

Espeen sosiaali- ja terveystoimi

Lystimäen avohuollon sijoitukset

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta / 22.4.2020

SOTE-PALVELUJEN TIMANTTI

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



Esipuhe

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso
perusturvajohtaja

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

Laadittu 22.4.2020

Hyväksytty 25.8.2020

Sisällys

Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	3
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet.....	5
3.1 Toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä	8
5 Laadunhallinta.....	10
6 Riskien hallinta.....	11
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	12
6.2 Viestintä	16
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	16
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	17
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	18
7.3 Palvelutarpeen arviointi	18
7.4 Asiakasuunnitelma	19
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä	20
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	23
8 Palvelun sisällön omavalvonta	23
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	23
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	24
Alueellinen ja verkostoyhteistyö	29
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	30
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	30
9.2 Rekrytointi	30
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö.....	31
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	34
9.5 Henkilökunnan rokotukset	35
10 Toimitilat ja tukipalvelut	35
10.1 Toimitilat	35
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	37
10.3 Tukipalvelut	37
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat.....	38
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	38

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	41
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma	41
13 Liitteet	42

LIITTEET

Liite 1 Palvelukuvaus

Liite 2 Lääkehoitosuunnitelma

Liite 3 Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen:

Omaavontasuunnitelman laatimisen ohjeistus ja yhteiset tieto-osuudet laaditaan organisaatiotasoisesti Espoon kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden Perhe- ja sosiaalipalveluiden Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa.

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston omaavontasuunnitelma laaditaan yhdessä palveluesimiehen ja osaston vastaavan ohjaajan toimesta. Suunnitelma tarkastetaan osaston ohjaajien toimesta ja siihen tehdään tarvittavat korjaukset.

Omaavontaan liittyvien asiakirjojen päivittämiseen osallistuvat esimiehet ja työntekijöistä erikseen valitut vastuuhenkilöt.

Suunnitelma käydään läpi osaston nuorten kanssa nuorten palaverissa ja siitä tiedotetaan asiakkaiden huoltajille. Suunnitelma on nähtävillä osaston ilmoitustaululla.

Omaavontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Myös asiakkailta saatu palaute pyritään tarvittaessa huomioimaan omaavontasuunnitelman laadinnassa ja päivityksissä. Yksikössä tiedotetaan muutoksista ajantasaisesti.

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston omaavontasuunnitelma päivitetään vuosittain 30.6. mennessä.

Hyväksyminen: Omaavontasuunnitelma hyväksytetään Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen johtoryhmässä ja viedään tiedoksi Espoon sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnalle vuosittain.

Seuranta:

Kari Hurme, palveluesimies, Lystimäen avohuollon sijoitukset

Jukka Haarala, vastaava ohjaaja, Lystimäen avohuollon sijoitukset

Ohjaajat, Lystimäen avohuollon sijoitukset

Pelastussuunnitelma, Kari Hurme, Jukka Haarala ja Jukka Siltala, ohjaaja

Lääkehoitosuunnitelma, Jukka Haarala ja Johanna Lehtinen, ohjaaja

Julkisuus: Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla liitteineen. Kaupungin internetsivujen ajantasaisuudesta huolehtii valittu työryhmä ja yksikön ajantasaisen suunnitelman saatavilla olon varmistaa yksikön palveluesimies.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tuloyksikkö: Espoon kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimi

Palvelualue: Perhe- ja sosiaalipalvelut, Lapsiperheiden sosiaalipalvelut, Erityispalvelut

Toimintayksikkö: Lystimäen avohuollon sijoitukset

Osoite: Isoistentie 2 A, 02200 Espoo / PL 20202, 02070 Espoon kaupunki

Puh: 050 3439088, osasto 0468771162

Toimintayksikön vastaava esimies: Kari Hurme

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Lastensuojelun avohuollon palvelu, ympärivuorokautinen avohuollon sijoitusosasto 13 -17-vuotiaille nuorille, 7 asiakaspaikkaa

WWW-sivut [Lystimäki](#) [Lastensuojelu](#)

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

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.

Toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin:

- Sosiaalihuoltolaki / Sosiaalihuoltolain soveltamisopas
- Lastensuojelulaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Hallintolaki
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista
- Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Henkilötietolaki
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta
- Laki lapsen elatuksesta
- Isyyslaki

Lystimäen avohuollon sijoitukset

Lystimäen avohuollon kanssa sijoitusosaston tiimi työskentelee 13 – 17 -vuotiaitten nuorten ja heidän perheittensä kanssa. Avohuollon sijoitusosastolla nuoret asuvat väliaikaisesti ja yksilöllisesti suunnitellun ajanjakson. Sijoituksen aikana työskennellään nuoren ja vanhempien kanssa, tähdäten siihen, että nuori voi muuttaa takaisin kotiin tai täysi-ikäisyyden ollessa lähellä itsenäistystä.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelualueen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon arvot, Sosiaali- ja terveystoimen timantti ja Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarinan periaatteet.

Toimintaa ja sen kehittämistä ohjaavat myös valtakunnallinen Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma (LAPE) sekä Espoon lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaa [Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet](#).

Espoon arvot ja toimintaperiaatteet:

- Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen
- Espoo on vastuullinen edelläkävijä
- Espoo on oikeudenmukainen

Sosiaali- ja terveystoimen timantit:

- Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus
- Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus
- Henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus
- Hyvä taloudenpito ja tuottavuus

Peso-tarinan periaatteet:

- erityispalvelujen tarve vähenee
- lasten ja nuorten on hyvä kasvaa
- eheät palvelupolut
- henkilöstö voi hyvin

Valtakunnallisen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman periaatteet:

Lape -hankkeen muutosta ohjaavat periaatteet ovat lapsen oikeudet ja lapsen etu, lapsi- ja perhelähtöisyys, voimavarojen vahvistaminen ja perheiden monimuotoisuus.

Espoon Lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2017 - 2021:

- 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

Lystimäen avohuollon sijoitusten arvolupaus ja toimintaperiaatteet

❖ IHMISARVON KUNNIOITTAMINEN

Ihminen on meille arvokas.

❖ KOHTAAMINEN

Työskentelymme on perhekeskeistä läsnä olevaa kohtaamista, jossa osallisuus toteutuu.

❖ ONNISTUMISISTA OPPIMINEN

Perhetyömme lähtökohtana on vahvistaa sitä, mikä toimii. Toimintamme on joustavaa ja jatkuvasti kehittyvää.

❖ VAIKUTTAVA TYÖ

Työmme vaikuttavuus syntyy yhteisiin tavoitteisiin sitoutumisesta ja tarjoamalla laadukasta tukea perheille.

Lystimäen avohuollon sijoitukset

Toimintaperiaatteet

Avohuollon sijoituksen aikana tavoitteena on työskennellä nuoren ja perheen kanssa niin, että nuori voi palata takaisin kotiin tai itsenäistyä omaan elämään mahdollisimman hyvän tukiverkon avulla.

Työskentelyn perustana on kunkin nuoren asiakassuunnitelma ja siinä asetettujen tavoitteiden mukainen toiminta.

Työskentelymme nuoren ja perheen kanssa on voimavarakeskeistä ja toteutetaan yhteistyössä muun verkoston ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Osaston arjessa vastaamme nuoren fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin tarpeisiin tukemalla ja ohjaamalla nuoren kasvua ja kehitystä yksilöllisesti. Kaikki työskentely perustuu yhteiseen työskentelyyn vanhempien ja koko perheen kanssa.

Pyrimme mahdollistamaan perheille, toimintaympäristömme huomioiden, monipuolisia ja joustavia työskentelymuotoja. Avohuollon sijoitus perustuu perheen vapaaehtoisuuteen ja kaikkien perheenjäsenten kykyyn ja tahtoon sitoutua työskentelyyn.

Lystimäen avohuollon sijoitusten toimintaperiaatteiden kolme näkökulmaa:

Asiakasnäkökulma:

- Avoin ja hyväksyvä kohtaamis- ja vuorovaikutusilmapiiri
- Turvallinen, hoitava, arvostava ja kannustava kasvuympäristö
- Ohjausta ja tukea sekä nuorelle että koko perheelle

Työntekijänäkökulma:

- Hyvä työpaikka: mielekäs perustehtävä, kehittyvä ja kehittävä työyhteisö, arvostava työote, kannustava esimiestyö ja työilmapiiri

Organisaationäkökulma:

- Espoolaisille 13–17-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen tarpeenmukaisia, joustavia palveluita
- Palveluiden arviointia ja kehittämistä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa Espoona ja lastensuojelun strategian mukaisesti

Ammattieettisiä ohjeita käsitellään yksikön henkilökuntapalavereissa sekä ammattieettistä keskustelua ja reflektointia käydään tiimipalavereissa sekä säännöllisissä työnohjauksissa. Eettinen ja arvopohjainen pohdinta ja keskustelukulttuuri ovat yksikön arjessa jatkuvasti läsnä.

