



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

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

Yksikön/palvelualueen nimi: *Niittymaan asumisyksikkö, vammaispalvelut*

Laadittu, pvm: 28.7.2020

Hyväksytty, pvm: 25.8.2020

*Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmä*

## Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet .....	4
3.1 Yksikön toiminta-ajatus .....	5
3.2 Toimintaperiaatteet .....	5
4 Johtamisjärjestelmä .....	6
5 Laadunhallinta .....	6
6 Riskien hallinta .....	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen .....	8
Kehittämisentaulu (Lean) .....	8
Lifecare-asiakastietojärjestelmä .....	8
Potilasturvallisuusilmoitus .....	8
Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vaaratapahtumat .....	8
Työturvallisuusriskien hallinta .....	8
Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa .....	9
Infektioriskien- ja tartuntatautien hallinta / ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt .....	9
Biologisen tekijän tunnistaminen, ehkäisy ja toiminta altistumistilanteessa .....	10
Tietoturvapoikkeamat .....	10
Tietosuojaloukkaukset .....	10
Lääkkeiden haittavaikutusilmoitukset .....	10
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä .....	11
6.2 Viestintä .....	11
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	12
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	12
7.2 Neuvonta ja ohjaus .....	13
7.3 Palvelu- ja hoidon tarpeen arviointi .....	13
7.4 Palvelu- ja hoitosuunnitelma .....	13
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä .....	13
7.6 Potilas- ja sosiaaliamies .....	14
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät .....	14
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta .....	14

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	14
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy .....	15
Laitevastaavat ja laitepassi .....	15
Lääkehoito .....	15
Ohjausta ja neuvontaa .....	16
Ravitsemus .....	16
Terveysten ja sairaanhoito.....	16
Terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö .....	17
Yksilöllisten hoitotarvikkeiden tilaus .....	17
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	18
9.1 Henkilöstösuunnitelma .....	18
9.2 Rekrytointi.....	19
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö .....	19
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	20
9.5 Henkilökunnan rokotukset .....	21
10 Toimitilat ja tukipalvelut .....	21
10.1 Toimitilat .....	21
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	22
10.3 Tukipalvelut .....	22
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat .....	23
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	23
11.2 Tietoturva ja henkilötietojen tietoturvaloukkaukset .....	24
11.3 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja .....	24
12 Yksikön toiminta- ja kehittämissuunnitelma.....	25
13 Liitteet.....	25

## 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. poikkeus-tilan kestosta, valtakunnallisista linjauksista, kaupungin toiminnan muutoksista, supistettujen sote-palvelujen laajuudesta.

29.6.2020

Juha Metso  
perusturvajohtaja

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvonta on keino parantaa yksikön palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä asiakkaiden oikeusturvaa. Omavalvonta ja turvallisuus perustuvat yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan ja työprosessien kehittämiseen. Yksikön omavalvontasuunnitelma perustuu Espoon kaupungin oman palvelutuotannon omavalvonnan toimialan käsikirjaan. Kaikkien työntekijöiden tehtävä on tuntee ja arvioida yksikön palveluprosesseja ja asiakasturvallisuutta sekä riskejä ja niiden hallintakäytäntöjä arjessa.

**Laatiminen ja päivittäminen:** Niittymaan asumisyksikön omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön vastaava ohjaaja sekä palveluesimies. Päivittämiseen osallistuu vastuutehtävien mukaisesti yksikön henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain, viimeistään 30.6. mennessä sekä aina, kun toimintavaatimukset muuttuvat oleellisesti.

**Hyväksyminen:** Omavalvontasuunnitelma käsitellään ja hyväksytään ennen julkaisua vammaispalvelujen johtoryhmässä.

**Seuranta:** Seurannasta vastaa yksikön vastaava ohjaaja yhdessä palveluesimiehen kanssa sekä henkilökunta omien tehtävänkuvien sekä vastuualueidensa mukaisesti. Jokainen yksikön työntekijä vastaa oman työn laadusta, kehittämisestä ja turvallisuudesta omavalvontasuunnitelman mukaisella tavalla. Seurannan tueksi vuonna 2019 on käynnistynyt oman palvelutuotannon vertaisvalvonta

**Julkisuus:** Yksikön omavalvontasuunnitelma on luettavissa [Espoon nettisivuilla](#) sekä paperiversiona tai sähköisenä yksiköissä. Suunnitelman liitteitä ei julkaista. Liitteet saa nähtäväksi pyydettäessä ja sellaisessa muodossa, että asiakas- ja henkilöstötietoihin liittyvät asiat eivät ole nähtävillä. Liitteissä kuvataan yksityiskohtaisemmin toimintatapoja ja niiden ohjeistuksia. Suunnitelmassa on myös linkkejä ja osa linkeistä avautuu vain intranetissä.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosyksikkö:** Perhe- ja sosiaalipalvelut

**Palvelualue:** Vammaispalvelut

**Toimintayksikkö:** Niittymaan asumisyksikkö

**Osoite:** Niittymaanaukea 4 B, 02200 Espoo, posti osoite: PL 20209, 02070 Espoon kaupunki

**Puh:** henkilökunta 043 825 1010, vastaava ohjaaja 043 825 0428

**Toimintayksikön vastaava esimies:** palveluesimies 040 652 2249

**Lyhyt kuvaus toiminnasta:** Niittymaan asumisyksikössä järjestetään ympärivuorokautisia vammaispalvelulain mukaisia tehostettua asumispalvelua runsaasti apua, tukea ja/tai hoivaa tarvitsevalle 11 espoolaiselle vaikeavammaiselle henkilölle. Lisäksi asumisen tukipalveluja tarjotaan yhdelle yksikön läheisyydessä asuvalle tuetun asumisen asiakkaalle. Asiakkaat ohjautuvat yksikön palvelujen piiriin [vammais-](#)[palveluiden](#) sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella

## 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

Asumisyksikön toimintaa ohjaa [Espoon strategia- ja tarina](#). Palvelu noudattaa Espoo -tarinassa määritellyjä arvoja ja toimintaperiaatteita. Toiminta perustuu Espoon kaupungin arvoihin, joiden mukaan

asiakkaille järjestetään asukaslähtöisiä, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia asumista tukevia palveluja. Lisäksi toiminnan keskeisiä arvoja ovat tasa-arvoisuus, inhimillisuus ja suvaitsevaisuus.

### 3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Yksikön tehtävänä on mahdollistaa asumisyksikön 11 vaikeavammaiselle asiakkaalle ja yhdelle yksikön läheisyydessä asuvalle tuetun asumisen asiakkaalle itsenäinen, yksilöllinen ja turvallinen elämä omassa vuokra-asunnossa yksilöllisesti sovittujen hoito- ja ohjauksen avulla. Jokaisen kanssa laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa sovitaan asiakkaan kanssa hänen tarvitsemansa tuki, hoito- ja ohjaus päivittäisissä toiminnoissa. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaita yhteisöllisyyteen järjestämällä asiakkaille asiakaslähtöistä ja mielekästä yhteistä toimintaa asumisyksikön yhteisissä tiloissa. Asiakkaita tuetaan osallistumaan yhteiskunnan jäsenenä eri toimintoihin sekä kannustetaan keskinäiseen vuorovaikutukseen toistensa kanssa.

Palvelu on ympärivuorokautista ja voi pitää sisällään yksilöllisen suunnitelman mukaan terveyden- ja sairaudenhoitoa, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa kuten lääkehoidon toteutuksessa, hygienian hoidossa, kodinhoidossa, ravitsemuksessa sekä terveyden- ja sairauden hoidossa. Henkilökunta tarjoaa tarvittaessa tukea, apua ja ohjausta asioiden hoitamisessa kodin ulkopuolelle kuten terveysasemalla asiointiin.

### 3.2 Toimintaperiaatteet

Henkilökunnan toimintaa ja työpäivän aikana tehtyjä valintoja ja ratkaisuja ohjaavat [sosiaalialan eettiset ohjeet](#), [lähihoidajan eettiset ohjeet](#) sekä [sosiaali- ja terveydenhuollon lait ja säädökset](#). Yhtenäisen ja ihmisarvoa kunnioittavan toimintatavan edistämiseksi ohjeiden käsittely työyhteisön kesken on tärkeää. Henkilökunta muodostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista ja ohjeita käydään läpi vastaavan ohjaajan johdolla vuosittain.

**Palveluiden suunnittelu ja toteutus** Asumisratkaisujen ja palveluiden suunnittelun sekä toteutuksen lähtökohtana on asukaslähtöisyys, yksilölliset palvelut ja joustavuus. Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asumisen, hoidon ja tuentarve. Asiakaskäynnille asiakkaan kotiin mennään sovitusti hoitosuunnitelman mukaisesti tai asiakkaan kutsuessa, ellei kyseessä ole ensiaputilanne. Suunnitelmien toteutumista seurataan ja arvioidaan vähintään 3kk välein yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman laadintaan voi osallistua asukkaan läheiset hänen niin toivoessa. Henkilökunta arvioi asiakkaan toimintakykyä ja siihen tulleita muutoksia 2 kertaa vuodessa FIM toimintakykymittaria apuna käyttäen.

**Yhteisöllinen toiminta** Yksikön toiminnassa tuetaan ja kannustetaan asiakkaita yhteisöllisyyteen sekä tuetaan mahdollisuutta osallistua kodin ulkopuoliseen tekemiseen/toimintaan, harrastuksiin ja yhteiskunnan tarjoamiin tapahtumiin. Jos toiminta on maksullista asukkaat jakavat kustannukset. Järjestämällä säännöllistä yhteistä toimintaa asumisyksikön tiloissa tuetaan asiakkaita keskinäiseen vuorovaikutukseen toisten kanssa. Halutessaan he voivat osallistua toiminnan suunnitteluun kerran kuukaudessa pidettävässä asukaskokouksessa. Kokouksissa käydään läpi yhteisiä asioita, tiedotetaan eri tapahtumista sekä sovitaan heidän toiveiden pohjalta kuukausittainen yhteinen toiminta. Kokouksiin osallistuvat vuorossa oleva henkilökunta, ohjaaja/vastaava ohjaaja. Yhteisöllisen toiminnan suunnittelusta vastaa yksikön ohjaaja.

