

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut, Auroran vastaanottokoti

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

8.9.2020

Visio: Turvallisesti kotona

PALVELUN LAATU, VAIKUTTAVUUS JA TURVALLISUUS

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

HYVÄ TALOUDENPITO JA TUOTTAVUUS

Vähemmän hukkaa
Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa
vertailukuntiin

HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI JA TYÖN SUJUVUUS

Kannustava johtaminen
Hyvinvoiva ja innostunut henkilöstö
Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen ilmapiiri

ASIAKKAAN PALVELUKOKEMUS JA OSALLISUUS

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



Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso

perusturvajohtaja

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

Laadittu 3.8.2020/8.9.2020

Hyväksytty 25.8.2020

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	4
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	4
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta	8
6 Riskien hallinta	9
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	10
6.2 Viestintä	12
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
7.2 Neuvonta ja ohjaus	14
7.3 Palvelutarpeen arviointi	15
7.4 Asiakassuunnitelma	15
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	17
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	19
8 Palvelun sisällön omavalvonta	20
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	20
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	20
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	23
9.1 Henkilöstösuunnitelma	23
9.2 Rekrytointi	23
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	25
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	26
9.5 Henkilökunnan rokotukset	27
10 Toimitilat ja tukipalvelut	27
10.1 Toimitilat	27
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	27
10.3 Tukipalvelut	28
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat	28
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	28
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	31
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma	31

13 Liitteet.....	32
------------------	----

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Suunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Suunnitelman on koonnut palveluesimies yhteistyössä vastaavien ohjaajien kanssa.

Hyväksyminen: 2.4.2020

Seuranta: Suunnitelmaa seurataan ja päivitetään henkilöstön ja asiakkaiden antaman palautteen pohjalta vuosittain tai tarvittaessa.

Julkisuus: Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla. Nähtävillä pidosta vastaavat palveluesimies ja vastaavat ohjaajat.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosityksikkö: Sosiaali- ja terveystalvet/Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö: Auroran vastaanottokoti

Osoite: Kuusikodinmäki 7, 02820 Espoo

Puh: 050 3236850 (osasto), 050 594 2252 (asiakasohjaus)

Toimintayksikön vastaava esimies: Jari Mononen, puh. 043 8257669

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Auroran 14-paikkainen vastaanottokoti vastaa 7-17 -vuotiaiden nuorten akuuttiin, lyhytaikaiseen (0-2kk) sijoitustarpeeseen. Jakson aikana arvioidaan lapsen/nuoren ja hänen perheensä voimavarat ja haasteet. Arvioinnin perusteella esitetään lasta/nuorta koskeva jatkosuunnitelma.

Asiakkaat ohjautuvat vastaanottokotiin joko alueen sosiaalityöntekijöiden tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta.

WWW-sivut: [Lapsiperheiden palvelut](#)

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut tarjoavat sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluja espoolaisille. Lastensuojelun sosiaalityössä arvioidaan lapsen ja hänen perheensä sosiaalihuollon ja lastensuojelun palvelun tarvetta sekä tarjotaan avo-, sijais- ja jälkihuollon palveluja lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja heidän perheilleen. Tavoitteena on tarjota oikea-aikaisesti palveluja ja tukea asiakkaille, joiden elämäntilanteessa on arkea kuormittavia ja arjesta selviytymistä heikentäviä tekijöitä. Toiminta-ajatus perustuu sosiaalihuoltolakiin ja lastensuojelun lakiin sekä muihin toimintaa sääteleviin lakeihin.

Auroran vastaanottokoti on Espoon kaupungin lastensuojelupalveluita tarjoava yksikkö. Aurora palvelee espoolaisia lapsia, nuoria ja heidän perheitään. Auroran vastaanottokodin toiminta perustuu lastensuojelulakiin.

Auroran 14 -paikkainen vastaanottokoti vastaa 13-17 -vuotiaiden lasten/nuorten akuuttiin, lyhytaikaiseen (0-2kk) sijoitustarpeeseen. Asiakkaat ohjautuvat vastaanottokotiin joko alueen sosiaalityöntekijöiden tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta. Auroran vastaanottokotiin saapuvan lapsen/nuoren tuloneuvottelu pidetään kolmen arkipäivän sisällä saapumisesta. Tullessaan osastolle lapsi/nuori ja vanhemmat saavat kirjallisen koosteen osaston päivärutiineista, yhteystiedoista sekä tekijöistä, joiden sujumiseen arviointijaksolla kiinnitetään huomiota.