Organisaatio tarjoaa teemaan liittyen koulutuksia.

Palvelukuvaus

Lystimäen avohuollon sijoitusten palvelukuvaus löytyy liitteenä omavalvontasuunnitelman lopusta.

(Liite 1)

Palvelun kieli on suomi, tarvittaessa englanti.

Vastuuhenkilöt: palveluesimies Kari Hurme, vastaava ohjaaja Jukka Haarala

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.

Lähiesimies (vastaava ohjaaja) käy läpi asiakasturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset työntekijöiden kanssa. Lisäksi hän muistuttaa käytännöistä säännöllisesti työyhteisöneuvotteluissa. Lähiesimies organisoii asiakasturvallisuuden ja laadun kehittämistä tiimissään.

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. Lystimäen avohuollon sijoitusosaston vaaratapahtumailmoitukset käsittelee osaston vastaava ohjaaja. Tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan yhdessä työntekijöiden kanssa ja niistä päätetään yksikön johtoryhmässä.

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 tulleen EU:n tietosuoja-asetuksen ja muun tietosuojaan liittyvän lainsäädännön ja varmistaa niiden soveltamisen. Tietosuojavastaava tekee lisäksi yhteistyötä tietosuoja-asioissa valvontaviranomaisten kanssa ja toimii yhteyshenkilönä heihin päin.

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

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

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 ja asiat annetaan aina toimialan johdolle tiedoksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu ja turvallisuus työryhmä ohjeistaa, seuraa, valvoo ja arvioi toimialan laatu- ja turvallisuussuunnitelmia. Lisäksi ryhmä priorisoi toimialan johdolle perusteltuja kehittämisehdotuksia. Työryhmä tekee yhteistyötä 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. Ryhmä kokoontuu 4 kertaa vuodessa ja tarvittaessa (esim. kun tulossa on isoja kansallisia muutoksia).

5 Laadunhallinta

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

Asiakasturvallisuus on osa laatua

Asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat palvelut, huolenpito ja vaikuttava hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita vahingoittumasta. Asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveystoimen palvelut.

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.

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

Sosiaali- ja terveystoimen kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lean-filosofian ydin koostuu asioiden jatkuvasta yksinkertaistamisesta ja työn

helpoksi tekemisestä. Keskiössä on viestintä ja ihmisten välinen vuorovaikutus. Laatu syntyy siitä, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan.

Toiminnan laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta pidetään näkyvästi esillä organisaatiossa. Toimintayksiköissä, palvelualueilla ja tulosityksiköissä on määritelty keskeiset toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittarit, joita seurataan säännöllisesti johtamisen visuaalisilla tauluilla. Toimialatasoinen raportti tehdään vuosittain. Lisäksi yksiköiden tulostauluilla seurataan erikseen määriteltyjä mittareita sovitun frekvenssin mukaisesti.

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

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.

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston 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.

Lystimäen avohuollon sijoitusten laatutyöhön kuuluu jatkuva asiakasarvioinnin keruu, sen säännöllinen analysointi ja kehittämistoimenpiteiden toteuttaminen. Asiakasturvallisuutta seurataan ja kehitetään arjessa ja HaiPro-potilasturvallisuusjärjestelmää hyödyntäen. Yksikössä tehdään vuosittain vaarojen- ja riskien kartoitus ja riskienhallintasuunnitelma.

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

Lystimäen avohuollon sijoitusten laadunhallintatyön johtamisesta ja toteuttamisesta vastaa yksikön johtoryhmä.

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

Sosiaali- ja terveystoimen linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johto vastaa strategisen tason ohjauksesta ja turvallisen toiminnan mahdollistamisesta. Johdon tehtävänä on huolehtia turvallisuuden ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esimies ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatu poikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Riskinhallinta kohdistetaan kaikille osa-alueille. Yksikkötasolla 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. Alla on kuvattu toiminnassa käytettäviä riskinhallinnan järjestelmiä ja menettelytapoja, riskinhallinnan työnjakoa, riskien tunnistamista, riskien käsittelemistä, korjaavia toimenpiteitä ja muutoksista tiedottamista. Toiminnan ennakointi on ensisijaista. Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset uhkaa ja epäkohtia aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta.

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Toiminnassa on käytössä seuraavat riskinhallinnan järjestelmät ja menetelmät:

1. Nolla tapaturmaa -foorumi on riskien arvioinnin toimintatapa; menettelystä on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus
2. Turvallisuuskävely; menettelystä on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
3. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta; toimintamallista on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.

4. Työhyvinvointipuntari; henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda epäkohtia esille ajantasaisesti myös tätä kautta.

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.

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 kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia, asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. 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 tulosyksikön 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.

Erikseen raportoidaan lisäksi työntekijään kohdistuneista vaara- ja uhkatilanteista, ”läheltä piti” -tilanteista sekä veritartuntavaaratilanteista.

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 epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa
- Ilmoitus epäkohdasta tai asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta
- Ilmoitus työntekijään kohdistuvasta vaara- ja uhkatilanteesta
- Läheltä piti -ilmoitus
- Ilmoitus veritartuntavaarasta
- HaiPro-vaaratapahtumien raportointijärjestelmä
- SPro-ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta
- Lääkehoito

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

Espoon kaupungissa tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa. [Turvallisuus ja tietosuoj](#)

Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Jos kohtaat häiriön tai poikkeaman, tai epäilet joutuneesi ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, älä epäröi ilmoittaa asiasta. Tiedota asiasta myös esimiestäsi.

Ilmoitus tehdään kaikissa tapauksissa CGI HelpDeskiin puh. 09 816 50501 tai ictpalvelut@espoo.fi

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon hoitoilmoitusjärjestelmä kattaa merkittävän osan sosiaali- ja terveydenhuollon laitos- ja asumispalveluista. Sosiaali -ja terveydenhoidon organisaatiot toimittavat tilasto- ja rekisteritietoja THL: ään. [THL Hoitoilmoitustietokannat](#)

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.

Kriisitilanteiden ohjeistus:

Espoon kaupungin Kriisiviestintäohjeet esimiehille

Kriisiviestintä liite; Toimintakortti esimiehille

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston toimintamallit

1. Riskit ja vaarat arvioidaan avohuollon sijoitus tiimissä ja päivitetään Vaarojen tunnistuslistat vuosittain tai tarvittaessa muutosten tullessa.
Toiminnan ajankohtaiset ongelmat tai äkillisesti nousevat kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet pyritään ennakoimaan, suunnittelemaan etukäteen ja huomioimaan esim. henkilöstöressurssissa ja turvaamispalveluissa.
2. Työntekijälle/työntekijöille tarjotaan mahdollisuus keskusteluun esimiehen/-miesten kanssa. Tarvittaessa käytetään työterveyshuollon palveluja. Ajankohtaisten työhön liittyvien riskien tunnistaminen ja käsittely yksikön kokouskäytännöissä (osastopalaverit, joryt ja henkilökuntapalaverit). Asiakastyön tiimeillä on säännöllinen työnohjaus.
3. Ilmoitus asiakkaalle tapahtuneesta vaara- tai läheltä piti - tilanteesta tehdään HaiPro-vaaratapahtumien raportointijärjestelmään.
4. Ilmoitus työntekijälle tapahtuneesta työtapaturmasta, turvallisuushavainnot (läheltä piti-, vaara- sekä positiivinen havainto), väkivalta- ja uhkatilanneilmoitukset ja työturvallisuusriskien arviointi tehdään HESSU-sovelluksessa (HSEQ Online).
5. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan tarkistamalla henkilöstöressursseja, toimintatapoja, välineitä, tiloja, hälytysjärjestelmiä ja muita ulkopuolisia turvallisuusjärjestelmiä. Tämän lisäksi arvioidaan tarvittaessa, pystytäänkö asiakkaan/asiakkaitten turvallisuus takaamaan yksikön resursseilla sekä tarkistetaan asiakasohjausta (pystytäänkö palveluilla vastaamaan turvallisesti asiakkaan palvelutarpeeseen).
6. Epäkohta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai ilmeinen epäkohdan uhka ilmoitetaan SPro-ohjelman kautta toiminnasta vastaavalle henkilölle. Tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti.

7. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilökuntapalaverissa, sähköpostitse ja tarvittaessa henkilökohtaisesti. Yhteistyötahoille tiedotetaan organisaation kokousrakenteissa, puhelimitse ja sähköpostitse. Kiinteistöön liittyvissä toimenpiteissä tiedotetaan kiinteistöhoitajaa ja tehdään ilmoitus kiinteistö - ja tilapalveluiden järjestelmään.
8. Yksikön esimiestiimi on perehtynyt esimiesten Kriisiviestintäohjeistukseen ja ne käydään läpi vuosittain henkilökunnan kanssa

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyvääsyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Varmistamme, että henkilöstö saa jatku-vasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista. Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

Kaupungin yhteistä kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty yksityiskohtaisemmilla, SOTETin esimiehille tarkoitetulla toimintaohjeilla.

Henkilöstön kokoukset

Esimiehet kannustavat henkilöstöä kehittämään toiminnan laatua ja turvallisuutta. Esimiehet myös varmistavat, että työpaikkakokouksissa käsitellään säännöllisesti laadun ja turvallisuuden kehittymistä, tunnistetaan riskejä ja varaudutaan niihin.

Lystimäen avohuollon sijoitusten työpaikkakokouksia pidetään noin kahden viikon välein. Esityslistat ja pöytäkirjat liitteineen ovat yksikön työtilassa.

Sähköinen viestintä

Ajankohtaisista turvallisuus uutisista tiedotetaan Essissä (intranet), SOSTER nyt -uutiskirjeessä sekä sähköpostitse. Nopeita tilanteita varten voidaan käyttää pikaviestimiä (Teams, Skype, Yammer). Viestien sisällöstä vastaa se, joka vastaa tiedotettavasta asiasta. Viestintäryhmä auttaa viestin muotoilussa ja viestintäkanavien valinnassa.

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

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. 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 palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palveluja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen palveluihinsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.

Lystimäen avohuollon sijoitusosasto

Asiakkaan kanssa toimittaessa noudatetaan lastensuojelu- ja muita lakeja sekä avohuollon palveluiden periaatteita. Erityisesti pyritään noudattamaan kaikkien asiakkaiden oikeutta tulla kuulluksi sekä kohdelluksi yksilöllisesti ja arvostavasti.

Tahtotila asiakkaan oikeuksien ja osallistumisen turvaamiseksi näkyy yksikön arvoissa ja toimintaperiaatteessa ja -kulttuurissa. Yksikön arvoihin ja toimintaperiaatteisiin kuuluvat ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Arvot ohjaavat tarjoamaan asiakkaan näköistä, joustavaa palvelua, jossa asiakkaan osallisuus toteutuu.

Lastensuojelulain rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä avohuollon työskentelyssä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista varmistetaan

- ylläpitämällä arvostavaa ja asiakaslähtöistä työskentely- ja toimintakulttuuria
- vahvistamalla asiakkaan osallisuutta mahdollistavia ja osaston yhteisöllisyyttä lisääviä toimintatapoja
- keräämällä asiakasarviointia ja huomioimalla se toiminnan kehittämisessä
- varmistamalla ja kehittämällä yhteisön sääntöjen ja sopimusten tarkoituksenmukaisuutta

7.2 Neuvonta ja ohjaus

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

[Sosiaali- ja terveystieteiden yhteystiedot](#)

Lystimäen avohuollon sijoitusten henkilökunta vastaa asiakkaiden ja kuntalaisten yhteydenottoihin puhelimitse tarvittaessa ympärivuorokautisesti. Työskentelyyn kuuluu, että asiakkaisiin ja heidän verkostoonsa ollaan säännöllisesti yhteydessä ja heidän kanssaan käydään ohjauksellisia keskusteluja ja pyritään vastaamaan oman toiminnan puitteissa muihin kysymyksiin.

Lystimäen avohuollon sijoitusten yhteystiedot

Osaston (24/7) p. 046 8771162

Vastaava ohjaaja (klo 9 – 15) p. 040 5542779

Palveluesimies (klo 9 – 15) p. 050 3439088

7.3 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa.

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä palvelun käyttäjän ja hänen huoltajiensa kanssa.

Asianosaisen osallistumista tuetaan hänen elämäntilanteensa, iän ja toimintakyvyn edellyttämällä

tavalla. Arvioinnissa huomioidaan myös asiakkaan kielelliset oikeudet, joista säädetään mm. perustuslaissa ja kielilaisissa, joiden nojalla asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja terveystalveluja suomen tai ruotsin kielellä.

Lastensuojelussa asiakkaan palvelun tarve arvioidaan lastensuojelun sosiaalityössä.

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Arviointi tehdään yhteistä viitekehystä käyttäen, jossa lapsen tarpeet ovat keskiössä (BBiC). Arvioinnissa arvioidaan, miten vanhemmuuden eri osa-alueet vastaavat lapsen tarpeisiin sekä miten lapsen ja perheen sosiaalinen tilanne ja ympäristöä vaikuttavat lapsen kasvuun ja kehitykseen. Asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä jokaiselta asiakkaalta, sekä lapselta että huoltajilta, kysytään arviota oman tilanteen muutoksesta.

Jokainen asiakas otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin hänen ikänsä ja kehitystasonsa huomioiden. Lapsen osalta palvelutarpeen arvioinnissa on mukana huoltajat. Läheisverkosto kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja tilanteissa, joissa joudutaan harkitsemaan lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään, miten läheiset osallistuvat asiakkaan tukemiseen.

7.4 Asiakassuunnitelma

Suunnitelma on yksilöllinen, kokonaisvaltainen ja ajantasainen. Oleellista on asiakkaan osallisuus. Palvelutarpeen selvittämisen ja arvioinnin perusteella henkilölle tehdään asiakassuunnitelma, jossa näkyvät sekä asiakkaan oma, että sosiaalihuollon ammatillisen henkilön arvio muun muassa tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista, asiakkaan voimavaroista ja tavoitteista sekä arvio asiakkuuden kestosta.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa asiakassuunnitelman tekemisestä. Palvelutarpeen arvio on pohjana lapsen asiakassuunnitelman teolle: suunnitelmaan kirjataan yhteenveto- tai suunnitelmantekotapaamisissa sovitut konkreettiset toimenpiteet ja tavoitteet, joilla pyritään saamaan muutosta lapsen elämässä.

Avohuollon asiakassuunnitelman tulee sisältää ([lastensuojelulaki 30 § 2 mom, Finlex](#)):

- Lapsen ja perheen palvelujen ja tuen tarve
 - Ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan
 - Palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan
 - Arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan
 - Asianosaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja tukitoimien järjestämisestä
 - Sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän henkilökohtaiset tapaamiset
- ([lastensuojelulaki 29 § 1 momentti, Finlex](#))

Asiakassuunnitelma 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 kirjataan asiakastietojärjestelmään ja se lähetetään asiakkaalle ja huoltajille.

Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa (Lastensuojelulaki 30 § 2 momentti).

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston ohjaajat osallistuvat asiakassuunnitelman neuvotteluun tai saavat asiakassuunnitelman luettavakseen. Palvelun toteutumista arvioidaan muutaman kuukauden välein neuvotteluissa, joissa arvioidaan asiakassuunnitelman tavoitteiden etenemistä. Näin tulee myös tarkistettua, että henkilökunta on toiminut asiakassuunnitelman mukaisesti.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

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.

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston asiakkaalle laaditaan erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelun asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjana on THL:n suunnittelema määrämuotoinen lomake, joka täytetään asiakastietojärjestelmä Efficaan. Lystimäen avohuollon sijoitusten ohjaaja laatii suunnitelman työskentelyn alussa yhdessä perheen kanssa.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Espoon sosiaali- ja terveystoimen palveluista voi antaa palautetta monella eri tavalla. Käytämme palautetta toiminnan kehittämiseen. Käytössämme on:

- HappyOrNot asiakaspalautelaitteet
- ”Anna palautetta” -linkki, vastaus viiden työpäivän sisällä
- ”Arvioi palveluja” -linkki
- Palvelukohtaisia kohdennettuja kyselyitä
- Henkilökohtainen kontakti tai palautelaatikko
- Kansalliset asiakaspalautekyselyt, jotka toteutetaan tavallisesti joka toinen vuosi

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään jatkuvan sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta [Asiakaspalaute](#) .

