



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

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

Yksikön/palvelualueen nimi: Aikuisten sosiaalipalvelut/Omatila  
Laadittu, pvm. 18.8.2020

Hyväksytty, pvm: 25.8.2020  
Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmässä

# Sisällys

2	Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	3
3	Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet .....	4
3.1	Yksikön toiminta-ajatus .....	4
3.2	Toimintaperiaatteet .....	4
4	Johtamisjärjestelmä .....	5
5	Laadunhallinta.....	6
6	Riskien hallinta.....	7
6.1	Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen .....	8
6.2	Viestintä.....	9
7	Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	9
7.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	10
7.2	Neuvonta ja ohjaus.....	10
7.3	Kiireellisen tuen tarpeen ja palvelutarpeen arviointi .....	10
7.4	Asiakassuunnitelma.....	11
7.5	Asiakaspalautejärjestelmä .....	12
8	Palvelun sisällön omavalvonta .....	13
8.1	Palvelun saatavuuden määrääjät.....	13
8.2	Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	13
9.1	Henkilöstösuunnitelma .....	14
9.2	Rekrytointi.....	15
9.3	Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö .....	15
9.4	Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	16
10	Toimitilat ja tukipalvelut .....	16
10.1	Toimitilat .....	16
10.2	Palo- ja pelastussuunnitelma.....	17
10.3	Tukipalvelut .....	17
11	Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojatietosuojat .....	17
11.1	Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	18
11.2	Tietoturva ja tietosuojat .....	18
11.3	Tietoturvatietous ja -osaaminen .....	18
11.4	Henkilötietorekisteriselosteet .....	19
12	Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	19

## Esipuhe

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso  
perusturvajohtaja

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

**Laatiminen ja päivittäminen:** Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 18.8.2020. Päivittäminen tapahtuu jatkossa vuosittain elokuun loppuun mennessä.

**Hyväksyminen:** Aikuisten palveluiden jory 19.8.2020 ja Peso jory 25.8.2020

**Seuranta:** Vuosittain henkilöstön kanssa tiimissä ja Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtotiimissä. Vastuuhenkilöinä ovat Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen päällikkö ja Omatilan johtava sosiaalityöntekijä.

**Julkisuus:** Yksikön suunnitelma on nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikön ilmoitustaululla.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosyksikkö:** Perhe- ja sosiaalipalvelut

**Palvelualue:** Aikuisten sosiaalipalvelut

**Toimintayksikkö:** Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön yksikkö Omatila

**Osoite:** Kamreerintie 6 A

**Puh: 043 825 0535**

**Toimintayksikön vastaava esimies:** Johtava sosiaalityöntekijä Anne Kuusela

### Lyhyt kuvaus toiminnasta:

Espoon kaupungin lähisuhde- ja perheväkivaltatyön yksikkö Omatila tarjoaa sosiaalihuoltolain 11 §:n mukaan lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkoittelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen tukea ja turvaa espoolaisille lähisuhdeväkivaltaa kokeneille tai sen uhan alla eläville sekä väkivaltaa lähisuhteissa käyttäville naisille. Henkilökuntaan kuuluu laillistettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Omatilan palveluiden piiriin pääsee helposti ja nopeasti. Akuutissa tilanteessa yhteydenottopäivänä ja ensiarviokäyntiajan saa kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Asiakas voi varata keskusteluajan soittamalla tai jättämällä yhteydenottopyynnön tekstiviestillä Omatilan päivystysnumeroon 042 825 0535 tai viestin Omatilan sähköpostiin [omatila@espoo.fi](mailto:omatila@espoo.fi). Yhteydenoton perusteella Omatilan työntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa kiireellisen tuen tarpeen sekä palvelun tarpeen. Espoolainen saa yhteyden Omatilaan työntekijään soittamalla Omatilan päivystysnumeroon arkisin klo 8-16 ja viikonloppuisin 9-16. Omatilaan voi tulla ilman ajanvarausta arkisin klo 9-11.

Omatila tarjoaa sekä päivystyksellistä että psykososiaalista yksilö- ja ryhmämuotoista tukea. Akuuttia turvaa tarvitseville Omatila tarjoaa turva-asumista, mihin liittyy intensiivinen tukityö tai ohjauksen turvakotipalveluihin. Omatilan työote on psykososiaalista, väkivaltaan erikoistunutta tukea. Omatila auttaa asiakkaita ymmärtämään ja pohtimaan omaa tilannettaan, tunnistamaan väkivaltaa ja sen vaikutuksia hyvinvointiin ja terveyteen, käsittelemään kokemuksiaan, lisäämään voimavaroja ja

pystyvyyden tunnetta, irtaantumaan, selviytymään arjesta, toipumaan väkivallan vaikutuksista ja väkivallattomaan elämään.

