

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Vastaanottoperhetoiminta

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

8.9.2020

SOTE-PALVELUJEN TIMANTTI

Tehdään
yhdessä
ESPOO
-TARINA

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 ilmapilvi

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 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 |
| 3.2 Toimintaperiaatteet..... | 5 |
| 4 Johtamisjärjestelmä | 6 |
| 5 Laadunhallinta..... | 8 |
| 6 Riskien hallinta..... | 9 |
| 6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen..... | 11 |
| 6.2 Viestintä | 14 |
| 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva..... | 15 |
| 7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen | 15 |
| 7.2 Neuvonta ja ohjaus..... | 16 |
| 7.3 Palvelutarpeen arviointi | 17 |
| 7.4 Asiakassuunnitelma..... | 17 |
| 7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä | 19 |
| 7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies | 21 |
| 8 Palvelun sisällön omavalvonta | 21 |
| 8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät..... | 21 |
| 8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta | 22 |
| 9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset | 23 |
| 9.1 Henkilöstösuunnitelma..... | 24 |
| 9.2 Rekrytointi | 24 |
| 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 | 28 |
| 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 | 33 |

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Yksikössä tiedotetaan muutoksista ajantasaisesti. Omavalvontasuunnitelma hyväksytetään lapsiperheiden sosiaalipalvelujen johtoryhmässä ja viedään tiedoksi sosiaali- ja terveyslautakunnalle vuosittain.

Hyväksyminen:

Seuranta: Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet kaikki vastaanottoperhetoiminnan työntekijät.

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

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosityksikkö: Sosiaali- ja terveystyöt/Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö: Vastaanottoperhetoiminta

Osoite: PL 65215 02070 Espoon Kaupunki

Puh: 046 877 2349

Toimintayksikön vastaava esimies: Jari Mononen

Lyhyt kuvaus toiminnasta Kiireellisesti sijoitettujen lasten ja heidän perheidensä tilanteiden arviointi ja tapaamisten mahdollistaminen, perhehoitoon sijoitettujen lasten ja heidän vanhempia tapaamisten valvonta ja tukeminen sekä vastaanottoperheiden tukeminen.

WWW-sivut: [Espoon lastensuojelu](#)

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.

Vastaanottoperhetoiminta on Espoon kaupungin lastensuojelupalveluita tarjoava yksikkö.

Vastaanottoperhetoiminta on osa Espoon Vastaanottopalveluiden kokonaisuutta.

Vastaanottoperhetoiminta palvelee espoolaisia lapsia, nuoria ja heidän perheitään ja sen toiminta perustuu lastensuojelulakiin.

Vastaanottoperhetoimintaa ohjaavat arvot ovat luottamuksellisuus, toiminnan läpinäkyvyys ja yksilöllisyys sekä kunnioittava kohtaaminen, tasavertaisuus ja ammattitaito. Uskomme, että saavutamme perheiden luottamuksen kunnioittavan kohtaamisen kautta. Uskomme myös, että pääsemme lapsen kannalta parhaaseen lopputulokseen yhteistyössä perheen ja yhteistyökumppaneidemme kanssa. Uskomme, että muutos on mahdollinen ja tuemme sitä.

Vastaanottoperhetoiminnassa vastaamme vastaanottoperheisiin sijoitettujen lasten kokonaistilanteen arvioinnista yhteistyössä perheen ja yhteistyökumppaneiden kanssa lapsen vastuusosiaalityöntekijän päätöksenteon tueksi. Tuemme myös vastaanottoperheitä heidän työssään. Lisäksi tiimin toimintaan kuuluu pitkäaikaisesti perhehoitoon sijoitettujen lasten ja heidän biologisten vanhempien tapaamisten tukeminen.

Asiakasperheelle nimetään vastuuhjaajat, jotka työskentelevät työpareina. Työryhmä on jaettu kahteen pikkutiimiin, että työskentelyn suunnittelu mahdollistuu paremmin.