Jakson aikana arvioidaan lapsen/nuoren sekä hänen perheensä voimavarat ja haasteet arjessa. Arvioinnin perusteella esitetään lasta/nuorta koskeva suositus jatkosuunnitelmasta. Arviointityön välineinä käytetään mm. yksilö-, perhe-, ja verkostotapaamisia, Adad2 haastattelua sekä BBIC-mallia. Arviointijaksolla lapset/nuoret tapaavat sairaanhoitajaa sekä toimintaterapeuttia, jotka kartoittavat lapsen/nuoren tilannetta omasta ammattiviitekehuksestään. Sairaanhoitaja ja toimintaterapeutti tekevät työskentelystään oman yhteenvedon vastaanottokodin yhteenvedon rinnalle.

3.2 Toimintaperiaatteet

Palvelualueen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon arvot, Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarina, sosiaali- ja terveystoimen timantti, valtakunnallisen lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman (LAPE) ohjaavat periaatteet sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet. Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja 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:

- Erytispalvelujen 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:

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

Tarjoamme palvelua suomen ja ruotsin kielellä.

Käytämme tarvittaessa tulkki- ja käännöspalveluja.

4 Johtamisjärjestelmä

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

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

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

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

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

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

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

Työsuojelupäällikkö vastaa työnantajan ja esimiesten avustamisesta työpaikalla tarvittavan työsuojeluosaamisen hallintaan, seuraa työpaikkojen työolojen 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 (pali: aula- ja turvallisuuspalvelut) vastaa tilojen turvallisuudesta, kulunvalvonnasta, kameravalvonnasta ja asiakasohjauksesta sosiaali- ja terveystoimen toimipisteissä.

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.

Asiakastietojärjestelmien (ATJ) ohjausryhmä. Valmistele, informoi ja päättää sotet - asiakastyössä käytettävistä tietojärjestelmistä. Ryhmä kehittää, budjetoi, resursoi, priorisoi ja tekee yhteisiä linjauksia, sekä valmistele storylle päätösehdotuksia. Ryhmä kokoontuu 4-6 kertaa vuodessa. Muistiot/asiat aina toimialan johdolle tiedoksi.

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

Tietosuoja- ja tietoturvaryhmä (sotet) käsittelee sotet tietosuojadokumentaatioon, ohjeistukseen ja tietosuojaan liittyviä kysymyksiä. Ryhmä tekee sotet tietosuojaan liittyviä päätöksiä tai tuo niitä tarvittaessa päätettäväksi asiakastietojärjestelmien (ATJ)- ohjausryhmään tai johtoryhmiin. Ryhmä kokoontuu 4 kertaa vuodessa ja tarvittaessa (esim. tulossa on isoja kansallisia muutoksia).

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

Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lean-filosofian ydin koostuu asioiden jatkuvasta yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi tekemisestä. Keskiössä on viestintä ja ihmisten välinen vuorovaikutus. Laatu syntyy siitä, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan. Toimintaa kehitetään linjaorganisaation, asiantuntijoiden ja työryhmien yhteistyönä. Päätösten valmistelussa ja päätöksenteossa hyödynnetään sekä laadun että asiakasturvallisuuden asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia.

[Lastensuojelun laatusuositus, STM 2019:8](#)

Asiakasturvallisuus on osa laatua

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

Asiakasturvallisuus kuuluu jokaiselle työntekijälle. Se on johdettua toimintaa, ja esimiehet ovat avainasemassa avointa, luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria rakennettaessa. Tällaisessa kulttuurissa ei syyllistetä inhimillisistä virheistä eikä kyseenalaisteta turvallisuuden edistämiseksi

tehtyjä valintoja. Hyvässä työilmapiirissä pystytään käsittelemään rakentavasti palautteita, poikkeavia ja läheltä piti -tilanteita sekä haittatapahtumia.

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

Toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta pidetään näkyvästi esillä organisaatiossa.

