytäntöjen noudattamisesta yksikössä.

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut ja palvelujen laatua seurataan. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Ostopalveluista ja niiden valvonnasta vastaa yksikön päällikkö. Esimiehet vastaavat ostopalveluihin liittyvistä asioista oman ammatillisen asiantuntijuuden ja osaamiseensa osalta.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan ja potilasturvallisuuden osalta on paljon alueellista yhteistyötä ja erilaisia verkostoja. Pääasiallisia yhteistyön muotoja on kuvattu seuraavalla tavalla:



Perheneuvolapalvelujen keskeisimpiä yhteistyökumppaneita ovat muut sosiaalipalvelut (perhesosiaalityö, perhetyö, kotipalvelu, lastensuojelu, aikuisten sosiaalipalvelut, vammaispalvelut), terveyspalvelut (lastenpsykiatrinen yksikkö, lasten kuntoutuspalvelut, äitiys- ja lastenneuvola, mielenterveys- ja päihdepalvelut), sekä sivistystoimen palvelut (varhaiskasvatus, opetustoimi ja oppilashuollon palvelut). Yhteistyökumppaneiden kanssa on sovittu yhteistyön käytännöistä. Sosiaalihuollon lainsäädäntö säätelee perheneuvolapalvelujen asiakastietojen käyttöä ja luovutusta toimijoiden välillä. Yhteistyön käytäntöjä on tarkennettu Espoon omilla ohjeilla (mm. konsultaatio-ohje ja verkostoyhteistyön koontilomakkeen käyttö).

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. Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn auttaa tilanteiden selvittämisessä. Johtamisen tueksi on laadittu espoolaisen johtamisen käsikirja.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Perheneuvolapalveluissa työskentelee asiakastyössä psykologeja ja perheneuvoja.

Perheneuvolapalveluja johtaa päällikkö ja alueellisina esimiehinä toimivat johtava psykologi ja johtava perheneuvoja. Lisäksi yksikössä on toimistos sihteeri. Yhteensä vakansseja on 45.

Henkilöstösuunnitelmassa on arvioitu strategian ja toiminnan pohjalta tulevaisuuden määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnitelmalla pyritään varmistamaan, että yksikössä työskentelee riittävästi henkilöstöä, jolla on tarvittava osaaminen laadukkaan palvelun toteuttamiseksi. Yksikön tehtävissä käytetään Valviran määrittämiä kelpoisuusehtoja (laillistettu psykologi ja sosiaalityöntekijä).

Yksikön henkilöstösuunnitelmasta vastaa päällikkö ja palvelualueen henkilöstösuunnitelmasta Lapsiperheiden hyvinvointipalvelujen päällikkö.

9.2 Rekrytointi

Yksikön päällikkö, johtava psykologi ja johtava perheneuvoja vastaavat uuden henkilöstön rekrytoinnista. Prosessin tukena käytetään Espoon rekrytointipalveluita. Rekrytointiin kuuluvat suunnittelu-, valmistelu-, haku-, valinta- ja päätösvaihe sekä työsopimus.

Rekrytoitaessa tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset.

Lisäksi tarkistetaan hakijan:

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä
- ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira). Työluvan tarkistaminen
- kielitaito; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.
- rikostaustaote

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

Opiskelijoiden ohjaus

Terveystenhuollon ja 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.

Laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö ja jolla on ohjaajalta edellytettävä työkokemus.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Espoon strategia, arvot, ja toiminta-ajatus ohjaavat toiminnan kehittämistä. Lisäksi saamme arvo-kasta 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: osaamisen kehittäminen ja koulutus

Perehdytys

Esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Yksikössä on käytössä sekä yksikön oma perehdyttäjän muistilista, että kaupunkitasoinen perehdytysuunnitelma. Yksikön esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja aikataulusta ja nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä.

Kehityskeskustelut

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

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.

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 kilpailutetulta toimittajalta tarvitsemaansa ensiapukoulutuksen tai työntekijät osallistuvat Espoon kaupungin järjestämiin yhteisiin ensiapukoulutuksiin.

Duodecim Oppiportti on terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutuspalvelu. Se tarjoaa ja mahdollisuuden ammattitaidon kehittämiseen. Oppiportti ja Potilasturvaportti ovat verkkopalveluja, jotka sisältävät useita eri koulutuksia. Sosiaali- ja terveystoimen potilastyön turvallisuuteen ja laatuun liittyvät koulutukset löytyvät kootusti Espoon kaupungin intranetistä (Essi).

Peda.net oppimisalusta

Peda.net on sähköinen oppimisalusta, joka mahdollistaa verkko-opiskelun toteuttamisen kaupungin henkilöstökoulutuksessa.