Vastaanottoperheeseen sijoitettujen lasten jakson aikana arvioidaan lapsen ja hänen perheensä voimavarat ja haasteet arjessa. Arvioinnin perusteella esitetään lasten koskeva suositus jatkosuunnitelmasta. Arviointityön välineinä käytetään mm. yksilö-, perhe- ja verkostotapaamisia. Työskentelymme pohjautuu BBIC-malliin. Arviointijaksolla lapset tapaavat toimintaterapeuttia, joka kartoittaa lapsen tilannetta omasta ammattiviitekehuksestään. Toimintaterapeutti tekee työskentelystään oman osionsa vastaanottoperhetoiminnan yhteenvetoon.

Pitkäaikaisesti perhehoitoon sijoitettujen lasten valvotuissa/tuetuissa tapaamia varten nimetään vastuuhjaajat, jotka huolehtivat tapaamisten turvallisesta toteutumisesta perhehoidossa tehdyn asiakassuunnitelman mukaisesti.

3.2 Toimintaperiaatteet

Palvelualueen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon arvot, Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarina, sosiaali- ja terveystoimen timantti sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet.

Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaa [Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet](#).

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

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

Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarinan periaatteet: 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 edistämässä
- 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, ruotsin ja englannin kielellä. Käytämme tulkkia tarvittaessa.

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 syyllistämättömän kulttuurin edistämisestä.

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

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

Palvelualueen HaiPro -potilasturvallisuusvastaava koordinoi, kehittää, ohjaa, analysoi ja tiedottaa potilasturvallisuudesta omalla alueellaan. Hänen tehtävänä on edistää potilasturvallisuutta yhteistyössä linjaorganisaation kanssa. Hän raportoi vähintään kaksi kertaa vuodessa potilasturvallisuuden 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 25.5.2018 sovellettavaksi tulevan 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 (aula- ja turvallisuuspalvelut) vastaa tilojen turvallisuudesta, kulunvalvonnasta, kameravalvonnasta ja asiakasohjauksesta sosiaali- ja terveystoimen toimipisteissä.

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

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

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.

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 terveyspalvelut. 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

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.

Kunakin saapuvan asiakkaan henkilöhistoriaan perehdytään mahdollisimman perusteellisesti ja tämän pohjalta selvitetään mahdolliset vaarakohdat ja yksilölliset haasteet asiakkaan käyttäytymisessä. Tarvittaessa vaaratilanteita ennakoidaan kutsumalla paikalle vartija(t) tai Espoon kaupungin omat turvamiehet, esimerkiksi haasteellisia neuvottelu-/ asiakkaan siirtotilanteita turvaamaan.

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

Tila- ja lukitusratkaisuihin on otettu mahdolliset uhat ja riskitilanteet huomioon ja näitä käydään säännöllisesti henkilökunnan kanssa läpi.

Vastaanotto- ja perhehoitotoiminnassa on erilliset suunnitelmat muista uhka- ja vaaratekijöistä kuten palo- ja pelastussuunnitelma (päivitetään vuosittain palotarkastuksen yhteydessä), sekä riskianalyysi ja työturvallisuuslomakkeisto (päivitetään vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa).

Vastaanotto- ja perhehoitotoiminnan henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti koulutusta turvallisuuteen liittyvistä asioista. Lisäksi arkisessa työssä pidetään esillä toistuvasti työhön liittyvät turvallisuustekijät.

Turvallisuustekijät otetaan huomioon myös kotikäyntejä tehdessä. Kotikäynneille mennään vain työpareina.

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

Uhka- ja väkivaltatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet puretaan läsnä olleiden henkilöiden ja lähiesimiehen kanssa mahdollisimman pian tapahtumien jälkeen. Tarvittaessa tilanteessa ollut työntekijä ohjataan työterveyshuollon piiriin. Uhka- ja vaaratilanteet dokumentoidaan ja lähetetään tiedoksi myös työsuojeluun.