Toimintayksiköissä, palvelualueilla ja 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

Riskienhallinnan lomakkeet ja riskien suuruuden arviointi on tehty henkilöstön kanssa yhteistyössä. Päivittämisestä vastaa palveluesimies ja vastaavat ohjaajat. Tunnistetut riskit ilmoitetaan palveluesimiehelle. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään arvioidun kiireellisyyden mukaan.

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. 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.

Toiminnassa on käytössä seuraavat riskinhallinnan järjestelmät ja menetelmät:

1. Nolla tapaturmaa -foorumin riskien arvioinnin toimintatapa. Menettelystä on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
2. Turvallisuuskävely. Menettelystä on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
3. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakkoinnin ja hallinnan toimintamalli. Toimintamallista on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
4. Työhyvinvointipuntari. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda epäkohtia esille ajantasaisesti myös tätä kautta

Riskien käsitteleminen

Riskin suuruuden 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 Riskinhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Vastaanottokodissa on käytössä Hai Pro-järjestelmä. Vastaava ohjaaja on ilmoitusten käsittelijä. Kaikista koko palveluyksikössä havaituista epäkohdista tiedotetaan palveluesimiehelle viipymättä. Hessu-työturvallisuus-järjestelmä on myös vastaanottokodissa käytössä. Henkilöstöä on perehdytetty järjestelmien käyttöön ja rohkaistu tuomaan niiden kautta epäkohtia esiin kuitenkin niin, että epäkohdista ilmoitetaan suoraan palveluesimiehelle ja/tai vastaavalle ohjaajalle.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Yksikössä on käytössä **SPro eli Sosiaalihuoltolain mukaisten epäkohtien ilmoitusjärjestelmä**.

Mahdollisista epäkohdista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai ilmeisestä epäkohdan uhasta keskustellaan avoimesti työyhteisöissä ja pohditaan yhdessä esimiesten kanssa ratkaisuvaihtoehtoja sekä kehitetään toimintakäytäntöjä.

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

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 ja kirjataan riskienarviointilomakkeelle, jonka yhteenveto lähetetään työsuojelupäällikölle vuosittain 31.5. mennessä. Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. Työpaikalla kohdatut vaara- ja uhkatilanteet käsitellään ja niistä tehtävät ilmoitukset toimitetaan työsuojelupäällikölle.

Tietoturvapoikkeamat

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

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

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

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Riskien arviointi: ohjeet ja vaarojen tunnistuslista
- Ohje uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakoinnista ja hallinnasta
- Väkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta -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

Osastolla on ihmisiä töissä ympäri vuorokauden, joten henkilökunta harjoittaa viestintää ja reflektointia koko ajan. Raportit pidetään vähintään kolme kertaa vuorokaudessa ja tarvittaessa useammin. Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä sekä toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta. Sujuva tiedonkulku parantaa myös asiakastyytyväisyyttä. Varmistamme että henkilöstö saa jatkuvasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista.

Raporttien lisäksi käytössä on viikoittaiset tiimipalaverit, jotka toimivat talon henkilökunnan sisäisenä tiedotuskanavana ja tämän lisäksi käytössä on sisäinen Sharepoint -järjestelmä, joka toimii tiedotus- ja ilmoituskanavana. Koko talon henkilökunta on koulutettu tämän käyttöön. Yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä sähköpostitse. Näiden lisäksi sähköpostia käytetään vastaanottokodissa myös yleiseen sekä työntekijöiden väliseen viestintään.

Lähiesimiehet ja päällikkö vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Kaupungin yhteistä kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty yksityiskohtaisemmilla, SOTET:in esimiehille tarkoitetuilla toimintaohjeilla Essistä.

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja yksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta sekä parantaa asiakastyytyväisyyttä. Esimiehet vastaavat, että henkilöstö saa jatkuvasti tietoa laadun ja

turvallisuuden kehittämisestä 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 asema, oikeudet ja oikeusturva