**Ruoka-, vaate-, kodinhuolto** Yksikössä noudatetaan voimassa olevia ja yhteisesti sovittuja turvallisuuskäytäntöjä sekä edistetään asuntojen ja ympäristön esteettömyyttä ja toimivuutta. Asiakkaiden kotien huoltopyynnöistä ollaan yhteydessä Tapiolan lämpöön.

Asiakkaiden kodin siivouksesta kerran viikossa sekä päivittäisestä pyykkihuollosta vastaa yksikön henkilökunta. Asiakkaat osallistuvat oman kodin huoltoon ja pyykin pesuun omien voimavarojensa ja kykyjen mukaisesti. Asiakkaat hankkivat itse kotiinsa tarvittavat siivousvälineet ja pesuaineet. Näistä kirjataan erikseen asiakkaan hoito- ja tukisuunnitelmaan. Yleisten tilojen siivouksesta vastaa Espoon kaupungin tilapalvelut sekä asiakkaiden asuntoihin tehdään kerran vuodessa perusteellinen vuosisiivous ostopalveluna.

Asukkailla on halutessaan mahdollisuus osallistua yksikön yhteisruokailuun, josta asiakasta laskutetaan syötyjen / tilattujen aterioiden mukaan. Asiakas voi halutessaan huolehtia itsenäisesti tai avustettuna aterioista. Ruokapalvelutyöntekijän sijaitseminen hoidetaan Espoon cateringin kotipalveluaterioilla. Asukas tilaa toivomansa annosateriat, jotka toimitetaan kerranpäivässä lämpölaatikoissa, nimettyinä. Henkilökunta tiedottaa asukkaita aterioiden saapumisesta. Ateriat voi asukas halutessaan ruokailla omassa asunnossa tai yhteistiloissa.

**Asiakkaan rahavarojen käyttö** Asiakas itse tai hänen edunvalvojansa huolehtii asiakkaan raha-asioista. Asiakkaan kanssa voidaan tarvittaessa sopia päivittäisten käyttövarojen hoidosta.

**Asiakkaan kustannukset** Asiakkaat tekevät oman vuokrasopimuksen Espoon asuntojen kanssa ja maksavat itse asunnon vuokran. Lisäksi voidaan periä [ylläpitomaksu sekä ateriamaksut](#) Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen päätöksen mukaan. Asunnoista on mahdollista hakea vuokraan asumistukea. Asiakas itse vastaa tavanomaisista menoista (puhelin, lehdet, lääkkeet, henkilökohtainen hygienia, kodin- ja vaatehuoltoon kuluvat aineet ja välineet).

## 4 Johtamisjärjestelmä

Espoolaiseen johtamiseen kuuluu, että jokainen esimies ja johtaja kehittää omaa johtamistaan ja asettaa sen kehittymiselle tavoitteet. Kokonaisvastuu on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Johtaminen perustuu yhteisille pelisäännöille ja hyvillä käytännöille. Asumisyksikön vastaava ohjaaja toimii yksikön lähiesimiehenä johtaen toimintaa ja hyödyntäen omavalvontasuunnitelmaa toiminnan ja laadun, seurannan sekä kehittämisen työvälineenä. Hallinnollisena esimiehenä toimii palveluesimies, joka vastaa päätöksenteosta kaupungin delegointiohjeen mukaisesti.

## 5 Laadunhallinta

Vammaispalveluiden asumispalveluissa on määritelty keskeiset toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden tavoitteet, joita seurataan säännöllisesti lean-filosofian mukaisesti yksikön visuaalisilla tauluilla. Yksikkö asettaa vuosittain omat tavoitteet palvelun kehittämiseksi, joiden toteutumista seurataan lean-menetelmiä hyödyntäen. Yksikössä laatua tuottaa omavalvonnan toteuttaminen suunnitelman mukaan, asiakaskeskeisyys sekä vaikuttavien menetelmien käyttö. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan saamat palvelut ja huolenpito edistävät hänen kokonaisvaltaista hyvinvointiaan,

itseään määräämisoikeuttaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Osana laadunhallintaa yksikköön on määritelty tunnusluvut, joita seurataan neljännesvuositasolla.

Laatu ja asiakasturvallisuus ovat osa yksikön riskien hallintaa ja kuuluu jokaiselle työntekijälle. Vaara-, läheltä piti- ja epäkohtatilanteet käydään läpi keskustellen viikoittain yksikön kokouksissa, toiminnan kehittämisen näkökulmasta, ei yksittäistä työntekijää syyllistäen. Yksikössä noudatetaan osana laadun hallintaa, [Käypä hoito -suositukset](#), jotka riippumattomia, tutkimusnäyttöön perustuvia kansallisia hoitosuosituksia. Ohessa keskeisimpiä suosituksia:

- [STM suosituksia terveydenhuollon ammattihenkilöille](#)
- [Terveyden edistämisen laatusuositus](#)
- [THL Potilasturvallisuus](#)
- [THL palvelujen tuottamisen laatu](#)
- [Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus](#)

## 6 Riskien hallinta

**Riskien käsitteleminen** Myönteinen asenne ympäristö epäkohtien ja turvallisuuskysymysten säännöllisessä käsittelyssä on osa yksikön ja sen henkilökunnan toimintaa. Yksikössä noudatetaan yhteisesti sovittuja turvallisuuskäytäntöjä sekä lean-kehittämisen periaatteita. Riskien arviointi on ennakoivaa työsuojelua ja koskee siten koko henkilökuntaa. Samalla arvioidaan asumisyksikön turvallisuutta kokonaisuutena ja näin myös asumisyksikön asiakkaiden ympäristön turvallisuutta. Riskien arviointi tehdään vuosittain (31.5. mennessä), mutta toimenpiteitä vaativien epäkohtien korjaamista toteutetaan, seurataan jatkuvasti vuoden aikana. Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan havaitsemansa asiakkaisiin, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit välittömästi ne havaitessaan omalle esimiehelleen. Sosiaali- ja terveystoimen linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

### Suositteluvia julkaisuja:

[Potilasturvallisuus ja riskien hallinta -opas](#)

[Turvallinen hoitoyksikkö - malli terveydenhuollon hoitoyksikön riskienhallintaan](#)

**Riskienhallinnan työnjako** Päivittäisestä riskienhallinnasta yksikössä vastaa vastaava ohjaaja. Kaikilla työntekijöillä on vastuu soveltavaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskienhallinta vaatii aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Turvallisuudesta sekä siinä havaituista poikkeamista on tärkeä keskustella. Yksikön henkilökunta tuo vastaavan ohjaajan tietoon havaitsemansa laatu- tai epäkohdan tai tunnistamansa riskin. Riskien arviointi suoritetaan vastaavan ohjaajan ja yksikön työsuojelu-asiamiehen johdolla ja siihen osallistuvat vuorossa olevat työntekijät.

**Riskien tunnistaminen ja käsittely** Yksikössä 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. Riskin suuruuden määrittämisen jälkeen on päätettävä riskin merkittävydestä. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle. Havainnot kirjataan ja tallennetaan Hessu-työturvallisuusjärjestelmään.



## 6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

**Kehittämisentaulu (Lean)** Yksikön henkilökunta nostaa esille mahdollisia kehittämisideoita ja epäkohd-  
tia, joiden toteutumista ja korjaamista seurataan visuaalisella taululla. Yhdessä sovitaan mitä kehittämis-  
ja korjaustoimenpiteitä kokeillaan, onko asia heti hoidettavissa tai vaatikko asia laajempaa käsittelyä.

**Lifecare-asiakastietojärjestelmä** Henkilökunnan huolellisella ja ajantasaisella asiakas- ja potilastietoi-  
hin kirjaamisella varmistetaan kokonaisvaltaisesti asiakasturvallisuutta ja asiakkaan etua. Vastuu lokitie-  
tojen tarkistuksesta on vuosittain palveluesimiehellä.

**Potilasturvallisuuilmoitus** HaiPro Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä on tietotekninen  
järjestelmä, jolla tehdään ilmoitukset asiakkaiden kokemista uhka- ja vaaratilanteista ja  
terveydenhuollon laitteissa havaituista epäkohdista. Ilmoitukset ovat nimettömiä ja vastaava ohjaaja  
käsittelee ne ja käy läpi yksikön kokouksissa säännöllisesti. Järjestelmän kautta ilmoitetaan työssä ha-  
vaitut / tapahtuneet epäkohdat asiakasturvallisuudessa. Jokaisen työntekijän vastuulla on asiakkaiden  
turvallisuus. Kaikki läheltä piti- ja vaaratilanteet käydään yhdessä läpi ketään syylistämättä ja pohti-  
malla, miten toimintaa voidaan kehittää niin, että tilannetta ei pääsisi syntymään uudelleen. Ilmoituksen  
käsittelee yksikön vastaava ohjaaja ja sairaanhoitaja, jotka käyvät ne yhteisesti läpi koko henkilökunnan  
kanssa kuukausittaisissa tiimipalaverissa. Toimenpiteitä aiheuttavien ja vakavampien  
vaaratapahtumien käsittelyyn osallistuu palveluesimies ja lääkehoitoon sekä hoitotyöhön liittyvien  
vaaratapahtumien käsittelyyn myös vammaispalvelujen sairaanhoitaja. Vakavista vaaratapahtumista  
vastaava ohjaaja (riskiluokat 4 ja 5) tiedottaa välittömästi palveluesimiehelle. Vaaratapahtumista  
kertynyttä tietoa käsitellään yksikkötason lisäksi perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmässä. Osa  
vakavista vaaratapahtumista käsitellään Sosiaali- ja terveystoimen potilasturvallisuustutkinnan  
työryhmässä.

**Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratapahtumat HaiPro** Henkilökunnalla on ilmoitus-  
velvollisuus Fimeaan ja valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai  
olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen terveyden-  
huollon laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvissä vaaratapahtumissa. Tietoa hyödynnetään terveydenhuollon  
laitteiden ja tarvikkeiden turvallisen käytön edistämiseksi. Ilmoitus vaaratapahtumista HaiPro -  
järjestelmän kautta. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on  
epäselvä. Ilmoitus tehdään vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen: ominaisuudesta, suorituskyvyn  
poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä/virheellisestä käyttöohjeesta  
tai käytöstä. HaiPro järjestelmän kautta ilmoitus menee myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska  
valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Ilmoituksen tekemättä  
jättäminen on säädetty rangaistavaksi. Espoon sosiaali- ja terveystoimessa on nimetty ammattimaisen  
terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytön vastuuhenkilöksi laatupäällikkö Riitta Flinck. [Laki ter-  
veydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010](#). Ohjeita ilmoituksen tekoon löytyy laitevastaavien käsi-  
kirjasta.

**Työturvallisuusriskien hallinta Hessu ja Turvavartti (HSEQ Online)** Toimintoja Hessu järjestelmässä  
ovat henkilöstöä koskettavasta työtapaturmasta ilmoittaminen, turvallisuushavainnot (läheltä piti-, vaara-  
sekä positiivinen havainto), väkivalta- ja uhkatilanneilmoitukset ja työturvallisuusriskien arviointi. Hessu  
helpottaa turvallisuuspoikkeamista ilmoittamista, edistää ennaltaehkäisevän turvallisuuskulttuurin kehiti-  
mistä ja lisää myönteistä suhtautumista turvallisuuteen. Kaupungin kaikilla työpaikoilla on otettu käyt-  
töön **turvavartti**, joka toteutetaan, keväällä ja syksyllä. Kulloinenkin aihe on yhteinen kaikille ja siitä

käytävien keskustelujen on tarkoitus vahvistaa työpaikan omaa ennakoivaa turvallisuuskulttuuria. Käsitelty turvavartin aihe kirjataan **Hessu** järjestelmään positiivisena turvallisuushavaintona.

Työturvallisuusvaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan **Hessuun**. Arviointi- ja riskit päivitetään kerran vuodessa ja aina kun tapahtuu muutoksia. Osana riskitilanne päivitystä toteutetaan työturvallisuuskävely. Tekemällä ja käsittelemällä turvallisuushavaintoja yhdessä työpaikalla ja ottamalla tilanteista opiksi kehitetään turvallisuutta työpaikoilla. Vastaava ohjaaja tai/ja palveluesimies käsittelee ilmoitukset ja tekee niistä tutkinnan. Lisäksi työsuojelutoimijat pääsevät selaamaan ja tekemään yhteenvetoraportteja, mikä parantaa turvallisuuskulttuuria erityisesti ennakoinnin vahvistuessa. Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvítettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta ympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Riskien arvioinnissa tunnistetaan työssä esiintyviä vaaroja, vaarojen aiheuttamien riskien suuruutta ja arvioidaan riskien merkitystä.

[Turvallinen hoitoyksikkö - malli terveydenhuollon hoitoyksikön riskienhallintaan](#) on potilas- ja asiakasturvallisuuden ennakoivan riskienhallinnan työkaluna Espoossa käytettävä malli. Malli otetaan huomioon Espoon asumisyksikön riskien arvioinnin yhteydessä. Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan tarvittaessa työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

**Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa** Spro Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on henkilön ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta. Ilmoitus menee toiminnasta vastaavan henkilön eli yksikön esimiehen käsiteltäväksi, ja tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi: Asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla. Asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita. Asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu). Vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa. Vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa. Toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

**Infektioriskien- ja tartuntatautien hallinta / ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt** Yksikössä on käytössä kaupungin hygieniaohjeet. Yleinen hygienia- ja siivouksen taso pidetään hyvällä tasolla asumisyksikön siivouksikäytännöillä. Keittiön omavalvontasuunnitelma ohjaa ruuanvalmistusta ja elintarvikkeiden käsittelyn hygieniaa. [Tartuntatautilaki](#) on ollut voimassa 1.3.2017 alkaen. Infektioiden leviämistä pyritään katkaistamaan hyvällä käsihygienialla. Nimetyt vastuuyöntekijät huolehtivat suojakäsineiden ja muiden hygieniatarvikkeiden hankinnasta. Käsihygieniaohje on oltava näkyvillä asumisyksikössä. Asumisyksikössä on käytössä vuokrattavat suojavaatteet. Suojavaatteista vastaavat asumisyksikössä nimetyt vastuuhenkilöt

Asiakkaan sairastuessa tartuntatautiin, pyritään asiakkaan hoito ja oleskelu rajaamaan asiakkaan omaan asuntoon. Asiakasta hoitaessa henkilökunta käyttää tarvittaessa kertakäyttöisiä suojaimia kuten hengityssuojaa ja tehostetaan hygienian tasoa. Tällä pyritään ehkäisemään tautien tarttuminen henkilöstä toiseen.

**Biologisen tekijän tunnistaminen, ehkäisy ja toiminta altistumistilanteessa** Työturvallisuuslaki (2002/738) 40 a § edellyttää, että työnantajan on pidettävä luetteloa sellaisista työntekijöistä, jotka ovat altistuneet työssään biologisille tekijöille, jotka aiheuttavat ihmiselle vakavan vaaran tai vakavan sairauden. Esimiehen on tehtävä työpaikan riskien arviointi Hessussa ja tunnistettava biologiset tekijät (riskien arviointi koronatilanteessa). Koronan aiheuttama riski tulee tunnistaa, arvioida riskin suuruus ja tehdä toimenpiteet vaaran poistamiseksi tai vähentämiseksi (esim. henkilökunnan suojautumisesta huolehtiminen, hygieniakäytäntöjen kertaaminen). Yleisvaarallisen tartutaudin ollessa kyseessä, toimintaa ohjaa [päivitetyt 15.5.2020 STM ohjeet](#) sekä usein päivittyvät henkilöstölle suunnatut ohjeet kaupungin sisäisellä sivustolla.

**Tietoturvapoiskeamat** - Tietoturva: Tietoturvallisuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietosuoja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatointia. Tietoturvapoliittikka koskee jokaista kaupungin työntekijää, viranhaltijaa, luottamushenkilöä ja sidosryhmän edustajaa, joka työnsä tai toimeksiantonsa puitteissa käsittelee Espoon kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa. Kaupungin tietojärjestelmäympäristössä käytetään Espoo tietotekniikan hyväksymiä ja hallinnoimia tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja, jotka on tarkoitettu työtehtävien hoitamista varten. Käyttöoikeudet kaupungin omistamaan ja hallinnoimaan tietoon sekä tietojärjestelmiin myönnetään työtehtävien hoitoon tarvittavassa laajuudessa.

Espoon kaupungissa tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa. Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Ilmoitus tehdään kaikissa tapauksissa CGI HelpDeskiin puh. 09 816 50501 tai [ictpalvelut\(at\)espoo.fi](mailto:ictpalvelut(at)espoo.fi)

**Tietosuojaloukkaukset** - Tietosuoja: Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen [tietosuoja\(at\)espoo.fi](mailto:tietosuoja(at)espoo.fi). Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurtotilanteissa ilmoitus välittömästi [ict.palvelut\(at\)espoo.fi](mailto:ict.palvelut(at)espoo.fi). Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake. Epäselvässä tilanteessa ilmoitus on parempi tehdä kaiken varalta kuin jättää kokonaan tekemättä. Kaupungin tietosuojavastaava ilmoittaa tarvittaessa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon sekä harkitsee yhdessä esimiesten ja toimialan tietosuojan yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille. Asiakastietojärjestelmien (ATJ) ohjausryhmä valmistelee, informoi ja päättää sotet -asiakastyössä käytettävistä tietojärjestelmistä. Sovellustiimi vastaa sosiaali- ja terveystoimen potilas- ja asiakastietojärjestelmien sovellusylläpidosta. Vammaispalveluja edustaa sovellusasiantuntija.

**Lääkkeiden haittavaikutusilmoitukset** Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus [Fimea](#) ylläpitää valtakunnallista lääkkeiden haittavaikutusrekisteriä. Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset tehdään Fimealle, joka ylläpitää valtakunnallista lääkkeiden haittavaikutusrekisteriä. Niittymaan asumisyksikön henkilökunta ilmoittaa lääkkeiden tuotevirhe-epäilyt tai haittavaikutukset apteekkiin, josta lääkkeet on hankittu. Tuotevirheilmoituksen ja -epäilyt Fimealle tekee apteekki tai asiakas itse.

**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 salassäätösäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle.

Yksikköön tehdään säännöllisesti palotarkastus sekä päivitetään vähintään kerran vuodessa yksikön turvallisuus- ja pelastautumissuunnitelman. Suunnitelman tarkoitus on luoda toimintavalmiudet, joiden perusteella voidaan torjua mahdollisia onnettomuuksia ja vaaratilanteita ennakolta sekä antaa ohjeita menettelytavoista tilanteisiin tulipalojen ja muiden vaaratilanteiden varalle. Turvallisuussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa vastaavan ohjaajan toimesta. Poistumisharjoitus järjestetään kerran vuodessa henkilökunnalle.