Lisäksi palautetta kerätään kohdennetuilla palautekyselyillä, asiakasraadeissa, avoimissa asiakasfoorumeissa sekä kokemus-asiantuntijaryhmissä.

Palvelujen vaikuttavuudesta ja asiakkaiden kokemasta hyödystä kerätään tietoa eri toiminnoissa mm. asiakashyötymittarilla.

Asiakkaat arvioivat oman prosessinsa etenemistä säännöllisesti, kun asiakassuunnitelmaa tarkistetaan neuvottelussa vähintään kolmen kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelmista kerätään palautetta erikseen: [Palaute Omavalvontasuunnitelmasta](#)

Avohuollon sijoitusasiakkaille tarjotaan aina mahdollisuus asiakassuhteen alussa ja lopussa arvioida tilannettaan, palvelukokemusta, vaikuttavuutta ja laatua arviointilomakkeella joko sähköisesti tai paperilomakkeella.

Osaston päivittäisessä toiminnassa kysyty ja saatu spontaanipalaute käsitellään välittömästi vuorovaikutustilanteessa tai mahdollisimman pian ja asiakkaalle tarjotaan tarvittaessa mahdollisuutta keskusteluun.

Espoon kaupungin verkkosivujen kautta tuleva sähköinen asiakaspalaute kohdentuu yksikölle ja käsitellään välittömästi johtoryhmässä ja henkilökunnan kesken.

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston kerätty arviointitieto kootaan puolen vuoden välein ja käsitellään yksikön henkilökunnan kesken.

Koko vuoden aikana kerätty ja muu saatu asiakaspalaute kootaan ja analysoidaan sekä esitetään henkilöstölle ja erityispalveluiden päällikölle. Analyysin tuottamaa materiaalia käytetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos palvelun tai hoidon suhteen on jotain epäselvää, kannattaa keskustella siitä palveluyksikössä asiaa hoitaneen henkilön tai henkilökunnan kanssa.

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen.

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 tulosyksikön 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.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

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

Muistutus

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

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

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

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

Henkilökunta opastaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

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

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

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

Espoon 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 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

Lain velvoitteet:

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.

Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi kiireellisessä tapauksessa välittömästi, muuten 7 arkipäivän sisällä arvioinnissa sosiaalityöntekijä selvittää ja arvioi lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarvetta. Hän myös arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja

kasvatuksesta. Selvitys tehdään siinä laajuudessa kuin tilanne vaatii. Se on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden

Avohuollon sijoitus

Avohuollon tukitoimena tapahtuva sijoitus on rajattu, tuen tarvetta arvioiva tai kuntouttava jakso. Se on suunnitelmallinen tukitoimi, joka järjestetään [asiakassuunnitelmassa](#) tarkoitetulla tavalla.

[Lastensuojelulaki 37 § \(Finlex\)](#)

Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi lapsen kuntouttamiseksi; tai lapsen huolenpidon järjestämiseksi väliaikaisesti huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta tällöin vastaavan henkilön sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi ([lastensuojelulaki 37 §, Finlex](#)).

Sijoitukseen vaaditaan lapsen huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus.

Sijoituksesta päätettäessä on määriteltävä sen tavoitteet ja arvioitu kesto. Tämä tehdään ensisijaisesti asiakassuunnitelmassa, jossa määritellään yhdessä asiakkaiden kanssa sijoituksen tavoitteet, arvioitu kesto sekä ajankohta, jolloin sijoituksen tavoitteiden toteutumista arvioidaan.

Avohuollon tukitoimena järjestettävän sijoituksen lähtökohtana on lapsen ja perheen kuntoutuminen, ei pitempiaikainen sijoitus kodin ulkopuolelle. Jos lapsen kodin ulkopuolisen sijoituksen tarve jatkuu yli kolme kuukautta, on selvitettävä sijoituksen jatkamisen edellytykset ja sen vaihtoehdot kuten mahdollinen sijaishuollon tarve. Jos avohuollon sijoitusta jatketaan, tilanne tulee arvioida uudelleen jälleen kolmen kuukauden kuluttua ([lastensuojelulaki 37 a § 3 mom, Finlex](#)).

Joissakin tilanteissa erityisesti täysi-ikäisyyttä lähestyvien lasten osalta avohuollon sijoitus voi olla onnistunein ratkaisu. Tällöin lapseen yksin kohdistunut sijoitus voi kestoltaan olla pitempiaikainenkin. Lapsella on oikeus [jälkihuoltoon](#), jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin ([lastensuojelulaki 75 §, Finlex](#)) [THL Lastensuojelun käsikirja](#)

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston palveluista saa tietoa Espoo.fi sivuilta [Espoon lastensuojelu](#) ja paikkatilanteesta tiedotetaan Lapsiperheiden sosiaalityön Tukipalveluyksikön asiakasohjaustyöryhmää, jonka kautta lastensuojelun sosiaalityö hakee palveluita asiakkailleen.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Laatu ja turvallisuus ovat aina riippuvaisia toimintaympäristöstä ja prosesseista. Eri palveluissa ja toiminnoissa korostuvat erilaiset asiat. Yksikkökohtaisissa suunnitelmissa kuvataan miten laatu ja turvallisuus varmistetaan alla mainittujen asioiden osalta.

Terveyden ja sairaanhoito

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston asiakkaat käyttävät julkisen terveydenhuollon palveluja (kouluterveydenhuolto, terveystakeskukset, Hus).

Kasvatushenkilökunta vastaa osastolla asiakkaitten terveyden- ja sairaanhoidosta lääkärin ohjeitten ja koulutuksensa mukaisesti. Henkilökunnalla kuuluu olla lääkehoitokoulutus (LOVeLOP).

Työskentelyssä kannustetaan asiakkaita terveellisiin elämäntapoihin.

Muusta hoidosta vastaa julkisen terveydenhuollon palvelut.

Uudelle asiakkaalle järjestetään tarvittaessa lääkärin tarkastus.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeen arvioi terveystakeskuslääkäri tai ensihoidon henkilöstö.

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan hätäkeskuksen ja poliisin ohjeistusta.

Lääkehoito

Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta Turvallinen lääkehoito. Suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta palvelualueet tekevät tarkemmat omat suunnitelmansa.

Asiakasta kannustetaan ylläpitämään tarvittavaa hoitolääkitystä. Hoitolääkityksen käytännöistä sovitaan aina asiakkaan ja tämän huoltajien kanssa. Henkilöstö kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan lääkehoidon säännöllisyyteen ja lääkkeitten jaon järjestelmälliseen toteuttamiseen.

Lystimäen avohuollon sijoitusosastolla on lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään vuosittain ja muutosten tullessa. Lääkehoitosuunnitelma sisältää osaston toimintakäytännöt lääkehoidon toteuttamisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan liittyvät toimenpiteet käydään läpi osastopalaverissa. Lääkehoitosuunnitelman asianmukainen noudattaminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

Toteuttamista seurataan yhteisö ja esimiestasolla.

Lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneet poikkeamatilanteet raportoidaan HaiPro-potilasturvallisuusjärjestelmään ja käsitellään henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa tehdään muutoksia käytäntöihin.

Osaston henkilökunta koulutetaan rajoitetun lääkehoitoluvan omaaviksi (LOVeLOP ja PKV-lääkehoito).

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston lääkehoitosuunnitelman sekä osaston ohjaajien lääkehoito-osaamisen ja -koulutuksen ylläpidon ja päivittämisen vastuuhenkilönä toimii osaston vastaava ohjaaja tai hänen määräämänsä.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yksikön palveluesimies.

Lystimäen avohuollon sijoitusten lääkehoitosuunnitelma on nähtävissä yksikössä kirjallisen omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky.

Lystimäen avohuollon sijoitusten toiminnassa nuoren kasvua ja kehitystä ohjataan ja tuetaan yksilöllisesti ja voimavarakeskeisesti yhteistyössä perheen ja muun verkoston kanssa. Työskentely perustuu kunkin nuoren asiakassuunnitelmaan.

Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet yksilöidään ja kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Suunnitelman toteutumista seurataan vastuuhjaajatyöskentelyssä yhdessä asiakkaan kanssa sekä perhetapaamisissa ja arvioidaan neuvotteluissa yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja palvelun edustajan kanssa.