Dokumentit käsitellään työryhmäkokouksissa. Käsitelyssä käydään läpi tapahtunut tilanne sekä pohditaan, olisiko tapahtuman voinut ennaltaehkäistä vaihtoehtoisella toiminnalla. Työryhmässä käydään keskustelua mahdollisista korjaustoimenpiteistä ja tämän pohjalta epäkohdat korjataan tai viestitetään organisaatiossa eteenpäin korjattaviksi. Säännölliset tiimipalaverit toimivat tiedotuskanavana ja lisäksi käytetään aktiivisesti sähköpostia ja talon sisäistä Sharepoint -järjestelmää.

Tapahtuneet uhka- ja väkivaltatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet käsitellään myös läsnä olleiden asiakkaiden kanssa yhdessä ja erikseen. Tarpeen mukaan järjestämme asiakkaille mahdollisuuden purkaa tilannetta ulkopuolisen kriisiauttajan kanssa.

Toiminnan ennakointi on ensisijaista. Toimintaa suunnitellaan niin, että mahdolliset uhkaa ja epäkohtia aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoita.

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

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

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

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Toiminnassa on käytössä seuraavat riskienhallinnan järjestelmät ja menetelmät:

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

HaiPro eli asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely on otettu aktiiviseen käyttöön yksikössä ja henkilöstö tietää, missä tilanteissa ilmoitus HaiPro:ssa tehdään. Ilmoitusta vaativissa riski- ja vaaratilanteissa henkilöstö ilmoittaa asiasta heti myös esimiehelle, jonka kanssa yhdessä laaditaan ilmoitus tapahtumasta sekä tehdään muut mahdolliset toimenpiteet. HaiPro:n menettelytavat on kuvattu tarkemmin työtilassa olevissa ohjeissa.

Vastuu työhyvinvoinnin toteutumisesta ja turvallisen työn varmistamisesta on ensisijaisesti yksikön esimiehillä, mutta myös työntekijöiltä edellytetään oman ja koko työyhteisön työhyvinvoinnin vaalimista ja kehittämistä. Työhyvinvointia edistävää ja varmistavaa toimintaa on tukemassa työsuojeluorganisaatio, työhyvinvointitoimijat ja työterveyspalvelut sekä henkilöstöhallinnon muut toimijat.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista perustuu lakiin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 § ja 49 §). Heidän tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

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.

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 epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa, asian käsittelyssä sovitaan, miten asiakkaaseen ollaan yhteydessä.

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 on työsuojeluorganisaation nähtävillä. 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 sovellustukeen.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamat

Vastaanotto-perhetoiminnan toimitiloissa ei ole käytössä varsinaisia terveydenhuollon laitteita, joista tulisi tehdä vaaratilanne ilmoitus Valviralle. Yksikössä ei säilytetä lääkkeitä. Yksikössä on kaksi alkometriä, kuumemittari ja ensiapuvälineistöä.

Vastaanotto-perhetoiminnan käytössä olevat laitteet huolletaan säännöllisesti valtuutetussa huoltoliikkeessä. Huollon varaamisesta vastaa vastaava ohjaaja. Toimitiloissa esiintyvät korjaustarpeet korjataan heti. Tilojen viihtyvyyteen kiinnitetään erityistä huomiota.

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 ennakkoinnista ja hallinnasta
- Väkivaltatilanteiden ennakkointi ja hallinta -tarkistuslista
- Toimintaohjeet kotikäynnille
- Toimintaohje veritapaturmatilanteessa
- Ohje läheltä piti tilanteiden käsittelyyn
- Turvallisuuskävely: ohjeet ja tarkistuslista
- Ilmoitus epäkohdasta tai asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta

- Ilmoitus työntekijään kohdistuvasta vaara- ja uhkatilanteesta
- Läheltä piti -ilmoitus
- Ilmoitus veritartuntavaarasta

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä sekä toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta. Sujuva tiedonkulku parantaa myös asiakastytyväisyyttä. Varmistamme että henkilöstö saa jatkuvasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista.