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

### 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

#### 3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön yksikkö Omatila edistää hyvinvointia ja turvallisuutta ja tarjoaa lähisuhdeväkivallan ehkäisyn palveluja espoolaisille. Tavoitteena on tarjota oikea-aikaisesti tukea ja turvaa espoolaisille, jotka ovat kokeneet lähisuhdeväkivaltaa tai elävät sen uhan alla. Espoossa lähisuhdeväkivaltaa kohdanneet tai sen uhan alla elävät saavat päivystyksellistä ja psykososiaalista tukea virka-aikaan Omatilasta. Muina aikoina kuntalaisten akuuttiin tuen ja turvan tarpeeseen vastaa Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys.

Asiakkaaksi voi tulla myös lähisuhteissaan väkivaltaa käyttävät naiset. Espoon kaupunki ostaa palvelut väkivaltaa käyttäville miehille Lyömättömästä linjasta/Miehen Linjasta.

#### 3.2 Toimintaperiaatteet

Omatilan toimintaa ohjaavat:

- Espoon kaupungin arvot, joita ovat asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullisuus ja oikeudenmukaisuus
- Espoon kaupungin SOTE-palvelujen visio Turvallisesti kotona sekä Sote-palvelujen timantit, joita ovat: palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus, henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus, hyvä taloudenpito ja tuottavuus sekä asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus.
- Perhe- ja sosiaalipalveluiden tarinan periaatteet
- Lasten ja nuorten, työikäisten sekä ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelmat 2017-2021, joissa on määritelty kuntalaisten hyvinvointia edistävää hyvinvointityötä.
- Omatilan toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin. Omatilan työtä ohjaavat sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset arvot, joihin Omatilan työntekijät ovat sitoutuneet. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet: [http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)
- Toimintamme on eettisesti kestävä, minkä mukaisesti pyrimme poistamaan epäkohtia työssämme ja kehittämään omia käytäntöjämme sekä vaikuttamisen keinoja kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Työtämme ohjaavia keskeisiä arvoja ovat: ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus:

- Työmme perustuu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamiseen. Jokaisella ihmisellä on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen.
- Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kerromme asiakkaalle eri mahdollisuuksista sekä

niiden vaikutuksista. Näin asiakkaalla on mahdollisuus tehdä omia valintoja. Pyrimme turvaamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Mikäli arvioimme sen rajoittamisen tarpeelliseksi, tavoitteemme on aina edistää ihmisen oikeutta terveelliseen ja turvalliseen elämään.

- Työskentelemme asiakaslähtöisesti. Asiakassuhde etenee asiakkaan itsensä määrittelemien ja esiin nostamien tarpeiden kautta. Teemme työtämme yhdessä asiakkaan kanssa. Työmme ydin on asiakkaan arvostava kohtaaminen ja hänelle kehittyvä tunne voimaantumisesta ja pystyvyyden tunteen lisääntymisestä häntä itseään koskevassa asiassa - asiakkaan osallisuuden/ toimijuuden lisääminen hänen omassa elämässään.
- Edistämme sosiaalista oikeudenmukaisuutta työssämme yleisesti Espoossa ja niiden ihmisten osalta, joiden etua ja oikeuksia ajamme. Vastustamme syrjintää, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua. Toimimme vastuuntuntoisesti, ammatillisesti, annamme tilaa henkilön omaan kulttuuriin ja sen arvoihin perustuville näkemyksille, vastaamme asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja huomioimme hänen erityiset tarpeensa.

Ohjeet ovat osa perehdytysohjelmaa työntekijän tullessa töihin Espoon lähisuhde- ja perheväkivaltatyön yksikö Omatilaan.

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

## 4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja potilasturvallisuudesta on sosiaali- ja terveystoimen johdolla. Kuitenkin jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Johto ja esimiehet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa.

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtotiimi (päällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät) käyvät tarvittaessa kokouksessa läpi mahdolliset turvallisuutta ja laatua vaarantaneet tilanteet työntekijä-/ asiakasilmoitusten perusteella sekä tekevät työntekijöiden kanssa kehittämistoimenpiteitä laadun ja potilasturvallisuuden parantamiseksi. Lähisuhde- ja perheväkivaltatyöyksikkö Omatilan tiimikokoukset ovat kerran viikossa. Kokouksissa käsitellään kaikkien työntekijöiden kanssa esiin tulleita laatuun, turvallisuuteen ja omavalvontaan liittyviä kysymyksiä ja menetelmiä. Toimintayksiköllä on myös kaikki Espoon kaupunki -tasoiset asiantuntijat käytettävissään (työsuojelu, työterveyshuolto, lakimies ym.).