Ilmoitus tehdään päivystävälle palotarkastajalle joko sähköpostitse lomakkeella tai puhelimitse. Päivystävä palotarkastaja palvelee Länsi-Uudenmaan arkisin klo 9.00-11.30 numerossa p. 09 8162 6815 ja sähköposti Paivystava.Palotarkastaja(at)espoo.fi

## 6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyväisyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa kokonaisuudessaan toiminnan toteutuksesta ja sitä tukevasta riittävästä sekä ajantasaisesta viestinnästä ja ohjeistuksesta. Esimiehet vievät tietoa eteenpäin yksikköön. Yksikön vastaava ohjaaja tiedottaa yksikön henkilökuntaa ajankohtaisista asioista, jakaa ohjeistuksia sekä seurata toiminnan toteutumista. Yksikön vastaava ohjaaja ja henkilökunta viestittää kiinteistöön ja asuinympäristöön liittyvistä ongelmista kiinteistöä huoltavalle taholle. Espoon kaupungin kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty Sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitettulla toimintaohjeella.

Espoon vammaispalvelujen internet-sivuilla tiedotetaan asiakkaille palveluista ja ajankohtaisista asioista. Espoon kaupungin intranet Essi sisältää kaupungin yhteiset toimintaohjeet ja ajankohtaista tietoa henkilöstölle. Vammaispalvelujen Sharepoint-työtiloissa on tallennettuna yksikkökohtaisia tietoja henkilöstön tueksi.

**Henkilöstön kokoukset** Henkilökunnan tiimipalaveri pidetään noin kerran kuukaudessa ajankohtaisista asioista kuten toimintaohjeet, haipro-ilmoitukset, henkilöstö- ja asukasasiat ja lean-kehittäminen. Lisäksi käsitellään henkilökunnalta tulleita ajankohtaisia asioita. Tiimipalavereista tehdään kirjallinen muistio, joka lähetetään jokaiselle sähköpostiin luettavaksi. Muistiot tulostetaan tiimikokouskansioon ja jokaisen työntekijän vastuulla on lukea se läpi. Palveluesimies osallistuu tiimikokouksiin tarvittaessa.

**Sähköinen viestintä** Espoon sisäisestä verkosta Essistä löytyy ajankohtaiset uutiset ja turvallisuuteen liittyvät asiat. Lisäksi tiedotusta tapahtuu SOSTER nyt- uutiskirjeen kautta ja sähköpostitse. Nopeaan viestintään voidaan käyttää pikaviestimiä (Skype, Teams). Ryhmätyötila toimii Sotetin yhteisenä ja jokaisen yksikön omana työtilana. Kaikkien saatavilla olevat ajantasaiset, selkeät ja yhtenäiset toimintaohjeet edistävät osaltaan potilas- ja asiakasturvallisuutta.

**Yksikön päivittäisraportit** Asumisyksiköissä pidetään päivittäin aamulla, iltapäivällä ja illalla työvuorojen vaihtuessa henkilöstön kesken yhteinen raporttipalaveri. Siinä käydään läpi asukkaiden hoidon ja

tuen kannalta keskeiset tapahtumat, muutokset ja tarvittavat toimenpiteet. Muutokset asukkaiden hoidossa ja muissa palveluissa kirjataan Lifecare-asiakastietojärjestelmään.

## 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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. [Thl vammaispalveluiden käsikirja - itsemääräämisoikeuden tukeminen](#)

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. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. [Asiakkaan asema ja oikeudet](#)

Yksikössä palvelut toteutetaan asiakasta kuunnellen, hänen osallisuuttaan ja itsenäistä päätöksentekoa tukien. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, ei henkilökunnan työn kohteena. Yhteistyötä laadukkaan asumisen turvaamiseksi tehdään asukkaan omaisten ja läheisten kanssa. Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan [sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava](#). Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihoitoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

### 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.

Yksikön asiakkaat osallistuvat omien palvelu- ja hoitosuunnitelmien tekoon. Suunnitelmaan kirjataan yhteistyössä asiakkaan kanssa toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä asiakkaan hoidon ja ohjauksen tarpeeseen liittyvät ohjaus- ja tukitarpeet. Suunnitelmaa laadittaessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Lisäksi siihen tulee sisältyä tiedot kohtuullisista mukautuksista asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät. Asumisyksikössä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Asiakkaan palvelu- ja hoito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön: Mielenterveyslaki (1990/1116), Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519), Tartuntatautilaki (1227/2016), Päihdehuoltolaki (1986/41).

## 7.2 Neuvonta ja ohjaus

Yksikön henkilökunta on asiakkaiden tavoitettavissa ympärivuorokautisesti. Henkilökunta neuvoo, ohjaa ja tukee asiakkaita kaikissa arjen asioissa. Asiakkaita palvelee myös vammaispalvelujen neuvontapuhelin arkisin klo 9–11.30 numerossa 09 816 45285 tai sähköpostilla vammaispalvelut(at)espoo.fi. Neuvontapuhelimessa henkilölle voidaan tarvittaessa varata soittoaika omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakas voi myös jättää yhteydenottopyynnön tai lähettää kysymyksen sähköpostitse vammaispalvelut(at)espoo.fi. Saadakseen asian vireille, tulee asiakkaan täyttää hakemus vammaispalvelujen sosiaalityöhön. Lisätietoja vammaispalveluista löytyy [Espoon sivustolta](#).

## 7.3 Palvelu- ja hoidon tarpeen arviointi

Yksikön palvelu perustuu yhteistyössä asiakkaan kanssa laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Henkilökunta seuraa päivittäin asiakkaiden terveyden tilaa ja on tarvittaessa yhteydessä perusterveydenhuoltoon tai muuhun asiakasta hoitavaan tahoon hoidon tarpeen arvioimiseksi. Apuna hoidontarpeen arvioinnissa voidaan käyttää yksikön sairaanhoitajan ammatillista osaamista tai Espoon sairaalan liikkuvaa LiiSa-palvelua.

Mikäli asiakkaalla on muihin vammaispalveluihin liittyvä palvelutarve, voi yksikön henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakasta olemaan yhteydessä vammaispalvelujen sosiaalityöhön. Jos asiakkaan palvelu- tai hoidon tarve muuttuu merkittävästi, niin siitä viestitään palveluesimiehelle tai suoraan sosiaalityöhön.

Espoon kaupungin vammaispalvelut osoittaa asiakkaat yksikön palveluun, vammaissosiaalityön asiakasohjauksen ja asumispalvelujen järjestämistä koordinoivan SAS (suunnittele, arvioi ja sijoita) -ryhmän kautta. Asumisyksikön palvelu perustuu Espoon kaupungin vammaispalveluissa asiakkaalle yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

## 7.4 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Yksikössä asiakkaiden palvelut toteutetaan asiakkaiden osallisuutta ja itsenäistä päätöksentekoa tukien sekä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä toiveita kuunnellen. Asiakas otetaan mukaan suunnittelemaan omaa hoidon, tuen ja ohjauksen tarvetta päivittäisissä toimissa. Vastaava ohjaaja ja vastuuhoitajat vastaavat asiakkaan yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelma kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan päivä- ja viikkorytmi sekä asiakkaan tarvitsema tuki, hoito ja ohjaus päivittäisissä toimissa. Suunnitelma tarkistetaan yhdessä asiakkaan kanssa 3 kk välein sekä aina palvelutarpeen muuttuessa.

## 7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakkaat voivat antaa palautetta yksikön asukaskokouksissa ja saatu palaute käsitellään työyhteisön kesken. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan vähintään kerran vuodessa ja viimeisin on toteutettu keväällä 2020. Palautteen saaminen on tärkeä osa yksikön toiminnan kehittämistä.

**Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun** Jos asumispalvelun tai hoidon suhteen on tyytymättömyyttä, kannattaa asiasta keskustella yksikön vastaavan ohjaajan ja/tai työntekijöiden kanssa tai palveluesimiehen kanssa.



Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta samaansa päätökseen. Sosiaalihuollossa kohte- luunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaali- huollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusten ja kantelujen valmistelusta vastaavat vammaispalvelu- päällikkö ja palvelupäällikkö. Muistutukset käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. [Asiak- kaan ja potilaan oikeudet](#)

## 7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Sosiaali- ja potilasasiamiestehtävä on Espoossa yhdistetty. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo niissä sosiaali- ja terveystalvueluita koskevilla asioilla, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä. Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella. Eva Peltola, Puh. 09 8165 1032, [eva.peltola\(at\)espoo.fi](mailto:eva.peltola(at)espoo.fi). [Vammaisasiamies](#) Sirkku Kiviniitty Puh. 050 344 5190, [sirkku.kiviniitty\(at\)espoo.fi](mailto:sirkku.kiviniitty(at)espoo.fi)

## 8 Palvelun sisällön omavalvonta

Toimintatapojen yhdenmukaistamisella varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujuvuus. Yksikössä on vakioituja työ- ja toimintatapoja ja jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan yhteisesti sovittuja asioita omassa työssään. Vastaavan ohjaajan tehtävänä on huolehtia siitä, että turvallisuuden riskien- hallintaan liittyvät käytännöt on selkeästi kuvattu ja että henkilöstöllä on riittävät edellytykset niiden so- veltamiseen. Työprosessien tulee olla helposti hahmotettavia ja tieto päivittäiseen tekemiseen helposti saatavilla. Yksikköjen omavalvonnan tueksi on 2019 syksyllä aloitettu oman palvelutuotannon vertais- valvonta. Vertaisvalvonta tukee omavalvonnan toteutumista ja hyvien käytäntöjen leviämistä sekä jatku- vaa toiminnan kehittämistä. Vertaisvalvonta on toteutettu yksikössä ensimmäisen kerran syksyllä 2019.