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

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

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

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

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

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

Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan 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 palvelujen suunnitteluun toteuttamiseen. Palveluja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toiveet 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.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jouduttaessa turvautumaan rajoitustoimenpiteisiin on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Nämä kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Lastensuojelulaki ohjaa rajoittamistoimenpiteiden periaatteita ja käytäntöjä lastensuojelun sosiaalityössä. Rajoittamistoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisperiaatteen mukaisesti. Päätökset lastensuojelun sosiaalityössä tekee johtava sosiaalityöntekijä tai sosiaalityöntekijä Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen viranhaltijoiden päätösvallan käyttämisestä yksilöasioissa koskevan säännön mukaisesti. Yli 12-vuotiasta asiakasta, huoltajia ja asianosaisia kuullaan ennen päätöksen tekoa aina kun se on mahdollista. Alle 12-vuotiaan lapsen mielipide selvitetään ennen päätöksen tekoa, jos se on mahdollista. Sijaishuollossa rajoittamistoimenpiteistä voi päättää myös lastensuojelulaitoksen johtaja tai hänen valtuuttamansa henkilöt.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Auroran 14-paikkainen vastaanottokoti vastaa 7-17 -vuotiaiden lasten/nuorten akuuttiin, lyhytaikaiseen (0-2kk) sijoitustarpeeseen. Jakson aikana arvioidaan lapsen/nuoren ja hänen perheensä voimavarat ja haasteet. Arvioinnin perusteella esitetään lasta/nuorta koskeva jatkosuunnitelma. Asiakkaat ohjautuvat vastaanottokotiin joko alueen sosiaalityöntekijöiden tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta.

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.

7.3 Palvelutarpeen arviointi

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

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

Vastaanottokodin arviointijaksolla olevat lapset/nuoret tapaavat sairaanhoitajaa sekä toimintaterapeutteja, jotka kartoittavat lapsen/nuoren tilannetta omasta ammattiviitekehuksestään. Sairanhoitaja sekä toimintaterapeutti tekevät työskentelystään oman yhteenvedon vastaanottokodin yhteenvedon rinnalle.

7.4 Asiakassuunnitelma

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

Lastensuojelun sijaishuollon asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

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

Auroran vastaanottokotiin saapuvat lapset/nuoret tulevat kiireellisesti sijoitettuina ja lähtökohtaisesti sijoitustarve on äkillinen. Tällöin lapsella/nuorella ja vanhemmilla ei ole mahdollista tutustua yksikköön etukäteen. Tutustuminen ja mahdollisuus esittää kysymyksiä toiminnasta, järjestetään vanhemmalle ja lapselle/nuorelle heti sijoituksen alkaessa. Kiireellisesti sijoitettu lapsi/nuori, joka voi siirtyä osastolle suunnitelmallisesti, voi käydä tutustumassa osastoon ja osaston toimintaan perheensä kanssa ennen muuttoa. Lapselle/nuorelle on tehty myös erillinen ”Tervetuloa meille” -esite, jossa kerrotaan lyhyesti Auroran toiminnasta. Vanhemmat saavat vastaavanlaisen esitteen, josta löytyy esim. osaston yhteystiedot. Asioista käydään keskustelua yhdessä sosiaalitoimen ja asiakkaan kanssa. Asiakasta neuvotaan ja opastetaan vastaanottokodin taholta ottamaan yhteyttä oikeisiin tahoihin asioiden selvittämiseksi ja tarvittaessa ollaan asiakkaan mukana em. asioissa.

Auroran vastaanottokodin asiakkailla on oikeus yksityisyyteen, intymiteettisuojaan, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Konkreettisesti tämä näkyy siinä, että kaikilla on oma lukittava huone, lapsen/nuoren ja hänen perheensä asioista ei puhuta muiden asiakkaiden kuullen ja kaikista lasta/nuorta rajoittavista toimenpiteistä, kuten liikkumavapauden rajoittamisesta tehdään lainmukaiset rajoittamistoimenpitepäättökset. Rajoittamistoimenpiteeseen kysytään asiakkaan mielipide ja valituskelpoisista päätöksistä autetaan asiakasta tekemään valitus, mikäli hän näin haluaa tehdä. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain viimeisenä keinona silloin, kun lapsen/nuoren kasvu ja kehitys vaarantuu.

Jokaiselle lapselle/nuorelle maksetaan hänelle kuuluva viikkoraha. Lapsi/nuori kuittaa saadun viikkorahan, jonka jälkeen hän voi itse päättää mihin haluaa viikkorahansa käyttää. Lapsia/nuoria opastetaan huolehtimaan omista henkilökohtaisista tavaroista eikä osastolla ole sallittu muiden tavaroiden lainaaminen eikä vaihtaminen. Lapsella/nuorella on mahdollisuus lukita oma huoneensa ovi, kun hän ei ole osastolla läsnä.