Yksikkö kerää asiakaspalautetta asiakaskokemuksesta ja pyrkii ottamaan palautteista laatuun, turvallisuuteen ja omavalvontaan liittyviä epäkohtia kehittämiskohteiksi.

## 5 Laadunhallinta

Laatu ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Laatuun kuuluvat asiakas- ja potilaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, potilas- ja asiakasturvallisuus ja vaikuttavien menetelmien käyttö.

Asiakkaat ottavat yhteyttä Omatilaan pääasiallisesti puhelimitse. Palvelun piiriin pääsee helposti, nopeasti ja varmasti. Asiakkaan kanssa pyritään tekemään alkuarviointi jo puhelimesta asiakkaan avun ja tuen tarpeen kiireellisyyden arvioimiseksi. Pyrkimyksenä on kuitenkin aina tavata asiakas henkilökohtaisesti asiakkaan tuen tarpeen ja mahdollisten mukana tulevien lasten tarpeiden ja toimintakyvyn arvioimiseksi. Ensiarvotapaamisen tarkoitus on kartoittaa asiakkaan tuen tarvetta ja informoida asiakasta Omatilan palveluista ja hänen oikeuksistaan palvelun käyttäjänä. Ensiarvio pyritään tekemään työparityönä – tarvittaessa asiakasasiassa konsultoidaan tiimiä, esimiestä tai muita tahoja oikean palvelun/toimintatavan varmistamiseksi.

Päivystyksellistä tukea tarvitsevat pyritään tapaamaan mahdollisimman nopeasti yhteydenottopäivänä ja ei-kiireellisille uusille asiakkaille varataan ensikäyntiaika kolmen arkipäivän kuluessa. Asiakas voi tulla palvelun piiriin myös ilman ajanvarausta arkisin klo 9-11. Asiakkaan kokonaisvaltainen tuki voi alkaa heti ja palvelut räätälöidään vastaamaan asiakkaan tarpeita ja toiveita, tarvittaessa asiakkaan asiassa mukana olevien läheisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Omatilan palvelut ovat vapaaehtoisia ja asiakkaan suostumukseen perustuvia sekä luottamuksellisia. Asiakkaan asian vireillepanon jälkeen ensitapaamisessa pyydetään kirjallinen lupa yhteistyöhön ja salassa pidettävien tietojen luovuttamiseen asiakkaan asioiden hoitamista varten. Asiakas saa lomakkeesta kopion, jotta hän voi tapaamisen jälkeenkin tutustua lomakkeessa olevaan informaatioon asiakkaan oikeuksista.

Asiakasta koskevia asioita ei käsitellä ulkopuolisten henkilöiden kanssa. Tähän kiinnitetään huomiota kaikissa asiakkuuden eri vaiheissa.

Omatilassa on laadittu yhdessä sovitut toimintakäytänteet ja laadittu asiakaslähtöiset ohjausprosessit asiakkaiden ohjaamiseen Omatilan palveluiden piiriin.

Omatila tarjoaa päivystyksellistä tukea asiakkaille arkisin virka-aikaan ja viikonloppuisin klo 9-10. Virka-ajan ulkopuolella asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Yksiköllä on keskinäistä yhteistyötä yhtäläisen toimintatavan takaamiseksi ja tarvittavan asiakastiedon välittämisen turvaamiseksi. Tähän tarkoitukseen on mm. lomake, joka lähetetään päivittäin sosiaali- ja kriisipäivystykseen Omatilan turva-asunnoissa asuvista henkilöistä. Lisäksi järjestämme vuosittain yhteistyöpäiviä, joissa kehitetään yhdessä palveluprosesseja, jotta asiakkaan asiat hoituvat joustavasti ja asiakasturvallisesti.

Hakiessaan apua lähisuuhdeväkivaltaa kohdanneet asiakkaat tarvitsevat mahdollisuutta rauhoittumiseen, turvallisuuden tunteeseen, kuulluksi tulemiseen. He tarvitsevat tilan, jossa he voivat pysähtyä pohtimaan elämäntilannettaan ja ratkaisuja siihen. Omatila -palvelussa tarjotaan mahdollisuus juuri tähän pysähtymiseen, jotta asiakas voi kartoittaa omaa tilannettaan, häntä autetaan oman elämänhallinnan tunteen lisäämiseksi ja tuetaan voimaantumisessa omaan toimijuuteen.