### 8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Yksikön palvelut perustuvat sekä lainsäädäntöön että valtakunnallisiin ympärivuorokautisiin asumispal- veluihin liittyviin ohjeistuksiin ja suosituksiin. Asiakkaan kanssa laaditussa palvelu- ja hoitosuunnitel- massa sovitaan asiakkaan tarvitsema palvelu ja hoito mahdollisimman tarkasti. Mikäli asiakkaan kanssa sovittuun palveluun tulee jostain syystä muutoksia tai viivettä, siitä on ilmoitettava asiakkaalle mahdolli- simman pian ja muutokset on kirjattava asiakkaan tietoihin ja tiedotettava vastaavaa ohjaajaan asiak- kaan palvelutarpeista. Asiakkaan esille tuomat toiveet palvelun suhteen pyritään huomioimaan mahdolli- simman pian tai suunnitellusti. Asiakkaaksi yksikköön ohjaututaan vammaispalvelujen sosiaalityön pää- töksenteon kautta.

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

**Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta** Yksikössä tuetaan asiakkaiden osallistumista päi- väaikaiseen toimintaan, vertaistuki- ja harrasteryhmiin ja muuhun yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuk- siin. Asiakkaat voivat osallistua vapaa-ajallaan tapahtumiin, harrastuksiin ja muuhun toimintaan sovi- tusti, joko itsenäisesti, henkilökohtaisen avun tai tukihenkilön tuella. Asiakkaat voivat seurustella asu- misyksikön yhteisissä tiloissa, järjestää yhteistä toimintaa, lukea lehtiä, katsella tv:tä. Yhteisissä tiloissa järjestetään kuukausittain asukaskokouksia ja yhteisiä tapahtumia. Asiakkaat osallistuvat toimintaky- kynsä mukaisesti oman asuntonsa siivoukseen sekä vaatehuoltoon. Henkilökunta vastaa asukkaiden viikkosiivouksesta ja vaatehuollosta tai avustaa asukkaita niissä.

**Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy** Yleinen hygieniataso pidetään hyvällä tasolla asumisyksikön siivouskäytännöillä. Asiakastyössä hygieniakäytännöissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Vammaispalvelujen sairaanhoitaja kouluttaa henkilökuntaa hygieniakäytäntöihin liittyvissä asioissa.

Infektioiden leviäminen pyritään katkaisemaan hyvällä käsihygienialla. Käsien pesuun käytetään neste-mäisiä saippuavalmisteita, jotka eivät sisällä desinfiivia aineosia. Käsien desinfiointiin käytetään käsihuuhdetta. Asumisyksikössä on käytössä vuokrattavat suojavaatteet, joiden tilaamisesta vastaa yksikössä nimetyt henkilöt. Suojavarusteita (suojakäsineet, suunenäsuojat, kertakäyttötakit- ja esiliinat) hankitaan riittävä määrä.

Asukkaan sairastuessa tartuntatautiin, pyritään asukkaan hoito rajaamaan omaan asuntoon ja nostetaan hygieniatasoa. Lisäksi pyritään nimeämään asukkaalle hoitaja, joka vuorossaan vastaa asukkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta. Näin toimimalla pyritään katkaisemaan tartuntatautikierre myös henkilökunnan osalta.

Poikkeustilanteissa noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriö sekä terveyden ja hyvinvoinninlaitokset sekä Espoon kaupungin ohjeita.

[STMn ohje - koronavirustartunnan ehkäisy ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköissä](#)

[Thl ajankohtaista tietoa koronaviruksesta](#)

[Thl ajankohtaista tietoa Koronavirustartuntojen torjunta pitkäaikaishoidon ja -hoivan toimintayksiköissä](#)

**Laitevastaavat ja laitepassi** Laitevastaavat huolehtivat yhdessä esimiehen kanssa, että henkilökunta on saanut riittävän perehdytyksen ja koulutuksen terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin. Yksikön terveydenhuollon laitteet toimitetaan oikea-aikaisesti korjauksiin, huoltoihin ja kalibrointeihin. Laitteet inventoidaan vähintään, joka toinen vuosi, annettujen ohjeiden mukaisesti. Laitteiden käyttöohjeet ovat kaikkien saatavilla, ajantasaisia ja säilytetään systemaattisesti. Mahdolliset terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät turvallisuustiedotteet käydään läpi yksikössä.

Laitevastaavat yksikössä osallistuu laitekoulutuksiin ja toimivat muun henkilöstön kouluttajina ja ohjaajina omassa yksikössä. Laitevastaavat muodostavat yhteistyöverkoston. He toimivat myös laiterekisterin käyttäjinä. Laitevastaavat toimeenpanevat asiantuntijaryhmän ohjeistuksia. Terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvän tarkistuslistan avulla varmistetaan, että terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden ammattimaisen käytön kriteerit toteutuvat yksikössä. Tarkistuslista toimii myös laitevastaavalle muistilistana.

Vuoden 2020 aikana käyttöön otetaan laitekohtaisen osaamisen varmistamisen työkaluna laitepassi. Laitepassin avulla dokumentoidaan henkilökunnan osaaminen ja varmistetaan, että jokainen terveydenhuollon ammattilainen on saanut perehdytyksen terveydenhuollon laitteiden käyttöön.

**Lääkehoito** Yksikössä toteutetaan asiakkaiden lääkehoitoa ajantasaisen ja säännöllisesti päivitetävän lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoa suorittaa ainoastaan luvan suorittanut sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Espoon kaupungin lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta "Turvallinen lääkehoito". Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon vastuukysymysten määrittäminen, lupakäytännöt, työntekijöiden perehdyttäminen sekä lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen. Kyseinen suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta asumisyksikköön on laadittu oma,



yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääketyöryhmä vastaa kaupunkitasoisen puitesuunnitelman tarkastamisesta ja päivittämisestä vuosittain. Asumisyksikön oman lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa vammaispalvelujen sairaanhoitaja, vastaava ohjaaja sekä yksiköstä nimetyt lähihoitajat. Lisäksi käytössä on yksikkökohtainen lääkehoidon perehdytyslomake. Vastaava ohjaaja ylläpitää arkipäivätoimaa voimassa olevista lääkehoito- ja pistoluvista. Lääkehoidon lupakäytännöistä on laadittu erillinen ohje.

**Ohjausta ja neuvontaa** terveyden- ja sairaanhoitoon liittyen yksikön henkilökunta saa terveysasemien ajanvaraus- ja neuvontanumerosta 09 816 34500, päivystysavusta 116117 tai vammaispalveluiden sairaanhoitajilta. Asumisyksikkö on kevästä 2019 lähtien mukana pilotoimassa LiiSa-palvelua (Liikkuva-sairaanhoito – Espoon sairaala). Liikkuva sairaanhoito voidaan kutsua yksikköön tilanteissa, joissa muuten jouduttaisiin lähtemään asukkaan kanssa päivystykseen ja siirtymisestä aiheutuu asiakkaille lisähaittaa. Palvelu on käytössä ympärivuorokautisesti ja sairaanhoitajilla on suora yhteys lääkäreihin. Lisäksi yksikössä on käytössä HUSLAB-liikkuva näytteenottopalvelu niille asiakkaille, joiden on vaikea käyttää oman terveysaseman laboratorion palveluita.

Kiireetön sairauden hoito yksikön asiakkaille järjestetään muiden kuntalaisten tavoin alueen omalla terveysasemalla. Henkilökunta vastaa ajanvarauksesta sekä asiakkaan pääsystä vastaanotolle. Asiakkaat osallistuvat seulontatutkimuksiin kutsun saatuaan. Terveystarkastukset ja seulontatutkimukset kirjataan asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan, jotta niiden toteutumista voidaan seurata. Terveystilan seurantaan liittyvien pitkäaikaissairauksien seurannat tilataan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Seuranta kirjataan hoitotyön suunnitelmaan. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus käyttää myös yksityisiä terveydenhuollon palveluita. Tällöin asiakas vastaa itse kustannuksista. Asiakkaan omaisen tai edunvalvojan kanssa on sovittava yksityisten terveydenhuollon palvelujen käytöstä.

Kiireellisen sairanhoidon tarpeessa oleva asiakas toimitetaan alueen päivystävään terveydenhuollon yksikköön (Jorvin sairaalan päivystys). Asiakkaan hoitosuunnitelmassa on oltava selvä ohje, jos kiireellisen hoidon taho on jokin muu kuin alueen oma päivystysyksikkö. Asiakkaan tilanteesta riippuen käytetään joko taksia tai tilataan ensihoitoyksikön kuljetus (112). Epäselvissä tapauksissa tilataan aina ensihoitoyksikkö hoidon tarpeen arviointia varten.

**Ravitsemus** Asumisyksikössä noudatetaan terveyttä edistäviä ravitsemussuosituksia. Erikoisruokavalioiden huolehditaan. Asiakkaiden ravitsemusasioissa konsultoidaan tarvittaessa Espoon kaupungin ravitsemusterapeuttia. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsema ruokavalio, mahdollinen painon seurannan tarve ja muut ravitsemukseen liittyvät asiat. [Ravitsemusohjeet ja suositukset](#).

**Terveyden ja sairaanhoito** Terveyden edistämiseksi ja sairauden hoitamiseksi asumisyksikössä tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelmat jokaiselle asiakkaalle. Suunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan itsehoitokyky. Hoitotyön keinot valitaan jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin ja muutokset terveydentilassa kirjataan LifeCare asiakastietojärjestelmän ASPAL-lehdelle. Lääkehoito ja sairaudenhoito toteutetaan lääkärin määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Mikäli lääkäri määrää sellaisia hoitotoimenpiteitä, joita nimikesuojattu lähihoitaja ei saa tehdä, hoito toteutetaan yhteistyössä kotihoidon/kotisairaalan kanssa. Lääkehoidon vaikutuksia ja haittavaikutuksia seurataan päivittäin. Vaikutukset kirjataan LifeCare asiakastietojärjestelmän ASPAL-lehdelle. Lääkkeiden vaikutuksista ja haittavaikutuksista tiedotetaan tarvittaessa lääkärille ja/tai apteekkiin. Vammaispalvelujen sairaanhoitaja osallistuu asiakkaan

kotiuttamiseen sairaalasta omaan yksikköön aina kun se on mahdollista tai tarpeellista. Kotiuttamisen jälkeen henkilökunta toteuttaa lääkärin määräämät hoidot/lääkityksen.

**Terveystarvikkeiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö** HUS lääkintäteknikka omistaa yksiköiden yhteiskäytössä olevat lääkintälaitteet maaliskuusta 2019 alkaen. Laitteista pidetään Mequsoft laiterokisteriä. Apuvälineiden ja laitteiden huollosta ja korjauksista vastaa HUS.

Asumisyksikön henkilökunta auttaa ja tukee asiakkaita yksilöllisiin apuvälineisiin liittyvissä asioissa. Apuvälineistä ja terveydenhuollon laitteissa ilmenevistä vioista/ongelmista on välittömästi ilmoitettava apuvälineyksikköön. Asiakkaat voivat hankkia apuvälineitä myös itse. Hankinnasta ja huollosta vastaa tällöin asiakas itse. Asiakkaan käytössä olevat omat apuvälineet ja laitteet kirjataan asukkaan hoitotyön suunnitelmaan ja omaisuusluetteloon.

Asiakkaiden tavalliset apuvälineet ja niiden huollot (esim. sängyn korotukset, tukikaiteet, pyörätuolit yms.) tulevat HUS Espoon apuvälineyksikön kautta:

Käyntiosoite: Karvasmäentie 6, Espoon sairaala, apuvälineyksikkö, 1 krs.

Aukioloajat: ma, ti ja to klo 8-15, ke klo 10-16 ja pe klo 8-14.

Puhelin arkisin klo 9-11: 09 471 74200

Ongelmallisissa huolto / muutostyöasioissa / yksilöllisissä apuvälineissä yhteys:

Toimintaterapeutti (nostolaitteet, sängyt, pienapuvälineet)

puh. 040 1942996

Fysioterapeutti (yksilölliset liikkumisen apuvälineet, seisomatelineet)

puh. 040 1946670

Asiakkaiden sähköiset apuvälineet kuten sähköpyörätuolit ja ympäristönhallintalaitteiden hankinta ja huolto Hus apuvälinekeskuksen kautta:

Käyntiosoite: Mannerheimintie 107, Helsinki

Ajanvaraus: 09 471 80520 (ma-pe klo 9-11 ja 12-14)

Huoltopyynnöt: 09 471 75499 (ma-pe klo 9-11 ja 12-14), apuvälinehuolto.espoo(at)hus.fi

Yksikön kunnossapitoa vaativien apuvälineiden huollot tilataan sähköpostilla:

apuvälinehuolto.espoo(at)hus.fi, puh. asiakaspuhelin 09 471 74200 (klo 9 –11). Kiireelliset katonostinten korjausten tilaukset puh. 040 18 39 620 aukioloaikojen mukaisesti.

**Yksilöllisten hoitotarvikkeiden tilaus** Osalla asiakkaista on lääkärin läheteellä oikeus maksuttomiin hoitotarvikkeisiin (mm. inkontinenssisuojat, diabeetikon hoitovälineet) ja henkilökunta auttaa asiakkaita niiden tilaamisessa hoitotarvikkeiden yksiköstä. Maksuttomat hoitotarvikkeet ja niiden tilausohje kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Päivittäiskirjauksena asiakatietoihin kirjataan tiedot tarvikkeiden tilauksesta ja noudosta/saapumisesta sekä poikkeamista. Yksikössä on nimetty vastuuhoidajat hoitotarviketilauksiin, jotka huolehtivat tuotteiden tilauksen viimeistään 2 viikkoa ennen tuotteiden loppumista.

Inkontinenssisuojat tilataan 4 kk välein kaikille asiakkaille yhtä aikaa. Tuotteet tilataan sähköpostitse kotihoitajan ilmaisjakelusta. Tuotteet toimitetaan nimettyinä paketteina asumisyksikön yhteistilaan sovittuna ajankohtana ja henkilökunta jakaa ne asiakkaiden koteihin. Henkilökunnan kalenteriin on laitettu ylös

aina seuraava tilausajankohta. Inkontinenssisuojatilausten yhteydessä tilataan Tenan verkkokaupasta pesuvoiteet ja pesulaput asiakkaille, jotka niitä haluavat. Asiakas kustantaa itse Tenan verkkokaupasta tilatut tuotteet. Tenan tuotteet toimitetaan asumisyksikön yhteistilaan sovittuna ajankohtana, josta henkilökunta jakaa ne asiakkaiden kotiin tilauksen mukaisesti.

Asiakkaiden maksuttomat hoitotarvikkeet (diabeetikon hoitovälineet, avannetarvikkeet yms.) tilataan sähköpostitse hoitotarvikesyksiköstä. Posti lähettää henkilökunnan puhelinnumeroon tekstiviestin toimituksen ajankohdasta, johon henkilökunta vastaa sopivimman ajankohdan. Toimitusajankohta kirjataan henkilökunnan kalenteriin, jotta toimituksen saapumista voidaan seurata. Yksikössä nimetyt hoitajat seuraavat asiakkaiden hoitotarvikkeiden määriä ja tilaavat viimeistään niitä lisää, kun tuotteita on jäljellä 2 viikoksi. Henkilökunnan kalenteriin on kirjattu ylös aina seuraava tilausajankohta.

## 9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

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

Näin me toimimme- eettiset periaatteet ja pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiirin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajauduttaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. Pelisääntöjä käsitellään yksikössä ja niiden noudattamiseen henkilökunta sitoutuu työsuhteen alkaessa.

### 9.1 Henkilöstösuunnitelma

Kaupunkitasoisessa henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta henkilöstön tulevaa määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa henkilöstösuunnitelman vuosittaisesta valmistelusta oman palvelutuotannon osalta. Henkilöstösuunnittelu on myös osa oman yksikön johtamista ja palvelujen tuottamisen resurssoinnin suunnittelua Sosiaali- ja terveystoimen tavoitteiden mukaisesti. Yksikön henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon laatu, turvallisuus, henkilöstön osaaminen sekä asiakkaiden palvelutarve. Yksikön päivittäisestä henkilöstö resurssoinnista ja sijoittelusta vastaa vastaava ohjaaja.

#### **Niittymaan asumisyksikön henkilöstö (27.12.2019 alk.):**

Vastaava ohjaaja; 1 vakanssi. Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva sosiaali tai terveydenhuoltoalan ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto sekä riittävä johtamistaito ja kokemus.

Keittäjä-ruokapalvelutyöntekijä; 1 vakanssi. Pätevyysvaatimus: Catering-alan perustutkinto tai vastaava aikaisempi koulutus.

Sairaanhoitaja; 1 vakanssi. Pätevyysvaatimus: laillistettu sairaanhoitaja.

Ohjaaja; 1 vakanssia. Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto.

Lähihoitaja; 12 vakanssia. Pätevyysvaatimus: Sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto (lähihoitaja). Lähihoitajalta edellytetään merkintä Valviran ylläpitämän Terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (Terhikki).

Yksikön mitoitus on 1.1. Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi sosiaali- ja terveydenhoitolan koulutuksen saanut työntekijä.

## 9.2 Rekrytointi

Vammaispalvelujen asumisyksikön henkilökunnan rekrytointia toteutetaan yhteistyössä Espoon kaupungin rekrytointipalvelujen kanssa Espoon kaupungin rekrytoinnin periaatteiden mukaisesti. Yksikön rekrytoinneista vastaa palveluesimies yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa.

Työntekijältä vaadittava koulutus on määritelty asumisyksikköön perustettujen vakanssien kelpoisuusehdoissa, vaadittavista kelpoisuuksista säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Valintaperusteena muodollisen kelpoisuuden lisäksi voi olla työkokemus, suoritettut täydennyskoulutukset sekä soveltuvuus työyhteisöön. Rekrytoinnissa kulloinkin toivottava työkokemus, vuorovaikutustaidot ym. osaaminen määritellään ennen rekrytointia. Kelpoisuus tarkistetaan ennen valintapäätöstä haastattelussa hakijan esittämistä todistuksista. Ennen työsopimuksen tekoa tarkistetaan ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Lähihoitajan tulee sosiaalihuollon yksikössä olla rekisteröitynyt jompaankumpaan rekisteriin. Tehtävään valitut työntekijät sitoutuvat 3kk kuluessa suorittamaan laitepassin sekä lääkehoitoluopan vaadittavan koulutuksen, tentin ja lupaan tarvittavat näytöt.

Pitkiin sijaisuuksiin ja vakinaiseen työsuhteeseen palkattaville tehdään Espoon kaupungin työterveys- huollossa työhöntulotarkastus tarvittaessa. Lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa käytetään pääasiassa Seure Henkilöstöpalvelut Oy:n henkilöstöä. Sijaisina käytetään mahdollisimman paljon yksikön toimintaa tuntevia sijaisia.

## 9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

**Perehdytys** Vastaava ohjaaja vastaa siitä, että uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään asumisyksikön toimintaan, asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Perehdyttämiseen sisältyy omavalvontasuunnitelman ja kaupungin perehdytysoppaan läpikäynti. Uudet työntekijät ohjataan kaupungin yhteisiin perehdytyskoulutuksiin. Tärkeä osa perehdytystä on asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen perehdyttäminen. Tätä varten jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään n. 2 viikoksi työvuoroihin perehdyttäjät, jotka opastavat työvuoron ajan työntekijää asiakkaiden päivittäisiin avuntarpeisiin ja hoitotoimenpiteisiin. Asiakkaiden päivittäisen hoitotyön perehdytyksen tueksi on tehty oma perehdytyslomake, jolla varmistetaan, että uusi työntekijä saa perehdytyksen aikana riittävät tiedot asiakkaiden päivittäisistä toimista. Yksikön sairaanhoitaja perehdyttää uuden työntekijän yksikön lääkehoitoon ja lääkehoidosuunnitelmaan. Lääkehoidon perehdytykseen on tehty oma lääkehoidonperehdytyslomake, jonka sairaanhoitaja käy läpi uuden työntekijän kanssa.