Auroran vastaanottokodin henkilökunnalla on selkeä käsitys ja tieto omasta perustehtävästään. Lapsen/nuoren arvioinnin kannalta on tärkeää osallistaa ja vastuuttaa häntä sekä perhettä omassa prosessissaan. Osallistaminen pitää sisällään vaihtoehtoja eikä aina ole yhtä oikeaa tapaa selvittää asioita. Lapsen/nuoren kanssa käydään keskusteluita asioista ja pyritään löytämään asioista kompromissi. Ennen rajoittamistoimenpiteen tekoa, lapsen/nuoren kanssa käydään aina erillinen keskustelu häntä koskevista seuraamuksista, jotta hän voi sitoutua niihin ja samalla itse vaikuttaa seuraamuksiin.

Vastaanottokodissa on selkeät linjaukset, kuten nukkumaanmeno-aika, ruoka-ajat, ja kotiintuloajat. Jokainen lapsi/nuori on yksilö ja hänelle tehdään yksilölliset suunnitelmat omien tarpeiden ja haasteiden pohjalta. Esimerkiksi nuoren iltaharrastus voi pidentää paluu-aikaa iltaisin. Lasta/nuorta sekä perhettä kannustetaan ja uskotaan muutoshetkiin.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Yksikössä on käytössä lasten erityispalvelujen yhteinen palautejärjestelmä. Kertynyttä palautetta käsitellään yksikössä ja lasten erityispalvelujen johtotiimissä säännöllisesti. Palautetta kerätään lasten vanhemmilta. Lisäksi käytössä on sijoitetuille lapsille tarkoitettu lomake, jossa lapset arvioivat sijoitusaikaansa osastolla: muun muassa kohteluaan ja miten he ovat kokeneet tullessaan kuulluiksi. Nämä palautteet käsitellään työyhteisön kehittämispäivissä ja niiden pohjalta tehdään parannustoimenpiteitä.

Asiakkaat voivat antaa palautetta spontaanisti arjessa ja/tai palautekyselyn käyttäen. Asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään jatkuvan sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta [Anna palautetta](#).

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

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

Omavalvontasuunnitelmista kerätään palautetta erikseen: [Omavalvonnan palautekysely](#)

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun tulee aina esimiesten tietoon ja pyritään selvittämään yksikössä. Tarvittaessa noudatetaan alla mainittua ohjeistusta. Potilas -ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden nähtävänä palveluyksikön ilmoitustauluilla.

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 on 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

Muistutus

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

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

Muistutuksen vastaanottaja: Kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki

Kantelu

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

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

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 määrääjät

Yksikön palvelut ovat asiakkaiden saatavissa ympärivuorokautisesti. Alle 13-vuotiaiden sijoitukset koordinoidaan vastaanottoperhetoiminnasta virka-aikaan ja vastaanottokodista virka-ajan ulkopuolella. Asiakasohjauspuhelin on käytössä ympärivuorokautisesti. Kiireellisestä sijoituksesta päättää sosiaalityöntekijä lastensuojelulain perusteella.

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

- lastensuojelun tarpeen arvioinnille (kiireellisessä tapauksessa välittömästi, muuten 7 arkipäivän sisällä) ja selvityksen tekemiselle (3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta),

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Vastaanottokotiin sijoitettujen lasten koulunkäyntiä ja harrastuksia tuetaan. Yksikössä luodaan turvallinen ilmapiiri arjen sujuvuuden takaavine rutiineineen. Lapsia kohdellaan yksiköllisesti ja arvostavasti. Yhteistyö ja tiedonkulku lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa on tiivistä. Lasten kanssa työskennellään säännöllisesti omaohjaajatunneilla ja vanhempien tai muun lähiverkoston kanssa työskennellään perhetapaamisissa.

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

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kartoitetaan asiakkaan harrastukset ja niiden toteutuminen sekä ohjataan ja tuetaan tarvittaessa asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla.

Asiakkaan päivittäistä toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan palveluissa ja arviointia tehdään asiakastapaamisten ja asiakassuunnitelman yhteydessä.

Terveyden ja sairaanhoito

Aurorassa työskentelee toimintaterapeutti ja sairaanhoitaja. Auroran lapsille/nuorille tehdään talon sairaanhoitajan terveystarkastus. Lapset/nuoret käyvät lain edellyttämässä lääkärintarkastuksessa sijoituksen aikana. Vastaanoton sairaanhoitaja on käytettävissä koko sijoituksen ajan lasten/nuorten asioissa.