Asiakkaan tuen ja turvan tarve pyritään huomiomaan eri palveluiden piirissä. Omatilan turva-asuminen on lyhytaikainen, akuuttiin turvan tarpeeseen liittyvä palvelu. Omatilan käytössä on turva-asuntoja, joiden sijainti ei ole yleisessä tiedossa. Asuntojen osoitetietoja ei luovuteta ulkopuolisille eikä niihin ole pääsyä muilla kuin Omatilan turvaan ohjatuilla asiakkailla, joiden kanssa käydään läpi asumiseen liittyvät säännöt, joihin heidän on sitouduttava, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu. Vankempaa tukea ja turvaa tarvitseva henkilö ohjataan turvakotipalveluiden piiriin, jonne asiakas ohjataan turvallisuusnäkökulmat huomioiden.

Turvallinen siirtyminen turva-asuntoon/turvakotiin varmistetaan erilaisin tukitoimin. Turva-asunnolle pääsy

varmistetaan aina puhelimitse tai tarvittaessa asiakkaan saattamisena asunnolle. Turvakotiin ohjatun paikka varmistetaan Omatilan toimesta ja sinne menosta sovitaan yhdessä turvakodin kanssa puhelimitse. Turvakoti varmistaa asiakkaan saapumisen perille joko puhelimitse tai lähettämällä asiasta tekstiviestin Omatilan päivystysnumeroon.

Turva-asumisen piiriin ohjautuvan asiakkaan kohdalla tehdään turvasuunnitelma. Turva-asunnoissa on toimintaohjeet akuuttien tilanteiden varalle sekä suomen että englannin kielellä. Ohjeissa on saatavilla tärkeät puhelinnumerot, joihin asiakas voi ottaa yhteyttä tarvitessaan akuuttia apua/tukea asuessaan Omatilan turva-asunnossa. Turva-asiat käydään läpi myös turvaan hakeutuvan aikuisen mukana tulevien lasten kanssa ikätason mukaisesti.

Omatilassa on kuvattu päätöksentekoprosessit ja laadittu ohjeistus dokumentoinnille, mikä on asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan kannalta tärkeää.

Mikäli Omatilan toiminnassa havaitaan asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä tai epäkohtia, ne otetaan yhteiseen tarkasteluun ja pyritään poistamaan, korjaamaan tai vähentämään minimiin pitämällä turvallisuusasiat mukana koko ajan perustehtävän rinnalla.

## **6 Riskien hallinta**

### **Riskinhallinnan työnjako**

Sosiaali- ja terveystoimen linjajohtolla 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, ja toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Kokonaisvastuu toimintayksikön palvelun laadusta ja asiakas-/potilasturvallisuudesta on palvelualueen päälliköllä. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esimies, ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallintaan kuuluu myös toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskinhallintaan sisältyy viisi vaihetta:

1. Vaaratilanteen tunnistaminen
2. Ilmoittaminen
3. Ilmoituksen vastaanotto, luokittelu ja analysointi
4. Päätöksenteko jatkotoimista
5. Seuranta ja arviointi

### **Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinta kohdistetaan kaikille osa-alueille. 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.

### **Riskien käsitteleminen**



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

## **6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen**

### **Potilasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti” ja ”tapahtui potilaalle”**

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

### **Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa**

Tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan sovitusti. Tapahtumat käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa asiakkaan kanssa. Asiakasta informoidaan tarvittaessa myös korvausten hakemisesta.

Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin. Henkilökunnan tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, mikäli 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. Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta.

Epäkohtiin liittyvän ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Ilmoituksen vastaanottaja käsittelee asian palvelualueen päällikön kanssa, joka välittää tiedon ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet tulosityksikön johtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esimiehen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, joka 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.

Toiminnassa on nimetty henkilö, joka vastaa lomakkeiden säilyttämisestä ja tilastoinnista. Tapahtumista laadittu kooste käsitellään vuosittain perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmässä.

### **Työturvallisuusriskit**

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisella työpaikalla on oltava ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Osa näistä riskeistä on samoja kuin asiakasturvallisuudessa, joten niiltä osin niiden arvioinnissa ja kirjaamisessa voidaan hyödyntää jommankumman prosessin tuottamaa tietoa. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti Hessu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä. Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia.

Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan.