Nuoren toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpito ja edistäminen koostuvat

1. Fyysisten-, psyykkisten- ja sosiaalisten perustarpeiden toteutuminen 24 h/vrk mm.
 - aikuisten läsnäolo ja hyvät ihmissuhteet, arvostus ja rajat
 - ruoka, vaatteet ja puhtaus
 - asunto (oma huone) ja turvallinen kasvu - ja lähiympäristö
 - yksityisyys, osallisuus ja yhteisöllisyys
 - yhteydenpito huoltajiin ja muihin tärkeisiin verkostoihin
2. Yksilöllinen kasvatus ja tuki sekä muut tarvittavat erityispalvelut mm.
 - tuki murrosikäproblematiikasta selviytymiseen; myönteisen minäkuvan ja sukupuoli-identiteetin

muodostuminen, itsestä huolehtiminen, kasvaminen vastuullisuuteen, itsenäistyminen, tulevaisuuskuvan muodostuminen, perhesuhteiden muovautuminen ja rooli perheessä

- koulunkäynnin, opiskelun ja ammatinvallinnan tuki
- yksilöllinen ja yksikön yhteinen harrastus- ja vapaa-ajantoiminta
- somaattisen hoidontarpeen arviointi ja tarvittaessa hoitoon ohjaaminen
- psyykkisen hyvinvoinnin ja mielenterveyden tukeminen ja palveluihin ohjaaminen tarvittaessa
- päihteiden käytön seuraaminen ja hallinta
- seksuaaliterveyden tuki
- käyttövarat ja rahankäyttötavat
- itsenäistymisen tuki ja porrastetut asumisharjoittelupalvelut
- muu moniammatillinen tuki nuoren kasvun tukemiseksi yhteistyökumppaneitten kanssa

3. Perhetyö toteutetaan perhe- ja yksilötapaamisissa sekä puhelinkeskusteluihin

- aikuistuvan lapsen ja vanhempien välisen suhteen vahvistaminen / uudelleen rakentaminen
- vanhemmuuden tuki ja sijoituksen aikaisen arjen kasvatustyön jakaminen
- arjen hallintakeinot kotiin palaamisen tukemiseksi
- itsenäistyvän nuoren vanhemmuustyö
- työskentely muun nuorelle tärkeän omaisverkoston kanssa

4. Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Nuorten yhteistä harrastus- ja liikuntatoimintaa toteutetaan asiakastilanteen ja henkilöstöressurin puitteissa. Nuoria kannustetaan fyysiseen aktiivisuuteen ja yksikön liikuntamahdollisuuksien käyttöön sekä hyödyntämään julkisia liikuntatiloja. Loma-aikoina pyritään järjestämään yhteistä toimintaa ja tapahtumia.

Nuorella on mahdollisuus tutustua yksilöllisiin ja taloudellisesti kohtuullisiin liikunta- ja muihin harrastuksiin.

Yksikön tiloissa on

- mahdollisuus valvottuun kuntosaliharjoitteluun
- pihalla on mahdollisuus pelata lento- ja sulkapalloa sekä koripalloa
- Sisätiloissa on biljardi- ja pöytätennispöydät
- Musiikin harrastamiseen on varattu huone välineineen ja yksikössä on myös piano
- Vaatehuoltohuoneessa on ompelukone ja saumuri
- yksikössä pyritään ylläpitämään hyvää askarteluvälinevarastoa

Yksikössä on monenlaisia tiloja, joissa on mahdollista järjestää erilaista harrastustoimintaa.

Toimintaa mahdollistavien välineet ja materiaalit pyritään pitämään ajantasaisina ja niitä hankitaan tarvittaessa lisää.

Ravitsemus

Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Nuorten ravitsemukseen ja ruokailuun liittyvät toiminnot järjestetään mahdollisimman kodinomaisiksi; periaatteina asiakaslähtöisyys ja joustavuus. Nuorilla on osastokeittiössä jatkuvasti mahdollisuus välipalan valmistukseen.

Ruokailuvälien pituus n. 4 tuntia, yöpaasto 10 tuntia. (Osastokeittiössä välipalamahdollisuus 24/7).

Ateriat ja erityisruokavaliot pyritään varmistamaan monipuolisiksi ja ravintosuosittelun mukaisiksi.

Nuoria kannustetaan terveellisiin ruokatottumuksiin. Nuorten ravitsemustilaa seurataan osana kokonaisvaltaista hoitoa. Erityistapauksissa konsultoidaan terveydenhuollon ja ravitsemusalan asiantuntijoita.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta ja vaikuttaa aterioiden ja välipalojen sisältöihin.

Yksikössä on oma ruokahuoltotyöntekijä.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä noudatetaan valtakunnallisiin hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa ja sen ylläpitämiseksi laadittavia laadullisia tavoitteita.

Infektioiden ennaltaehkäisy muodostuu monesta eri osatekijästä, joita ovat mm. hyvä käsihygienia ja toimintakäytännöt.

Lystimäen avohuollon sijoitusosastolla asuvia nuoria ohjataan noudattamaan käsien pesuun liittyviä hyviä käytäntöjä. Työntekijöillä on käytössä käsihuuhteet. (Nuorilla käsihuuhteet käytössä vain valvotusti.) Yksikön käsienpesupisteissä on kertakäyttöpyyhkeet.

Infektioautien leviämisen ehkäisemiseksi sairastunutta/sairastuneita hoidetaan omissa huoneissaan. Epidemioissa noudatetaan THL:n, Espoon kaupungin terveystoimen ja tartuntatautivastuulääkärin ohjeita.

Veritartuntavaaratilanteissa ja muissa vastaavissa noudatetaan yleistä varovaisuutta ja käytetään suojaimia (kertakäyttökäsineet).

Päivittäisestä tilojen puhtaudesta vastaa laitosapulainen. Yleisen siisteyden ylläpito kuuluu koko henkilökunnalle. Siivouksessa, tehokkaan puhdistuksen kohteiden ja niissä käytettävien aineiden valinnassa noudatetaan kiinteistönhoidon siivoustyön ohjeita.

Elintarvikehuolto ja ateriat järjestetään hygieniasäännösten mukaan. Kasvatushenkilökunnalla on hygieniapassit.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Perhe- ja sosiaalipalvelujen vastuuhenkilöt vastaavat omien palvelualueidensa ja palveluyksikköjensä lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta. Lisäksi he vastaavat siitä, että palvelualueilla ja palveluyksiköissä on nimetty laite- ja tarvikevastaavat, jotka auttavat huolehtimaan laitteiden toimintakunnosta, laitevaaratilanteiden ilmoitusmenettelyissä sekä osallistuvat käyttökoulutusten organisoimiseen.

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston terveydenhuollon laitteet:

- 4 kpl digitaalisia kuumemittareita

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston terveydenhuollon tarvikkeet:

- tarvittavat ensiapuvälineet, haavanhoitotarvikkeet sekä suojavälineet

Avohuollon sijoitukseen tulevan asiakkaan apuvälineiden ja muut terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön opastus ja huolto kuuluvat huoltajille. Osaston henkilökunta perehtyy tarvittaessa apuvälineiden ja muiden terveydenhuollon laitteiden käyttöön, käytön ohjaukseen sekä laitteiden huoltotarpeen seuraamiseen. Yksikön laitevastaavana toimii palveluesimies.

Muut palvelut

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden laatua valvotaan yksikössä ja ollaan tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajaan.

Vastuuhenkilöt palveluesimies ja vastaava ohjaaja (tekninen tilaaja).

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Yhteistyötä eri toimijoiden välillä tehdään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja tällöin on tärkeää, että tiedonkulku on sujuvaa. Tietoja vaihdetaan ja yhteistyötä tehdään aina ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella. Jos suostumusta ei saada, välttämättömiä tietoja voidaan tietyin edellytyksin vaihtaa asiakkaan

hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi tai järjestämiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi. Sosiaalihuollon viranomaisilla on laaja tietojensaantioikeus. Heillä on oikeus saada tehtävänsä suorittamiseksi muilta viranomaisilta ja toimijoilta tarvitsemansa välttämättömät tiedot ja selvitykset.

Sosiaalihuollossa on kirjaamisvelvollisuus. Henkilöstön tulee kirjata sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakaskirjaukset tehdään ajantasaisesti. Monialaisen yhteistyön kirjaamisesta on omat säännöksensä.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstösuunnitelma

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.