Huumepikaseuloja voidaan ottaa, mikäli on vakava perusteltu epäily huumausaineiden käytöstä. Positiiviset pikaseulat laitetaan varmistusseulaan yhtyneille laboratorioille. Seulasta tehdään oma rajoittamistoimenpidepäätös.

Lapsi/nuori käyttää oman alueensa terveydenhoito- ja lääkäripalveluita sekä kouluterveydenhuoltoa. Kiireellisissä tapauksissa nuoren kanssa käytetään perusterveydenhuollon päivystyspalveluita.

Auroran vastaanottokoti tekee tiivistä yhteistyötä mm. psykiatrian hoitoklinikoiden kanssa. Nuoren psyykkistä hyvinvointia ja mahdollista jatkohoidon tarvetta arvioidaan ja tutkitaan Tutkimus – Arviointi – Kriisipoliklinikalla (TAK). TAK:n tarvittavan lähetteen esivalmisteleo Auroran vastaanottokodin sairaanhoitaja ja varsinaisen lähetteen kirjoittaa terveyskeskuslääkäri tai koululääkäri.

Lääkehoito

Auroran vastaanottokotiin on laadittu oma lääkehoidon suunnitelma, joka on päivitetty syksyllä 2019. Lääkehoidon suunnitelma pohjautuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Suunnitelman tekemisestä, toteuttamisesta ja päivittämisestä vastaa talon sairaanhoitaja.

Reseptivapaat lääkkeet löytyvät henkilökunnan takaa laajennetusta lääkekaapista. Yksiköstä löytyy kylmäkaappi kylmässä säilytettäviä näytteitä ja lääkkeitä varten. Lisäksi yksikössä on verenpainemittari, pituusmitta, vaaka, alkometri sekä pikaseulavalmius.

Vastuhenkilö: yksikön sairaanhoitaja

Ravitsemus

Auroran vastaanottokodin ruokailurytmiin kuuluu aamiainen ennen kouluun lähtöä, lounas, välipala koulun jälkeen, päivällinen sekä iltapala. Lisäksi osastolla on koko ajan tarjolla hedelmiä.

Lapsen/nuoren ruoka-aineallergiat ja ruokavaliot selvitetään tulotilanteessa. Ruokaa saa myös ruoka-aikojen ulkopuolella, mikäli asiakkaalla on nälkä. Ruoka-ajoista pyritään kuitenkin pitämään kiinni, koska ne luovat arkeen turvallisen struktuurin. Lapsilla/nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa ja esittää toiveita lempiruokien suhteen. Mikäli asiakkaan ruokailua tulee seurata, on käytetty apuna mm. ruokapäiväkirjaa, jota ohjaajat sekä lapsi/nuori yhdessä täyttävät. Vastaanottokodin ohjaajat ruokailevat yhdessä lasten/nuorten kanssa.

Vastuuhenkilö: ruokapalvelusta ja kodinhoidosta vastaava ohjaaja

Muut palvelut

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut.

Alihankkijat tulee hyväksyttävä palvelun tilaajalla. Jos alihankkijoiden osalta tulee muutoksia, näistä tulee ilmoittaa palvelun tilaajalle. Omavalvontasuunnitelmat vaaditaan kaikilta palveluntuottajilta, joten ne vastaavat palveluille asetettuja sisältö- laatu- ja turvallisuusvaatimuksia. Ulkopuoliset palveluntuottajat hankitaan kilpailutusprosessien kautta. Niihin on kytketty valvonta ja raportointivastuu.

Sosiaalityöntekijä tai muu 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.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Keskeisimmät yhteistyökumppanit ovat alueen lastensuojelun sosiaalityö, lastenpsykiatrian yksiköt, sosiaalipediatrian yksikkö, koulut, kouluterveydenhuolto sekä muut lasten erityispalvelujen yksiköt ja hallinto. Henkilöstö osallistuu neuvotteluihin ja verkostopalavereihin, joita lapsen asioista pidetään.