Vastaanottoperhetoiminnassa käydään työskentelyyn olennaisesti liittyvät asiat läpi viikoittaisissa tiimipalavereissa. Tiimipalavereissa käydään läpi myös muita tiedotettavia asioita. 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 vastaanotokodissa 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 yksikön sisällä ja vastaanottopalveluissa edistää laatua ja turvallisuutta sekä parantaa asiakastytyväisyyttä. Esimiehet vastaavat, että henkilöstä saa jatkuvasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista. Viestintää tapahtuu henkilöstön työpaikkakokouksissa ja sähköisen viestinnän välityksellä (mm. sähköposti, yhteiset sähköiset työtilat, intranet). Lisäksi kaikille Sosiaali- ja terveystoimen esimiehille on tehty yhteiset kriisiviestinnän toimintaohjeet.

Sähköinen viestintä

Ajankohtaisia turvallisuus uutisia löytyy Essistä (intranet) ja sähköpostitse. Nopeita tilanteita varten voidaan käyttää pikaviestimiä (Skype ja Teams). Viestien sisällöstä vastaa se, joka vastaa tiedotettavasta asiasta. Viestintäryhmä auttaa viestin muotoilussa ja viestintäkanavien valinnassa.

Sharepoint toimii Sotetin yhteisenä sekä yksiköiden omina työtiloina. Potilasturvallisuutta tukee ja edistää, että yksiköiden eri toimintaohjeet ovat yhtenäiset, selkeät, ajantasaiset ja kaikkien saatavilla.

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 sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heitä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

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

Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen 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 käyttämistä yksilöasioissa koskevan säännön mukaisesti. Yli 12-vuotiaasta 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

Vastaanottoperhetoiminta vastaa 0-17 -vuotiaiden lasten akuuttiin, lyhytaikaiseen (0-2kk) sekä pidempiaikaiseen (n.6kk) avohuollon sijoitustarpeeseen. Jakson aikana arvioidaan lapsen ja hänen perheensä voimavarat ja haasteet. Arvioinnin perusteella esitetään lasta koskeva jatkosuunnitelma. Asiakkaat ohjautuvat vastaanottoperhetoimintaan joko alueen sosiaalityöntekijöiden tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta.

Valvottuihin/tuettuihin tapaamisiin tulevat pitkäaikaisesti perhehoitoon sijoitetut lapset ohjautuvat palveluun perhehoidon sosiaalityön 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:tä käyttäen. Tässä viitekehyksessä lapsen tarpeet ovat keskiössä. Arvioinnissa keskeistä on, miten vanhemmuuden eri osa-alueet vastaavat lapsen tarpeisiin sekä miten lapsen ja perheen sosiaalinen tilanne ja ympäristö vaikuttaa lapsen kasvuun sekä 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 ikänsä 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.

Vastaanottoperhetoiminnan arviointijaksolla olevat lapset tapaavat toimintaterapeuttia, jota kartoittaa lapsen tilannetta omasta ammattiviitekehyksestään. Toimintaterapeutti tekee työskentelystään oman yhteenvedon vastaanottoperhetoiminnan yhteenvedon yhteyteen.

Vastaanottoperhetoimintaan sijoitetun lapsen tuloneuvottelu pyritään järjestämään kolmen arkipäivän sisällä saapumisesta. Tuloneuvottelussa käydään läpi sijoitukseen johtaneet syyt, mahdollisten rajoitustoimenpiteiden syyt sekä sijoituksen aikaisen työskentelyn tavoitteet. Tuloneuvottelussa lapsen vanhemmat tapaavat vastaanottoperhetoiminnan vanhemmat/vanhemman ja saavat kuulla lapsen arjesta. Tuloneuvottelussa myös suunnitellaan lapsen ja vanhemman tapaamiset.

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 sijaishuolto-osa 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.

Vastaanottoperhetoimintaan saapuvat lapset tulevat kiireellisesti sijoitettuina ja lähtökohtaisesti sijoitustarve on äkillinen. Tällöin lapsella ja vanhemmilla ei ole mahdollista tutustua toimintaan etukäteen. Tutustumisen ja mahdollisuus esittää kysymyksiä toiminnasta järjestetään vanhemmalle ja lapselle heti sijoituksen alkaessa, kuitenkin viimeistään tuloneuvottelussa. Avohuollon tukitoimeenpiteenä sijoitettu lapsi, joka voi siirtyä vastaanottoperheeseen suunnitelmallisesti, voi käydä tutustumassa vastaanotettavaan perheeseen vanhempiensa kanssa ennen muuttoa. Asioista käydään keskustelua yhdessä sosiaalitoimen ja asiakkaan kanssa. Asiakasta neuvotaan ja opastetaan vastaanottoperhetoiminnan taholta ottamaan yhteyttä oikeisiin tahoihin asioiden selvittämiseksi ja tarvittaessa ollaan asiakkaan mukana em. asioissa.