**Täydennyskoulutus** Täydennyskoulutuksella tarkoitetaan ammattia tukevaa, suunnitelmallista, tarvelähtöistä, lyhyt- tai pitkäkestoista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää, ajantasaistaa ja lisätä työntekijän ammattitaitoa ja osaamista välittömässä ja välillisessä asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Koulutusta ovat sisäiset ja ulkoiset koulutukset, jotka kestoltaan ovat vähintään kolmen tunnin mittaisia.

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Koulutusta järjestetään Espoon kaupungin sisäisinä koulutuksina, verkkokoulutuksina ja ulkoisina koulutuksina määrärahojen puitteissa. Riittävä määrä määritellään yksilöllisesti ottaen huomioon henkilön peruskoulutuksen pituus, työn vaatavuus ja tehtäväkuva. Määräksi on arvioitu keskimäärin 3-10 päivää vuodessa henkilöä kohden.

Pakollisia koulutuksia ovat lääkehoitokoulutukset, laitepassi, säännöllisin väliajoin uusittava ensiapukoulutus, alkusammutuskoulutus, Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokurssi ja itsemääräämisoikeuteen liittyvä perehdytys. Työntekijöiden käytössä on myös Duodecim-oppiportti-verkkoalusta täydennyskoulutuksiin. Jokainen työntekijä suorittaa itseopiskeluna Sosiaalihuollon asiakaskirjaus Kanta-koulutusaineiston.

**Kehityskeskustelut** henkilökunnan kanssa käy vastaava ohjaaja kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin. Kehityskeskustelu liittyy olennaisesti Espoo-tarinasta johdettujen tavoitteiden mukaisen toiminnan suunnitteluun ja toimeenpanon seurantaan. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan muun muassa koulutustarpeita, osaamista, tuen tarvetta työhön ja työkykyä.

**Oppilaitosyhteistyö ja opiskelijoiden ohjaus** Opiskelijoiden sijoittaminen yksiköihin tehdään pääasiallisesti keskitetysti. Sijoittamisessa otetaan huomioon yksikön toiminnan luonne ja opiskelijan harjoittelujakson tavoitteet. Opiskelijoiden sijoittamisesta vastaa vammaispalvelujen sairaanhoitaja yhteistyössä yksikön vastaavan ohjaajan kanssa. Opiskelijoiden sijoittumista, harjoittelu jaksojen toteutumista ja laskutusta hallinnoidaan Harri-järjestelmässä. Opiskelijat voivat olla myös suoraan yhteydessä vastaavaan ohjaajaan, joka arvioi harjoittelun laadukkaan toteutuksen resurssit.

Terveysten- ja sosiaalihuollon opiskelijoille (lähihoitaja, sosionomi), nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu tai harjoittelujaksolla opiskelijalla ilmenee vaikeuksia saavuttaa asetettuja tavoitteita. Harjoittelujaksoja voidaan toteuttaa myös muille ammattiryhmille, jos arvioidaan, että yksikössä on edellytykset saavuttaa harjoittelujakson tavoitteet.

#### 9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työhyvinvointia seurataan Sosiaali- ja terveystoimessa tyhy-puntarilla toimialatasoisesti neljä (4) kertaa vuodessa. Kyselyssä kartoitetaan mm. työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta. Tulokset ja esille nousseet kehittämistarpeet vastaava ohjaaja käsittelee tiimeissä. Lisätyökaluna voidaan käyttää Posetiivi-kyselyä. Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Kunta10-kyselyllä, jonka käsittelystä vastaa vastaava ohjaaja. Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen. Työyhteisössä järjestetään vuosittain yksi kehittämispäivä.

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. Työturvallisuusriskien hallinta on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Sairauspoissaolojen seurannasta varhaisentuen mallin mukaan vastaa palveluesimies.

Espoon kaupungin työpaikoilla on nollatoleranssi häirinnän ja epäasiallisen kohtelun suhteen. Työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi. Vastuullinen ja ammatillinen toiminta ja käyttäytyminen suuntautuu ensisijaisesti työn tekemiseen ja oman työn, työyhteisön ja organisaation tavoitteiden saavuttamiseen. Kaikilta työpaikan jäseniltä edellytetään hyviä käytöstapoja sekä toisen ihmisen kunnioittamista tämän asemasta, persoonasta tai työtehtävästä riippumatta.

Läpikäyntikeskustelu on esimiehen tarjoamaa henkistä ensi- ja keskusteluapua vaikeisiin tilanteisiin, joita työntekijä on kohdannut työssään. Läpikäyntikeskustelu tapahtuu nopeasti tilanteen jälkeen työpaikalla. Se antaa vaikean tilanteen kokeneelle luvan puhua kokemuksestaan vertaisten kanssa ja tuntea tilanteeseen liittyviä normaaleja tunteita. Tilanne tulee käydä läpi mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ennen työpäivän päättymistä. Tavoitteena on pyrkiä normalisoimaan tilanne ja sopia jatkotoimista.

## 9.5 Henkilökunnan rokotukset

[Tartuntatautilain](#) tavoitteena on ehkäistä tartuntatauteja ja niiden leviämistä. Työntekijän rokotussuojaa koskeva osuus (48 §) tuli voimaan 1.3.2018. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa työskentelevillä on oltava tartuntatautilaissa määritelty rokotussuoja silloin, kun tiloissa hoidetaan tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, esimerkiksi vakavasti sairaita, raskaana olevia, alle 1-vuotiaita tai yli 65-vuotiaita. Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. [Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia.](#) Sairaaloissa epidemiat vähenevät ja potilaskuolleisuus pienenee merkittävästi, etenkin pitkäaikaislaitoksissa ja vanhainkodeissa. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan.

## 10 Toimitilat ja tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

Niittymaan asumisyksikön asiakkaat asuvat vuokrasuhteessa Espoon Asunnot Oy:n vuokra-asunnoissa. Asunnot sijaitsevat tavanomaisessa kerrostalossa ja ovat kooltaan n. 40m<sup>2</sup> sekä ovat suunniteltu esteettömiksi. Asiakkaat kalustavat itse omat asuntonsa. Asiakkaiden yhteisessä käytössä on yhteistila, joka toimii myös ruokailutilana. Lisäksi asiakkaiden käytössä on pyörätuolivarasto sekä osittain katettu terassi. Vammaispalvelut hankkivat kalusteet yhteisiin tiloihin. Taloyhtiön yhteiset tilat, kuten sauna, kerhohuone ja pesutupa ovat kaikkien asiakkaiden käytettävissä taloyhtiön yleisten järjestyssääntöjen mukaisesti. Henkilökunnan toimistona on 3krs. asunto sekä 1krs. sijoitettu tila.

## 10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Asumisyksikössä on automaattinen sammutusjärjestelmä. Automaattisen sammutusjärjestelmän valvonnasta, koekäytöstä ja huollosta vastaa kiinteistöhuolto. Palotarkastus tehdään vuosittain. Palotarkastuksesta vastaa Länsi-Uudenmaan palolaitos.

Yksikön turvallisuussuunnitelma päivitetään palotarkastuksen yhteydessä. Turvallisuussuunnitelma on ohje henkilökunnalle erilaisiin vaaratilanteisiin liittyen (tulipalo, asiakkaan tarvitsema ensiapu, uhka- ja väkivaltatilanteissa toimiminen). Yövuorossa olevalla hoitajalla on oltava yövuoron ajan vartiointiliikkeen hälytysnappi ja matkapuhelin mukanaan.

## 10.3 Tukipalvelut

**Ateriapalvelu** Ateriapalveluja toteuttaa yksikön oma keittäjä-ruokapalvelutyöntekijä, joka valmistaa lounaan ja päivällisen. Ruokahuollon vastuuhenkilönä toimii keittäjä-ruokapalvelutyöntekijä ruokahuollon omavalvontasuunnitelma. Aterioista peritään kaupunginhallituksen vahvistamien asiakasmaksujen mukainen asiakasmaksu. Keittäjän poissa-ollessa toteutetaan ruokahuolto Espoon Cateringin kotipalvelu-aterioilla asiakkaille, jotka ateriat haluavat, erillisen ohjeen mukaan. Ateriapalvelu on vapaaehtoinen ja asiakas voi valita haluaako ateriapalvelun vai hankkiiko itse ruokatarvikkeensa ja valmistavat ateriansa itsenäisesti tai avustettuna.

**Apteekkipalvelut** Asumisyksikön apteekkipalvelut tulevat Tapiolan Otso apteekista. Asiakkaille on tehty sinne apteekkitilit ja henkilökunta tilaa sähköpostitse asiakkaiden tarvitsemat lääkkeet apteekista 2 viikon välein. Apteekki toimittaa tilauksen asumisyksikköön. Apteekki uusii asiakkaiden reseptit terveysaseman kautta. Apteekin yhteystiedot: p. 0943915222, tapiolanotsoapteekki(at)apteekit.net

**Henkilöturvajärjestelmä** Turvapainiketta pidetään aina yövuorossa mukana sekä tarvittaessa päiväaikaan.

**Hoitajakutsujärjestelmä** Yksikön hoitajakutsujärjestelmä on hankittu Vivago Oy:tä. Järjestelmän avulla asiakkaat voivat hälyttää kädessä olevan rannekkeen avulla apua henkilökunnalta sekä henkilökunta voi seurata rannekkeen tuottamaa hyvinvointidataa. Asiakkaan tekemä hälytys ohjautuu vuorossa olevien työntekijöiden puhelimiin ja näiden kautta henkilökunta pystyy ottamaan puheyhteyden asiakkaan kotiin. Vivagon ympärivuorokautinen tukipalvelu: +358 10 2190 615.