Henkilöstövoimavaroja johdetaan mm. henkilöstösuunnitelman avulla. Espoon kaupungin henkilöstösuunnitelma laaditaan neljän vuoden välein ja sitä tarkistetaan ja arvioidaan vuosittain. Henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta tulevaisuuden määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnittelu on osa oman yksikön johtamista ja palvelujen tuottamiseen resursoinnin suunnittelua SOTETin tavoitteiden mukaisesti. Laatu ja turvallisuus tulee ottaa huomioon myös henkilöstösuunnittelussa.

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston tiimissä on kuusi ohjaajaa ja vastaava ohjaaja sekä laitospulainen ja ruokahuoltohenkilö.

Lystimäen avohuollon sijoitusosasto toimii ympärivuorokautisesti. Tarvittava sijaisresurssi hankitaan yksikön ylläpitämästä sijaisresurssista tai vuokratyövoimana Seure-henkilöstöpalveluista Espoon kaupungin hankintaohjeitten mukaisesti.

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

9.2 Rekrytointi

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden

soveltavuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

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

Lystimäen avohuollon sijoitusten ohjaajan pätevyysvaatimus on sosiaalialan alempi korkeakoulututkinto tai vastaava koulutus. Hakijan ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan Valviran ylläpitämästä rekisteristä (JulkiSuosikki). Työntekijän soveltuvuutta työtehtävään arvioidaan haastattelussa ja koeaikana.

Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajan nähtäväksi rikosrekisterilain 6.2 §:n tarkoittama rikosrekisteriote.

Opiskelijoiden ohjaus

Espoon kaupunki tarvitsee nyt ja tulevaisuudessa päteviä ja motivoituneita työntekijöitä. Siksi harjoittelu- ja oppilaitosyhteistyö on tärkeää. Ohjeet ja sopimukset onnistuneeseen harjoitteluun löytyvät harjoittelun ja oppilaitosyhteistyön sivuilta. Terveystieteiden ja sosiaalihuollon opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä, puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Jatkuva parantaminen ja kehittäminen

Espoon strategia, arvot, ja toiminta-ajatus ohjaavat toiminnan kehittämistä. Lisäksi saamme arvokasta tietoa useista eri lähteistä: asiakaspalautteista, muistutuksista, kanteluista, haitta- ja vaaratapahtumien ilmoituksista sekä muista tilastoista. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa tehdään yhteistyötä oppilaitosten ja yliopiston kanssa ja tarjotaan opiskelijoille käytännön opiskelupaikkoja ja ohjausta. Oppilaitosyhteistyöstä vastaa lastensuojelun asiantuntija.

Perehdytys

Esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan

toimintatapoihin. Yksikön omavalvontasuunnitelma on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytystä. Perehdytyksen tueksi on olemassa kaupunkitasoinen perehdytysuunnitelma ja ohjeet sekä sosiaali- ja terveystoimen perehdytysaineistot. Lisäksi kaupunki järjestää uusien työntekijöiden perehdytystapahtumia.

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston henkilöstön perehdytyksestä vastaa lähiesimies, joka huolehtii perehdytysuunnitelman mukaisesta etenemisestä sekä tutorin valinnasta uudelle työntekijälle. Henkilökunta perehdytetään velvollisuuksiinsa ja ohjeistukset pidetään ajantasaisina. Omavalvonnan aiheita käydään läpi vuoden aikana henkilöstökokouksissa jatkuvan perehdyttämisen periaatteella. Tarvittaessa konsultoidaan lastensuojelun lakimiestä ja poliisia.

Kehityskeskustelut

Henkilökohtaiset kehityskeskustelut käydään henkilöstön kanssa kerran vuodessa. Palveluesimies käy osaston työntekijöiden kanssa myös tiimikehityskeskustelun vuosittain. Erityispalveluiden päällikkö käy yksikön palveluesimiehen kanssa yksilökehityskeskustelun ja johtoryhmän kanssa tiimikehityskeskustelun kerran vuodessa.

Koulutukset

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

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.

Yksikkökohtaisia täydennyskoulutustarpeita suunnitellaan ja toteutetaan mm. kehityskeskustelujen ja asiakastyöstä nousevien tarpeiden pohjalta. Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehityskeskustelujen ja ohjaavien keskustelujen yhteydessä.

Henkilöstön potilasturvallisuus koulutus

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

tilausten mukaan. Lystimäen avohuollon sijoitusosaston ohjaajat perehdytetään HaiPro-järjestelmän käyttöön ja asiakasturvallisuuteen liittyvät toimintatavat kerrataan yksikön henkilökuntapalaverissa vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Ensiapukoulutukset

Työyksiköt tilaavat kilpailutetulta toimittajalta tarvitsemaansa ensiapukoulutuksen.

Kaikilla Lystimäen avohuollon sijoitus ja perhetyön osaston ohjaajilla tulee olla voimassa oleva EA1-koulutus.

Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset)

Espoon kaupunki ostaa HUS-Serviseltä LOVe eli Lääkehoidon osaaminen verkossa koulutusta sopimuksen mukaisesti. Lystimäen avohuollon sijoitusosaston ohjaajat suorittavat lääkehoitokoulutuksen (LOVeLOP ja PKV-lääkehoito). Rajoitetun lääkehoitoluvan saaminen edellyttää toimipaikkakoulutusta ja osaamisen varmistamista. Näytön vastaanottaa ja osaamisen varmistaa laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus

Turvallisuudesta vastaa kukin työntekijä vuorossaan. Työntekijöiden käytössä on päällekkäusjärjestelmä sekä Haipro Potilasturvallisuusjärjestelmä, johon ilmoitetaan haittatapahtumat ja vaaratilanteet, myös ns. läheltä piti -tilanteet.

Erytistilanteissa turvallisuuteen liittyvissä asioissa ja koulutuksissa tehdään yhteistyötä Espoon kaupungin Aula- ja turvallisuuspalveluiden kanssa. Äkillisiin tilanteisiin 24/7 hankitaan turvaamisresurssi tarvittaessa sopimustoimittajalta (Avarn Oy).

Henkilökunnalla on ensiapu- ja lääkehoitokoulutus.

Asiakkaiden käytössä ei ole turvalaitteita tai hälytysjärjestelmiä.

Jokaisessa asiakashuoneessa ja muissa tiloissa on verkotetut palovaroittimet, jotka on kytketty keskushälyttimeen, joka suorittaa laitoksen sisäisen hälytyksen. Palon sattuessa tulee soittaa 112 ja hälyttää apu paikalle.

Yksiköllä on Pelastussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Pelastussuunnitelma ja

Poistumisturvallisuusselvitys käydään läpi palotarkastajan kanssa joka toinen vuosi suoritettavassa palotarkastuksessa ja päivitetään tarvittaessa saatujen ohjeitten mukaan. Poistumisharjoitukset toteutetaan Lystimäen avohuollon sijoitusosastolla kaksi kertaa vuodessa ja henkilökunnan alkusammutusosaaminen päivitetään joka toinen vuosi.

Yhteistyö poliisin kanssa toteutuu konsultaatio- ja ohjeistusyhteistyöllä sekä muiden normaalien menettelytapojen mukaisesti.

Asiakasturvallisuuden toteutumista ja tilannetta seurataan jatkuvasti sekä tehdään tarvittavat

muutokset/toimenpiteet (esim. toimitilat ja toimintatavat, henkilöstö- ja muu resurssi, asiakkaan arviointi).

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

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

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

Lystimäen avohuollon sijoitusten työhyvinvointitoiminta koostuu suunnitelmallisista kehittämispäivistä kaksi kertaa vuodessa. Päivät sisältävät saadun arviointitiedon analysoinnin ja toimenpiteistämisen suunnittelun ja kuluneen vuoden toiminnan itsearviointin sekä työhyvinvointia edistävän osuuden. Tämän lisäksi työhyvinvointia tuetaan organisaation ohjeistuksen mukaisesti käyttämällä tiimeittäin kaksi tuntia kuukaudessa suunniteltuun työhyvinvointitoimintaan.

Työhyvinvointipuntarin tuloksia seurataan, sanallista palautetta jäsenetään ja toimenpiteistetään säännöllisesti. Kunta10 tulokset käsitellään, toimenpiteistetään ja seurataan ohjeistusten mukaisesti. Kyselyistä saadun tiedon jalkauttaminen yksikön toimintaan on keskeistä.