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 tietyn 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.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Auroran vastaanottokodeissa kummallakin osastolla työskentelee vastaava ohjaajaa ja kahdeksan ohjaajaa. Palveluesimiehen, sairaanhoitajan, toimintaterapeutin ja ruokahuollosta sekä kodinhoidosta vastaavan ohjaajan työpanokset on jaettu molemmille osastoille. Ohjaajilla, sairaanhoitajalla ja toimintaterapeutilla on ammattikorkeakoulu -tai opistotasoinen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain mukainen koulutus sosiaali- tai terveydenhoitoalalle.

Asiakasprosessien sujuvuus turvataan ensisijaisesti työparikäytännöillä.

Kesäaikana yksiköihin on palkattu kesäsijaisia. Pitkien sairauslomien ja muiden poissaolojen yhteydessä on mahdollisuus palkata sijaisia täyttölupamenettelyn kautta. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki määrittää sijaisten kelpoisuusehdot.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa tehdään yhteistyötä oppilaitosten ja yliopistojen kanssa ja tarjotaan opiskelijoille käytännön opiskelupaikkoja ja ohjausta henkilöstön saatavuuden varmistamiseksi.

9.2 Rekrytointi

Vakituiseen toimeen rekrytoidaan aina kaupungin oman haun lisäksi myös työvoimahallinnon TE-palvelujen kautta. Hakumenettelyssä toimitaan lainmukaisten avoimuusvaatimusten mukaisesti.

Vakituisen henkilökunnan rekryoinnissa on mukana Espoon kaupungin oma rekryointiyksikkö. Kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä todistuksista tai aidoksi todistetuista todistuskopioista sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä todistuksen antaneisiin tahoihin. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote. Sijaisia rekryoidaan samoin menetelmin.

Henkilöstön rekryointia 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 rekryointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

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

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

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

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

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

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

Yksikön koulutukset suunnitellaan määrärahojen puitteissa siten, että koko yksikön henkilöstö saa saman asiakastyön kannalta keskeisen koulutuksen (esimerkiksi Avekki-toimintatapamalli ja neuropsykiatrinen valmennus)

Opiskelijat tulevat sopimusten mukaisista ammattikorkeakouluista ja ovat pääsääntöisesti sosionomiopiskelijoita. Opiskelijoille nimetään kelpoisuusehdot täyttävä ohjaaja ja harjoittelunjaksojen tavoitteiden täyttymistä seurataan yhteistyössä oppilaitosten kanssa.

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.

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 asiakasturvallisuusosaamista.

Koulutukset

Täydennyskoulutussuosituksen mukaisesti 3 -10 koulutuspäivää vuodessa.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa on käytössä perehdytyksen vuosikello, johon kuuluu säännöllisinä koulutuksina lakikoulutus (mm. sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, tietosuoja ja tietojen luovuttaminen), lähisuhdeväkivaltakoulutus, arviointikoulutus, tietojärjestelmäkoulutus, eroauttaminen sekä kirjaamisvalmennus. Lisäksi täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain tarpeen mukaan mm. 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 muiden ohjaavien keskustelujen yhteydessä.

Henkilöstön potilasturvallisuus koulutus

Ensiapukoulutukset

Koko yksikön henkilöstö saa hätäensiapukoulutuksen.

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus

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

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen palvelualue tekee yhteistyötä Espoon kaupungin aula- ja turvallisuuspalvelujen sekä poliisin kanssa.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Palveluyksikössä pidetään yhteisiä työnkehittämispäiviä. Tyhy-puntarin (fiilismittarin) tulokset käsitellään tiimipalaverissa ja Kunta -10:n tulokset henkilökuntapalaverissa. Tulosten perusteella työyhteisön kehittämispäivässä sovitaan toimenpiteistä keskeisistä parantamista vaativista asioista. Vastuuhenkilönä on palveluesimies yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa.

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

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Tavoitteena on, että kukin työyhteisö järjestää vuosittain yhden kehittämistilaisuuden.

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

Vastaanottokodin toimitilat sijaitsevat Nupurissa osoitteessa Kuusikodinmäki 7. Jokaiselle lapselle/nuorelle on oma huone. Huoneen kalusteisiin kuuluu työpöytä, tuoli, sänky, vaatekaappi sekä lukulamppu. Huoneen oven saa lukkoon niin ettei huoneeseen ole henkilökunnan lisäksi muilla pääsyä. Henkilökunta noudattaa tilanteiden mukaisesti mahdollisimman suurta hienotunteisuutta lapsen/nuoren huoneeseen mennessään. Molemmilla osastoilla on seitsämän asuinhuonetta. Lisäksi lapsilla/nuorilla on huoneissaan omat wc sekä suihku. Yhteistä tilaa kaikille lapsille/nuorille on yhtenäinen olohuone ja ruokailutila.