Pitkäaikaisesti perhehoitoon sijoitettujen, vanhempiaan vastaanottoperhetoiminnan tiloissa tapaavien lasten asiakassuunnitelmat tekee lapsen vastuusosiaalityöntekijä perhehoidossa yhteistyössä vastaanottoperhetoiminnan, sijaisperheen ja lapsen vanhempien kanssa.

Vastaanottoperhetoiminnan asiakkailta on oikeus yksityisyyteen, intimitettisuojaan, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Konkreettisesti tämä näkyy siinä, että lapsen ja lapsen perheen asioista ei puhuta muiden asiakkaiden kuullen ja kaikista lasta rajoittavista toimenpiteistä, kuten liikkumavapauden rajoittamisesta tehdään lainmukaiset rajoittamistoimenpiteet. Rajoittamistoimenpiteeseen kysytään asiakkaan mielipide ja valituskelpoisista päätöksistä autetaan asiakasta tekemään valitus, mikäli hän näin haluaa tehdä. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain viimeisenä keinona silloin, kun nuoren kasvu ja kehitys vaarantuu. Rajoitustoimenpiteistä vastaan lapsen vastuusosiaalityöntekijä.

Jokaiselle lapselle maksetaan hänelle kuuluva viikkoraha. Lapsi voi itse päättää mihin haluaa viikkorahansa käyttää. Lapsia opastetaan huolehtimaan omista henkilökohtaisista tavaroista ikätason mukaisesti.

Vastaanottoperhe toiminnan henkilökunnalla on selkeä käsitys ja tieto omasta perustehtävästään. Lapsen tilanteen arvioinnin kannalta on tärkeää osallistaa ja vastuuttaa lasta (oman ikätason mukaan) sekä perhettä omassa prosessissaan. Osallistaminen pitää sisällään vaihtoehtoja eikä aina ole yhtä oikeaa tapaa selvittää asioita. Lapsen kanssa käydään keskusteluita asioista ja pyritään löytämään asioista kompromissi.

Vastaanottoperheissä on selkeät linjaukset, kuten nukkumaanmeno-aika, ruoka-ajat, ja kotiintuloajat, joiden luomisessa vastaanottoperhe toiminnan henkilökunta tukee tarvittaessa. Jokainen lapsi on yksilö ja hänelle tehdään yksilölliset suunnitelmat omien tarpeiden ja haasteiden pohjalta. Lasta sekä perhettä kannustetaan ja uskotaan muutosmahdollisuuksiin.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Avoimuus ja arvostava suhtautuminen asiakkaisiin madaltaa asiakkaan kynnystä ilmaista epäasiallisesta kohtelusta. Mikäli tulee esiin, että asiakkaan kohtelu on ollut epäasiallista, asiakasta neuvotaan olemaan yhteydessä vastaanotto toiminnan vastaavaan ohjaajaan tai Vastaanotto palveluiden palveluesimieheen.

Asiakasarvioita pyydetään aina sijoituksen päättyessä sekä vanhemmilta että nuorelta. Työtä/työskentelyä arvioidaan työryhmän omissa kokouksissa sekä erilaisissa verkostopalavereissa.

Arviointitieto käsitellään sekä tiimissä että Vastaanotto palveluiden johtoryhmässä, jossa arviointitieto analysoidaan ja suhteutetaan niihin muuttujiin, joita asiakasarvioinnissa ei mitata. Johtopäätökset kirjataan joko tiimien muistioihin tai johtoryhmän muistioihin. Mikäli johtopäätöksiin sisältyy toiminnallisia muutostarpeita, työskennellään sen pohjalta. Tarvittaessa tieto edelleen toimitetaan Espoon kaupungin hallintoon.