Tiedon koonnista ja käsittelyn toteuttamisesta vastaa yksikön johtoryhmä.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

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

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

Espoon sosiaali- ja terveystoimella on esimiehille ohjeet tartuntatautilaista ja henkilöstön rokotussuojasta. Lisätietoa influenssarokotteesta THL:n sivuilta.

Tartuntatautilaki velvoittaa työnantajia huolehtimaan henkilöstönsä rokotussuojasta.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Yksikkö sijaitsee omalla tontilla rauhallisella pientaloalueella Espoon Lystimäessä.

Avohuollon sijoitusosastolla on jokaiselle asiakkaalle oma huone; 7 asiakkaalle 7 huonetta, 2 kpl 16 m² ja 5 kpl 10,5 m². Huoneissa on sänky, pöytä ja tuoli, kirjahylly sekä kiinteä vaatekaappi.

Tämän lisäksi osastolla on yksi väliaikaiseen majoittumiseen tarkoitettu intervallihuone, jonka käyttö on satunnaista.

Asiakkaalla on mahdollisuus sisustaa huonetta oman makunsa mukaiseksi, muttei remontoida.

Jokaisella asiakkaalla on oman huoneensa avain.

Asiakashuoneet ovat laitosaluetta, joten työntekijöillä tulee olla mahdollisuus tarvittaessa käydä huoneessa. Asiakkaan yksityisyyden suojaa pyritään noudattamaan ja kunnioittamaan sekä käytännöistä sopimaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Osastolla on iso kylpyhuone (suihku, kolme käsiallasta ja 2 WC-tilaa) sekä ns. tavallinen kylpyhuone. Ateriat valmistetaan laitoskeittiössä ja osaston keittiössä ja syödään osaston ruokailutilassa. Yllä mainittujen tilojen lisäksi osastolla on työntekijöiden käytössä yksi toimistohuone.

Yksikössä on kuntosali ja musiikkihuone, joiden käyttö on mahdollista valvotusti. Asiakkailta on mahdollisuus sovitusti käyttää saunaa. Osaston olohuone ja yksikön välikötilat toimivat tarvittaessa toiminta- ja pelitiloina. Lisäksi sivurakennuksessa on iso kokoustila. Yksikön piha-alueella on mahdollisuus harrastaa erilaisia ulkopelejä ja muuta toimintaa.

Lystimäen avohuollonosastolla on käytössä oma auto.

Osastolla asuvien asiakkaiden yhteisöllisyys toteutuu eri toiminnoissa mm. yhteisessä olohuoneessa ja ruokailutilassa, yksikön välikötilassa sekä kuntosalilla ja musiikkihuoneessa. Asiakkailta on mahdollisuus sovittaessa pyytää omaista tai muuta tuttavaa esim. ystävää yöpymään huoneeseensa.

Yksikön yhteisten tilojen käyttöä koordinoidaan sähköisellä kalenterilla, jolloin yksikön kaikkien asiakkaiden yksityisyydensuoja toteutuu paremmin.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Asiakkaat pesevät omat vaatteensa sekä siivoavat omat huoneensa kerran viikossa. Tarvittaessa henkilökunta opastaa ja auttaa. Liinavaatteet pestään henkilökunnan toimesta. Yleisten tilojen kunnosta ja siisteyteen liittyvästä erityisopastuksesta ja -ohjeistuksesta huolehtii laitosapulainen. Yksikössä/osastolla toimii jätteiden lajittelu ja kierrättäminen. Kaikkia kannustetaan ekologiseen toimintaan.

Kiinteistöhoito

Kiinteistöhoito on jaettu kahteen alueelliseen yksikköön. Yksikköä johtaa aluepäällikkö apunaan työnjohtajat. Jokaiseen kiinteistöön on nimetty kiinteistöhoitaja, joka vastaa arjen sujuvuudesta kiinteistönhoidossa.

Kiinteistönhoidolla on huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Huoltokirjaohjelmalla tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyyntöjä. Yhteystiedot löytyvät huoltokirjaohjelmasta Granlund Managerista (GM).

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

- työskentelemme turvallisissa tiloissa: tiloja on riittävästi, ne ovat hygieenisinä ja häiriöttömiä
- ennaltaehkäisemme kaatumis- ja loukkaantumisvaaroja
- pidämme hoitoon tarvittavat laitteet ja tarvikkeet saatavilla ja käyttökunnossa

- järjestämme laitteiden huollon valmistajan ohjeiden mukaisesti
- laitteiden käyttöön liittyvät ohjeet ovat saatavilla
- työyksikön esimiehet arvioivat laitteiden käyttöön liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

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

Lystimäen avohuollon sijoitusten Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain, käydään läpi palotarkastajan kanssa joka toinen vuosi kiinteistön palotarkastuksessa ja henkilökunta on veloitettu vuosittain käymään läpi päivitetty suunnitelma.

Palo- ja pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta vastaavat yksikön palveluesimies ja turvallisuusvastaava.

Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä

Pelastuslaki 42 § velvoittaa ilmoittamaan ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä. Ilmoitusvelvollisuuteen on luotu yhdenmukainen valtakunnallinen prosessi ja ilmoitukset tehdään pelastuslaitosten nettisivuille. <http://pelastuslaitokset.fi/Kumppanuusverkosto-319> (yläpalkki, oikea reuna).

Ilmoitusvelvollisuus, pelastuslaki (379/2011) 42 §: Jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä sekä pelastuslain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettua hoitolaitoksen ylläpidosta ja palvelu- ja tukiasumisen järjestämisestä huolehtivaa toiminnanharjoittajaa ja tämän palveluksessa olevaa henkilöstöä.

10.3 Tukipalvelut

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

Lystimäen avohuollon sijoitusosasto:

Siivous- ja pyykkijärjestelyt ja tekstiilipalvelut

- toiminnasta ja ohjauksesta vastaa yksikön oma laitosapulainen

Ateriapalvelut

- toiminnasta ja ohjauksesta vastaa yksikön oma ruokapalveluhenkilö

Turvaamispalvelut

- Espoon kaupungin Aula- ja turvallisuuspalvelut vastaavat turvaamispalveluiden ja turva- ja kutsulaitteiden ohjeistamisesta, konsultoinnista ja järjestämisestä
- Vartiointipalvelut tuottaa Avarn Oy

Tietotekniset ratkaisut

- Espoo HelpDesk
- Elisa

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja.

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.

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
- 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 käyttölokitehtävien avulla tietosuojan seuranta- ja valvontasuunnitelman mukaisesti. Oikeudet asiakirjojen luovuttamiseen on määritelty erikseen. Toimintayksikön rekisteritiedot luovuttaa Erityispalveluiden päällikkö. Lisäksi erikseen on ohjeistettu sähköpostin käyttö, asiointi puhelimesta sekä turvakieltoasiakkaiden tietojen käsittely.

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Kaikki Lystimäen avohuollon sijoitusosaston työntekijät ovat käyneet Kansakoulu – kirjaamisvalmennuksen, jossa perehdytään henkilötietojen kirjaamiseen ja käsittelyyn liittyviin hyviin käytäntöihin ja lainsäädäntöön. Henkilökunta osallistuu tarvittaessa organisaation järjestämiin muihin koulutuksiin.

Kaikki vakituiset työntekijät, sijaiset, opiskelijat ja muut yksikön tiloissa toimivat työntekijät allekirjoittavat Espoon kaupungin Tietoturvasitoumuksen.

Uuden työntekijän perehdyttämiseen nimetty vastuuhenkilö ja esimies varmistavat työntekijän osaamisen. Uusi työntekijä käy organisaation asiakirjahallintoon liittyvän Kansakoulu – kirjaamisvalmennuksen ja saa opastusta yksikön Effic - vastuuhenkilöiltä ja muulta henkilökunnalta.

Espoon intranetin tietoturva- ja tietosuojasivuille on koottu aineistoa mm. tietoturva- ja tietosuojaryhmästä, tietoturvapoliitikasta, sähköpostin pelisäännöistä ja kaikille työntekijöille

tarkoitettua tietoturvaohjeesta.