Tiloissa on myös toimistotiloja, neuvotteluhuoneita sekä oleskelu- ja harrastustiloja lapsille/nuorille. Yksikkö on saamassa uudet toimitilat vuonna 2020 Leppävaaraan. Yksikön nimeksi vaihtuu Postipuun lastensuojelupalvelut.

Tilojen käytön periaatteet

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

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

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastussuunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä vastaa palveluesimies. Pelastussuunnitelmat kuuluvat osaksi yksikön perehdytysohjelmaa. Pelastussuunnitelmat tarkastetaan palotarkastuksissa, jotka pidetään vastaanottokodissa vuoden välein. Suunnitelmia päivitetään tarvittaessa.

10.3 Tukipalvelut

- Yksikön siivouksesta vastaanottokodissa ja siivouksessa käytettävien tarvikkeiden ja materiaalien varastoinnista vastaa yksityinen palveluntuottaja. Siivoussopimuksesta, suunnitelmasta, mitoituksesta ja valvonnasta vastaavat kaupungin tilapalvelut säännöllisin tarkastuksin ja henkilökunnan antaman palautteen pohjalta.
- Vastaanottokodissa on valmistuskeittiö, jossa keittäjä-ruokapalvelutyöntekijä valmistaa arkipäivisin lounaan ja päivällisen. Keittäjä-ruokapalvelutyöntekijä vastaa elintarviketilauksista ja keittiön omavalvonnasta. Viikonloppuisin ruuan valmistus on osastohenkilökunnan tehtävä. Heiltä vaaditaan hygieniapassin suorittamista.
- Vastaanottoperhetoiminnassa ruuan valmistus on pienimuotoista ja liittyy asiakastapaamisiin.
- Turvallisuuspalveluista vastaa kaupungin aula- ja turvallisuuspalvelut tiiviissä yhteistyössä Avarn Oy:n vartiointipalvelujen kanssa, joiden kanssa yksiköllä on sopimus aluevartioinnista, hälytystehtävistä ja suunnitelluista asiakastyöhön liittyvistä vartiointitehtävistä

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojaja

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

Vastaanottokodin henkilökunta on salassapitovelvollinen. Asiakkaiden asioista ei keskustella muiden kuullen. Asiakkaiden päivittäinen tapahtumien kirjaaminen tapahtuu Efficasiakastietojärjestelmään, jonne skannataan myös työskentelyn aikana syntyneet dokumentit.

Uudet työntekijät sekä sijaiset perehdytetään heti työsuhteen alussa kaikkiin tietosuojaa-asioihin.

Auroran vastaanottokodin työntekijöiden käytössä on Efficasiakastietojärjestelmä, johon asiakkaanpäivittäinen raportointi ja muut kirjaukset tallennetaan. Efficajärjestelmästä työntekijä voi lukea myös sosiaalityöntekijän kirjaukset perheestä sekä päinvastoin. Asiakkaalta pyydetään sijoituksen alussa lupa olla yhteydessä nuoren kouluun sekä terveydenhuoltoon tarvittaessa.

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 tietosuojaja

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

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

Oikeudet asiakirjojen luovuttamiseen on määritelty erikseen. Toimintayksikön rekisteritiedot luovuttaa johtava sosiaalityöntekijä (ks. etusivulta alueesi johtava sosiaalityöntekijä).

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

Tietoturvatietous ja -osaaminen

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

Henkilörekisteriselosteet

Yksikön rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä yksikön nettisivuilla ja odotustilan ilmoitustaululla. Kaikki rekisteriselosteet löytyvät lisäksi espoo.fi -sivuilta. [Tietosuojaselosteet](#)

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

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi tietosuoja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi sotet.lakimiehet@espoo.fi

PL 202, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

13 Liitteet

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn
[Yksityishenkilöt](#) [Organisaatiot](#)

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

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

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta [Valvira](#)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta [Valvira](#)