Asiakkaat voivat antaa palautetta spontaanisti arjessa ja/tai palautekyselyn käyttäen. Asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään jatkuvan sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta.

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

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.

Epäsiallinen 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. Tilanteessa, jossa 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. Ilmoituksen koskiessa yksittäisen asiakkaan epäasiallista 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. Asiakaan pyytäessä, 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: [Sosiaali- ja potilasasiamies](#)

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Toimintatapoja yhdenmukaistetaan, koska sillä varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujuvuus. Jokainen ammattihenkilö on velvollinen soveltamaan sovitteja 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 määräajat

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta 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

Vastaanottoperhetoiminnalla on käytössään oma toimintaterapeutti, joka voi tarvittaessa arvioida nuoren tai vanhemman toimintakykyä.

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

Vastaanottoperhetoiminnassa työskentelee toimintaterapeutti. Vastaanottopalveluissa työskentelee kaksi sairaanhoitajaa ja vastaanottoperhetoiminnan asiakkaat voivat tarvittaessa hyödyntää heidän osaamistaan. Kaikille vastaanottoperheisiin kiireellisesti sijoitetuille lapsille tehdään lastensuojelulainmukainen terveystarkastus n. kahden viikon kuluessa sijoituksen alkamisesta. 0-2 -vuotiaiden terveystarkastus tehdään HUSin Lasten Sairaalan sosiaalipediatriassa yksikössä, 3-6 -vuotiaiden omassa neuvolassa ja 7-17 -vuotiaille koulu- tai opiskelijaterveydenhuollossa.

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

Vastaanottoperhetoiminta tekee tarvittaessa tiivistä yhteistyötä mm. lasten- ja nuorisopsykiatrian hoitoklinikoiden kanssa. Lasten psyykkistä hyvinvointia ja mahdollista jatkohoidon tarvetta arvioidaan ja tutkitaan yhteistyössä terveydenhoidon ammattilaisen kanssa.

Lääkehoito

Vastaanottoperhetoiminnan henkilökunta ei vastaa asiakkaiden lääkehoidosta. Vastaanottoperheet ovat kodinomaisia yksiköitä eikä vastaanottoperheen vanhemmilta edellytetä lääkehoidon koulutusta eikä lääkehoitosuunnitelmaa.

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

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

Monialaisen yhteistyön kirjaamisesta on omat säännöksensä.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

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

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Vastaanotto-perhetoiminnassa työskentelee vastaava ohjaaja, kymmenen ohjaajaa ja toimintaterapeutti. Palveluesimies vastaa Vastaanottopalveluista kokonaisuudessaan. Vastaanottopalveluiden sairaanhoitajan resurssi on tarvittaessa käytettävissä. Ohjaajilla ja toimintaterapeutilla on ammattikorkeakoulu -tai opistotasoinen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain mukainen koulutus sosiaali- tai terveydenhoitoalalle.

Asiakasprosessien sujuvuus turvataan ensisijaisesti työparikäytännöillä.

Kesäaikana yksikköön on tarvittaessa mahdollisuus palkata kesäsijaisia. Pitkien sairaslomien ja muiden poissaolojen yhteydessä on mahdollisuus palkata sijaisia täyttölupamenettelyn kautta. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki määrittää sijaisten kelpoisuusehdot.

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

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

9.2 Rekrytointi

Vakitukseen toimeen rekrytoidaan aina kaupungin oman haun lisäksi myös työvoimahallinnon TE-palvelujen kautta. Hakumenettelyssä toimitaan lainmukaisten avoimuusvaatimusten mukaisesti. Vakituisten henkilökunnan rekrytoinnissa on mukana Espoon kaupungin oma rekrytointiyksikkö. Kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä todistuksista tai aidoksi todistetuista todistuskopioista sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä todistuksen antaneisiin tahoihin. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote. Sijaisia rekrytoidaan samoin menetelmin.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja

osaamiseen liittyviä 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 sekä tarvittaessa puuttuu epäkohtiin ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Perehdytys

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

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

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

Täydennyskoulutussuositusten 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, erouttaminen 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.