Henkilörekisteriselosteet

Yksikön tietosuojaseloste on nähtävillä Lystimäen avohuollon sijoitusosaston ilmoitustaululla. Kaikki rekisteriselosteet löytyvät lisäksi espoo.fi -sivuilta [Tietosuojaselosteet](#)

Asiakkuuden alkaessa Lystimäen avohuollon sijoitusosastolla asiakkaan kanssakäymään 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 toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatu- ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Lystimäen avohuollon sijoitusosaston työskentelyssä havaitut välittömät riskit ja kehittämistarpeet käsitellään ja toimenpiteistään heti ja niistä tiedotetaan koko henkilökuntaa ja asiakkaita.

Asiakasarvioinnin ja muun saadun asiakaspalautteen analyysin pohjalta suunnitellaan, aikataulutetaan ja toteutetaan kehittämistoimenpiteitä mm. tiimin toimintatapoihin, asiakastyön sisältöihin ja palvelun järjestämiseen. Kehittämistavoitteet kootaan tiimeittäin ja kehittäminen tapahtuu tiimin arkikäytännöissä. Kehittämisen kokonaisuudesta vastaa tiimin esimies.

Henkilökunnan tekemä riskienarviointi kootaan ja toimenpiteistetään vuosittain yksikön Riskienhallintasuunnitelmaan.

Henkilökunta arvioi työhyvinvoinnin tilaa ja esimiestyötä vuosittain työhyvinvointimittarilla (4 kertaa vuodessa), Kunta10 - kyselyllä (joka 2. vuosi) ja esimiestyön arvioinneille (1 krt vuodessa).

Lystimäen avohuollonsijoitusten Lean - tavoitetauluun on koottu keskeisiin kehittämistoimenpiteisiin liittyvät ja seurattavat arviointitiedot. Niiden toteutumista seurataan ja päivitetään säännöllisesti yksikön henkilökuntapalavereissa ja kehittämisideoita ja -toimenpiteitä työstetään järjestelmään liittyvän Kehittämistaulun prosessin mukaan. Tavoitetaulu on nähtävissä yksikön tiloissa. Lystimäen avohuollon sijoitusosaston tavoitetaululla seurataan hoito- ja kasvatustyön sekä lähijohtamisen toteutumista sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

Laajemmat palvelutasoiset kehittämistarpeet käsitellään lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja erityispalveluiden johtoryhmissä, kirjataan muistioon ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteet. Tarvittavat toimenpiteet tehdään välittömästi.

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](#)

Lystimäen avohuollon sijoitusosasto

Kenelle

Avohuollon sijoitus ja perhetyön osasto on tarkoitettu espoolaisille 13 -17-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen. Avohuollon sijoitus tulee kyseeseen silloin, kun perheessä on tilanne, jonka rauhoittamiseksi nuoren väliaikainen asuminen kodin ulkopuolella katsotaan toimivaksi ratkaisuksi. Avohuollon sijoitus on tukitoimena merkittävä ja edellyttää koko perheen yhteistä tahtotilaa työskentelyyn ja nuoren tukemista sitoutumaan osastolla asumiseen ja läsnäoloon. Sijoitukseen vaaditaan lapsen huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus.

Sisältö

Avohuollon sijoitus ja perhetyön tiimi tarjoaa tukea ja ohjausta nuorelle ja hänen perheelleen.

Väliaikaisen asumisratkaisun lisäksi jokaisen nuoren ja hänen perheensä kanssa suunnitellaan tarpeenmukainen työskentelyprosessi.

Lastensuojelulaki linjaa, että avohuollon sijoituksesta päätettäessä on asiakassuunnitelmaan kirjattava sijoituksen tavoitteet ja ne asiat, joihin pyritään vaikuttamaan avohuollon sijoituksen aikana sekä sijoituksen arvioitu kesto. Sovitut tavoitteet ja asiat kirjataan myös asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa tavoitteita voidaan yhdessä perheen kanssa tarkentaa, jäsentää osatavoitteisiin ja päivittää sekä seurata niissä edistymistä.

Avohuollon sijoituksen jatkamisen edellytyksiä ja sen vaihtoehtoja arvioidaan yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa kolmen kuukauden välein.

Avohuollon sijoituksen aikana huoltajuus ja vastuu nuoresta säilyvät edelleen vanhemmilla.

Lystimäen avohuollon osastolla on 7 paikkaa ja jokaisella nuorella on oma kalustettu huone. Lisäksi nuorilla on käytettävissä yhteisiä tiloja kuten musiikkihuone ja kuntosali, yhteinen olohuone sekä keittiö. Ulkotiloissa on mahdollisuus harrastaa pallo- ja pihapelejä.

Asuessaan osastolla nuori osallistuu osaston arjen toimintoihin ja tehtäviin. Nuorella on säännöllisesti henkilökohtainen ohjausaika, jonka sisältöä nuori itse voi suunnitella vastuuohjaajansa kanssa.

Yksilöllisessä työskentelyssä tutkitaan yhdessä nuoren oman elämän suunnan ja kiinnostuksen kohteita sekä mietitään ratkaisuja mahdollisiin pulmatilanteisiin.

Työskentely perheen vanhempien kanssa koostuu sovituista tapaamisista sekä arjen puhelinkeskusteluista yhdessä ohjaajien kanssa. Perhettä voidaan tavata perheen kotona ja Lystimäen tiloissa. Perhetapaamisia järjestetään sekä siten, että nuori on mukana tapaamisissa, että myös niin, että aikaa on varattu ainoastaan vanhempien omille pohdinnoille.

Tarkoitus

Yhteisen työskentelyn tavoitteena on aikaansaada myönteinen muutoskehitys perheen kokemilla sekä yhdessä havaituilla pulma-alueilla. Yhteisesti määritellyt tavoitteet ja sovitut toimintatavat ohjaavat työskentelyä, joka tähtää joko nuoren muuttoon takaisin kotiin tai itsenäistymiseen.

Nuorisoikäisten kanssa työskentelyn tavoitteet liittyvät vahvasti myönteisen minäkuvan vahvistamiseen sekä muihin tulevaisuutta rakentavien kehitystehtävien harjoitteluun ja läpikäymiseen. Perhetyön keskiössä on yhteisymmärryksen löytyminen perheenjäsenten kesken ja sujuvan arjen mahdollistaminen kotona sekä vanhempien kasvatusvastuun uudelleen määrittely nuoren itsenäistyessä.

Menetelmät

Lystimäen avohuollon sijoituksissa työskentelyn teoreettinen tausta liikkuu ratkaisukeskeisen, systeemisen, dialogisen ja sosiaalipedagogisen viitekehyksen välillä. Menetelminä käytetään asiakkaan tarpeen mukaan ja työntekijöiden vahvuuksia hyödyntäen erilaisia vuorovaikutusta tukevia ja toiminnallisia menetelmiä.

Henkilöstö ja resurssit

Avohuollon sijoitus ja perhetyön osastolla työskentelee 6 ohjaajaa ja vastaava ohjaaja. Työskentely tapahtuu tiimi- ja työparityöskentelynä. Toiminta on ympärivuorokautista ja osastolla on aina aikuinen läsnä. Ohjaajilla on alempi korkeakouluasteen tutkinto sosiaali-, terveys- tai kasvatusalalta.

Lystimäessä työskentelee ohjaajien lisäksi laitosapulainen ja ruokapalveluhenkilö. Palveluesimies käy säännöllisesti kerran viikossa sekä tarvittaessa ja on tavoitettavissa virka-ajan puitteissa sähköisesti.

Muut palvelut

Avohuollon sijoitusjakson jälkeen perheelle on mahdollista suunnitella ja hakea nuoren kotiutumista tukeva tehostetun perhetyön jakso.

Kun avohuollon sijoituksen tavoitteeksi määritellään nuoren itsenäistyminen omaan elämään, voi itsenäistymisen taitoja harjoitella ohjatusti Lystimäen asumisharjoittelussa. Asumisharjoittelu on alaikäiselle Espoon Liikkuvien lastensuojelupalveluiden asiakkaalle tarjottava palvelu.

Lisäksi Avohuollon sijoitusosasto voi tarjota sovittaessa suunnitellusti asumisharjoittelua.

Asiakasohjaus

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä hakee palvelun Tukipalveluyksikön asiakasohjauksen kautta.

Arviointi

Avohuollon sijoitus ja perhetyön asiakkailta kerätään palautetta työskentelyn kehittämiseksi. Arviointia palvelun vaikuttavuudesta halutaan kerätä myös sosiaalityöntekijöiltä. Lisäksi palautetta saadaan satunnaisesti perhe- ja sosiaalipalveluiden palautelinkin ja espoo.fi-sivuston palautelinkin kautta.