**Jätehuolto** Kiinteistön omistaa Espoon asunnot, joka vastaa jätehuollon toteutumisesta. Yksikön henkilökunta huolehtii jätteiden oikeaoppisen lajittelun jätehuoneeseen.

**Kiinteistöhoito** Asumisyksikön yhteisten tilojen kunnossapidosta on tehty vastuujakotaulukko, josta nähdään, kuuluuko huolto yhtiölle vai vuokralaiselle. Yhtiölle kuuluvat tavalliset korjauspyynnöt menevät Tapiolan lämmön kautta p. 020 750 5300 sekä ympärivuorokautisen huoltopäivystyksen kautta kiireelliset huoltotyöt p. 020 310 310. Monimutkaisemmissa yhtiön vastuulle kuuluvissa korjauspyynnöissä ollaan yhteydessä kiinteistön isännöitsijään: juha.sopanen(at)espoonasunnot.fi

Asiakkaiden asuntojen huoltopyynnöt tehdään Tapiolan lämmön kautta p 020 750 5300 sekä kiireelliset huoltotyöt ympärivuorokautisen huoltopäivystyksen kautta p.020 310 310. Asiakkaat vastaavat itse mahdollisista asunnossaan tehtävien korjausten tuomista kustannuksista.

**Liikkuva sairaala -LiiSa** Yksikkö on mukana liikkuva sairaala LiiSa pilotissa. LiiSa on Espoon kotisairaalan yksikkö, joka palvelee espoolaisia pitkäaikaishoidon asukkaita ja hoivakoteja ympäri vuorokauden. Toiminta perustuu hoivakotiasukkaan luona tapahtuvaan tutkimukseen ja arviointiin ja LiiSassa työskentelee päivystykselliseen potilaan arviointiin erityiskoulutettuja sairaanhoitajia. Yksikön henkilökunta voi olla yhteydessä liikkuvaan sairaan asiakkaan päivystyksellisissä asioissa.

**Liikkuva HUSLAB** Palvelu asiakkaille, joilla on vaikeuksia sairauden tai vamman vuoksi käydä näytteenotossa tai kontrollikäynnit vievät runsaasti asiakkaan tai henkilökunnan resursseja. Näytteenotto toimii ajanvarauksella ja päivystysnäytteitä otetaan vain poikkeustilanteissa. Näytteitä otetaan arkisin ma-pe klo. 7:30-14:00 välisinä aikoina. Asiakkaalla tulee olla valmis sairaanhoitajan tai lääkärin tekemä laboratoriolähete. Näytteenoton ajanvarauksessa käytetään Vihta-ajanvarausjärjestelmää. Asiakasta ei laskuteta näytteiden ottamisesta, vaan lasku menee tilaajalle. Kun näytteenottaja tulee ottamaan näytteitä asiakkaalta, tulee asumisyksikön henkilökunnan olla mukana tarkistamassa asiakkaan tunnistetiedot sekä avustaa tarvittaessa näytteenotossa (mm. asiakkaan rauhoittaminen, riisuminen ja asennon tukeminen).

**Siivous** Yksikön yleisten tilojen siivouksesta vastaa Espoon kaupungin tilapalvelut, laatimansa mitoituksen mukaisesti. Yhteisissä tiloissa toimii siivous ostopalveluna 5 krt viikossa ja 3 kerroksen toimistotilassa 2 krt viikossa. Siivouspalvelu sisältää, yhteistilat sekä kerran vuodessa suursiivous. Tilapalvelut vastaavat hankinnan kilpailuttamisesta, sopimuksista, sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuden liittyviä vaatimuksia. Palvelun laatua seuraa yksikön henkilökunta ja vastaava ohjaaja. Yksikössä asuvien asiakkaiden tarvitsema asuntojen sekä yhteisten tilojen perusteellisempi vuosisiivous toteutetaan kiinteistöpalvelujen kilpailuttaman ostopalvelu siivousyrityksen toimesta.

**Työ- ja suojavaarusteet** Yksikössä käytetään vuoron aikana Lindströmin vuokratyövaatteita. Vaatteita on käytössä tarvittava määrä. Vakituksella henkilöstöllä on nimetyt vaatteet ja sijaisten vaatteita on käytössä riittävä määrä. Yksikössä nimetään työvaatevastaava, joka tilaa Lindströmiltä tarvittavat vaatteet ja poistaa käytöstä tarpeettomat. Vaatteet inventoidaan vähintään kerran vuodessa.

## 11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

Henkilökuntaa ja opiskelijoita sitoo salassapitosäännökset. Salassapitosopimus sisältyy allekirjoitettavaan työsuhteeseen ja opiskelijat allekirjoittavat erillisen salassapitosopimuksen. Salassapito velvollisuus jatkuu myös työsuhteen ja/tai harjoittelun päätyttyä. Vastaava ohjaaja huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän/opiskelijan perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin.

### 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Kirjattavat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä. Tämän vuoksi on noudatettava erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatisemisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja henkilökunnan sekä asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat laaditaan ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voidaan selvittää palveluun osallistuneiden ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta. Asiakastietojärjestelmän rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. [Vammais- palvelujen asiakasrekisterin tietosuojaseloste on päivitetty 2.3.2020.](#)



Asiakkaan asumispalvelun toteuttamiseen liittyvät sosiaalihuollon ja sosiaalihuollon potilaskirjaukset (terveyden ja sairaanhoidon kirjaukset) tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään LifeCareen. Asiakirjoja käsitellään vain tarpeellisessa laajuudessa ja oikeus asiakirjojen käsittelyyn on vain henkilöillä, jotka osallistuvat asiakkaan asumispalvelun toteuttamiseen. Asiakkaan asiakirjoja saa käsitellä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa [laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2015/254](#).

Henkilökunnalla on tehtävänkuvan mukaan rajatut oikeudet (SOS ja ASPAL lehti) yksikön asiakastiedon käsittelyyn ja tarkasteluun. Tietojen kirjaamisen laatua ohjaa mm. rakenteinen kirjaaminen ja fraasit, joiden avulla yhtenäistetään kirjaamisen laatua ja tuetaan sitä, että asiakastietoihin tulee kirjatuksi kaikki oleellinen tieto. Henkilökuntaa perehdytetään rakenteiseen kirjaamiseen ja fraasien käyttöön. Kirjaamisvalmennus osiot suoritetaan itseopiskeluna. Asiakastietojen käyttö edellyttää hoitosuhdetta. Vammaispalvelujen LifeCare-pääkäyttäjä koordinoi asumisyksikön henkilökunnan tarvitseman asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen.

Yksikön vastaava ohjaaja sekä palveluesimies voi tarkastella asiakkaan tietoja LifeCare sekä sosiaali effica asiakastietojärjestelmästä siinä laajuudessa kuin työssä, sillä hetkellä tarvitsee asiakkaan asioiden hoitamiseksi.

Palveluesimies tarkistaa kerran vuodessa yksikön LifeCare lokitiedot. Lokitiedot tarkistetaan myös aina kun yksikössä on opiskelijalla opiskelijatunnukset kirjausten tekoon. Opiskelijan tekemät asiakirjaukset tarkistavat myös aina opiskelijalle nimetty ohjaaja.

## **11.2 Tietoturva ja henkilötietojen tietoturvaloukkaukset**

Jokainen työntekijä on vastuussa omilla Lifecare -tunnuksilla tehdyistä katseluista ja kirjauksista. Tunnuksia ei saa koskaan luovuttaa toiselle. Tunnuksen luovuttaminen toiselle ja/tai toisen henkilön tunnuksen käyttäminen ovat kumpikin tietosuojarikkeitä.

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvottomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Esimerkkejä tietoturvaloukkauksista: tietomurto kuntalaisten henkilötietoja sisältävään tietokantaan, terveystietojen toimitus paperipostissa väärälle asiakkaalle, sensitiivisiä henkilötietoja sisältävän muistitikun katoaminen, työntekijän arviointitietojen lähettäminen suojaamattomalla sähköpostilla väärään sähköpostiosoitteeseen. Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuoja(at)espoo.fi. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurtotilanteissa ilmoitus välittömästi [ict.palvelut\(at\)espoo.fi](mailto:ict.palvelut(at)espoo.fi).

## **11.3 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja**

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi  
[tietosuoja\(at\)espoo.fi](mailto:tietosuoja(at)espoo.fi), PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi  
[sotet.lakimiehet\(at\)espoo.fi](mailto:sotet.lakimiehet(at)espoo.fi), PL 202, 02070 Espoon kaupunki

## **12 Yksikön toiminta- ja kehittämissuunnitelma**

Yksiköissä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat toiminnan kehittämistä. Toimintasuunnitelmaan kirjataan kunkin vuoden kehittämisentavoitteet, jotka toiminnasta nousevat. Sosiaali- ja terveystoimialan timantti\_ohjaa toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämistä. Kehittämissuunnitelmassa hyödynnetään Lean -periaatteita ja keskeisiä kehittämisen työkaluja, kuten A3, PDSA tai kehittämisen taulu. Keskeiset yksikön palvelujen laadun, omavalvonnan ja turvallisuuden kehittämistoimenpiteet raportoidaan vuosittain.

## **13 Liitteet**

Suunnitelman liitteitä ei julkaista. Liitteet saa nähtäväksi pyydettäessä ja tietosuojahuomioiden, sellaisessa muodossa, että asiakas- ja henkilöstötietoihin liittyvät asiat eivät ole nähtävillä.