Ensiapukoulutukset

Työyksiköt voivat tilata kilpailutetulta toimittajalta tarvitsemansa ensiapukoulutuksen.

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

Työssä jaksamisen tukemiseen kiinnitetään monella tavalla huomiota ja siihen on olemassa työkaluja. Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä työhyvinvointikysely, jolla kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia töittensä sujumisesta, omasta jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan kyselyllä 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 päihteen 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

Vastaanotto- ja perhetoiminnan toimitilat sijaitsevat osoitteessa Veräjäkallionkatu 2 02650 Espoo (Leppävaara). Tilat koostuvat tapaamishuoneesta A, B ja C. Tapaamishuoneesta A on pieni keittiö, liikkumiseen soveltuvaa tilaa, kaksi varastoa ja kaksi poistumistietä. Tapaamishuoneet B ja C ovat tavallisia toimistohuoneita, jotka on sisustettu lasten ja vanhempien tapaamisiin soveltuvaksi. Asiakastiloissa on myös asiakkaiden WC-tilat, henkilökunnan pukuhuoneet ja aulatila. Henkilökunnalle on varattuna 5 toimistohuonetta. Vastaavalla ohjaajalla on oma työhuoneensa, muissa toimistohuoneissa työskentelee 2-4 työntekijää. Työntekijöiden taukokuoneessa on pieni keittiö ja WC-tilat. Toimistotilojen aulassa on WC-tilat, kolme varastohuonetta sekä huone siivousvälineille.

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaita ohjeistetaan tilojen turvallisesta käytöstä. Toimipisteiden tiloja voidaan käyttää joustavasti yli eri toimintojen ja alueiden välillä. Toimipisteissä, jossa asiakkaita tavataan, on tarvittaessa käytössä aula- ja turvallisuuspalvelut.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Jokaisessa lapsiperheiden sosiaalipalveluiden yksikössä on voimassa oleva palo- ja pelastussuunnitelma. Vastaanottoperhetoimintaa lähin paloasema on Leppävaaran paloasema yhden kilometrin päässä ositteessa Portinvartijantie Espoo. Vastaanottoperhetoiminnan tiloissa on palohälyttimet sekä turva- ja merkkivalaistus. Lisäksi on käsisammuttimet ja sammutuspeitteet.

10.3 Tukipalvelut

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

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

Yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa sosiaalihuollossa sosiaalihuollon asiakasasiakirja-lain (2015/254). Espoon kaupungin sosiaalihuollon työntekijöille järjestetään kirjaamisvalmennusta kirjaamisen laadun ja yhtenäisten käytäntöjen kehittymiseksi sosiaalihuollossa.

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Vastaanottokodin henkilökunta on salassapitovelvollinen. Asiakkaiden asioista ei keskustella yleisissä tiloissa eikä muiden kuullen. Asiakkaiden päivittäinen tapahtumien kirjaaminen tapahtuu Effica-asiakastietojärjestelmään, jonne skannataan myös työskentelyn aikana syntyneet dokumentit.

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

Vastaanotto-perhetoiminnan työntekijöiden käytössä on Effica-asiakastietojärjestelmä, johon asiakkaan päivittäinen raportointi ja muut kirjaukset tallennetaan. Effica-järjestelmästä työntekijä voi lukea myös sosiaalityöntekijän kirjaukset perheestä sekä päinvastoin. Asiakkaalta pyydetään sijoituksen alussa kirjallinen 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 tietosuoja

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

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

Oikeudet asiakirjojen luovuttamiseen on määritelty erikseen.

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

Tietoturvatietous ja -osaaminen

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

Henkilörekisteriselosteet

Yksikön rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä yksikön nettisivuilla ja odotustilan ilmoitustaululla.

Kaikki rekisteriselosteet löytyvät lisäksi espoo.fi -sivuilta. https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Tietosuoja/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 vastuhenkilöt
- 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 julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille [STM](#)

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

STM:n julkaisuja (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](#)