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus

Espoon kaupungin intranetistä (Essi) löytyy koulutusmateriaalia itseopiskeluun.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin tukeminen on yksi perheneuvolapalvelujen strategisista painopisteistä. Perheneuvolapalveluissa on käytössä neljä kertaa vuodessa seurattava Tyhypuntari, jolla kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia töittensä sujumisesta, omasta jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Tyhypuntarin tuloksista ja työhyvinvoinnista keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti aluetiimeissä ja työntekijätapaamisissa sekä kehityskeskusteluissa. Tarvittaessa tarkempaa tietoa työyhteisön tilanteesta voidaan kartoittaa Posetiivi-kyselyllä.

Henkilöstön hyvinvointia ja sen muutoksia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Työterveyslaitoksen Kunta10-kyselyllä.

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Perheneuvolapalveluissa työntekijät pääsevät itse suunnittelemaan ja toteuttamaan vuosittaisen kehittämis- ja virkistämistilaisuuden.

Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteen työpäikän ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki (1227/2016) toi muutoksia koskien hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurantaan ja torjuntaan. 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. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan. Perheneuvolapalvelujen työntekijöiltä edellytetään rokotussuojaa influenssa, tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan, joiden lisäksi terapeutin vauvaperhetyön työntekijöiltä edellytetään rokotussuojaa myös hinkuuskää vastaan.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Perheneuvolapalvelut toimivat kolmessa toimipisteessä: Etelä-Espoossa Pihatörmässä (Pihatörmiä 1 C, 4 krs.), Leppävaarassa Lintutörmässä (Lintuvaarantie 2, 3 krs.) ja Espoon keskuksessa Kamreerintiellä (Kamreerintie 2 B, 3 krs.). Kaikki perheneuvolapalvelujen toimitilat ovat esteettömiä saattajan kanssa. Pihatörmän toimitilat sijaitsevat Länsiväylän ja kauppakeskus Ison Omenan läheisyydessä ja liikkuminen julkisilla busseilla ja jatkossa metrolla on helppoa. Lintutörmään ja Kamreerintielle pääsee helposti junalla sekä busseilla.

Kaikissa toimipisteissä on käytössä hälytysjärjestelmät. Työhuoneissa on käytössä hälytysrannekkeet varmistamassa työturvallisuutta. Hälytyksen lauetessa vartija saapuu tarkistamaan tilanteen.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Jokainen työyksikön työntekijä on perehtynyt palo- ja pelastussuunnitelmaan ja on tietoinen työyksikön hätäsammutusvälineistä ja poistumisteistä. Palo- ja pelastussuunnitelman läpikäyminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytykseen. Pelastussuunnitelmat

löytyvät toimipisteistä. Työpaikan riskien arvioinnissa arvioidaan säännöllisesti paloturvallisuuteen liittyviä tekijöitä.

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. Yksiköllä on käytössä laiterekisteri, jonka avulla pystytään jäljittämään laitteiden sijainnit sekä huoltohistoria.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

Sosiaalihuollon yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa 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 määrittellään yhteinen käytäntö asiakasprosessin eri vaiheissa luotavista asiakirjoista.

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

Perheneuvolan asiakasrekisterin rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta. Rekisterin vastuuhenkilö on perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja. Tiedot rekisteristä luovuttaa perheneuvolapalvelujen päällikkö tai hänen nimeämänsä.

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 tietoturvasuuteen 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.

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluonteisia, minkä vuoksi on noudatettava erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatimisessa, 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 tietosuojasitoutumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturvallisuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietoturva-asioissa jokainen työntekijä on avainhenkilö. Tietosuoja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatoimintaa. Tietoturvatekniikoilla toteutetaan tietosuojaa. Organisatorisilla ja teknisillä toimilla varmistamme henkilötietojen asianmukaisen turvallisuuden, mukaan lukien suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä, tuhoutumiselta tai vahingoittumiselta.

Tietosuoja- ja 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.

Tietoturvatietyous ja -osaaminen

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Espoossa on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta henkilökunnalle. Koulutukset löytyvät koulutuskalenterista. Lisäksi Espoossa on käytössä verkossa suoritettava tietosuoja- ja tietoturvakoulutus, jossa on oma osionsa terveydenhuollolle ja sosiaalihuollolle. Näiden koulutusten lisäksi esimiehet voivat tilata sosiaali- ja terveystoimen juristitiimiltä sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköihin.

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

Henkilörekisteriselosteet

Jokaisesta eri henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste, jonka tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. [Tietosuojaselosteet](#) löytyvät Espoon internet-sivuilta.

Tietosuojaselosteita päivitetään tietojen käsittelyn muuttuessa.

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

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

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

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):