Hessu-järjestelmässä tehdään myös työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työn tekijän kohtaamista vaara- ja läheltä piti -tilanteista. Hessuun voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Järjestelmä viestittää esimiehille tehdyt ilmoitukset. Esimies käsittelee ilmoituksen ja tekee siitä tutkinnan. Esimiehet ja työsuojelutoimijat pääsevät selaamaan ja tekemään yhteenvetoraportteja, mikä parantaa turvallisuuskulttuuria erityisesti ennakkoinnin vahvistuessa.

Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

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

### **Tietoturvapoikkeamat**

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

### **6.2 Viestintä**

Ajankohtaisia turvallisuus uutisia löytyy Essissä, SOSTER nyt -uutiskirjeessä sekä sähköpostitse jaettavista sähköposteista. Nopeita tilanteita varten henkilöstö voi käyttää pikaviestimiä. Kaupungilla on yhteistä kriisiviestintäohjeistusta ja esimiehet varmistavat työyhteisössä, että työpaikkakokouksissa käsitellään säännöllisesti laadun ja turvallisuuden kehittymistä, tunnistetaan riskejä ja varaudutaan niihin.

Viestien sisällöstä vastaa se, joka vastaa tiedotettavasta asiasta. Viestintäasiantuntijat auttavat tarvittaessa viestintään liittyvissä asioissa.

Kaupunki kiinnittää erityistä huomiota kriisi- ja poikkeusoloissa viestintään, joka kohdennetaan kaupungin henkilöstölle ja kuntalaisille. Eri yksiköiden toimintaohjeet ovat yhtenäisiä, selkeitä, ajantasaisia ja kaikkien saatavilla. Kuntalaiset saavat tärkeää tietoa Espoon kaupungin www. sivuilta.

## **7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva**

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Hallintolaki ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785 sekä Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Hoidon tai toimenpiteiden 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. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön: Mielenterveyslaki (1990/1116), Laki kehitysvammaisten erityishuollosta Tartuntatautilaki (1227/2016), Päihdehuoltolaki (1986/41).

Sosiaalihuoltolain 44§:n mukaan asiakkaan hoidossa olevan lapsen/tai muun henkilön hoidon ja tuen tarve on selvitettävä, kun asiakkaana olevan kyky täysipainoisesti huolehtia hoidosta tai kasvatuksesta arvioidaan heikentyneen.

## 7.2 Neuvonta ja ohjaus

Kuntalainen saa yhteyden Omatilaan soittamalla yksikön päivystysnumeroon 043 825 0535 arkisin klo 8-16 ja viikonloppuisin klo 9-16. Tai kysymällä neuvoa tekstiviestitse tai sähköpostitse [omatila@espoo.fi](mailto:omatila@espoo.fi). Kaikkiin yhteydenottoihin vastataan viivytyksettä. Lisäksi Omatila tarjoaa konsultaatiota kuntalaisille ja yhteistyötahoille myös ilman asiakkuutta Omatilaan.

## 7.3 Kiireellinen tuen tarpeen ja palvelutarpeen arviointi

Arviointia tehdään asiakkaan lähtökohdista ja tarvittavassa laajuudessa sekä asiakaslähtöisesti, mikä tarkoittaa arvoina mm.

- asiakkaan ajatuksille, tarpeille ja näkemyksille annetaan tilaa
- asiakkaan itsetuntoa, rohkeutta, aktiivisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuutta tuetaan aktiivisesti
- työntekijän läsnä oloisuus on tärkeää sekä arvostava kohtaaminen
- asiakkaalle tärkeät ihmiset huomioidaan ja heidät otetaan mukaan työskentelyyn

- jokainen asiakas ja hänen elämäntilanteensa huomioidaan ainutlaatuisena.

Toiminnassamme on tärkeää ensiarvion tekeminen, jossa määrittyy asiakasasian laatu ja työntekijä, joka pyrkii mahdollisuuksien mukaan vastaamaan asiakkaan asiasta vastaisuudessa. Teemme jokaisen asiakkaan kohdalla kiireellisen tuen tarpeen arvioinnin, jonka yhteydessä arvioimme asiakkaan tuen ja turvantarpeen kiireellisyyden ja oikean palvelun. Kiireellisen tuen tarpeen arvioinnissa hyödynnämme työparityöskentelyä, tiimin tukea ja tarvittaessa muilta toimijoilta saatavaa tietoa, mikäli asiakas antaa siihen suostumuksensa.

Tarvittaessa teemme laajemman palvelutarpeen arvioinnin - Omatilan tekemänä tai monialaisena palvelutarpeen arviointina, jolloin on tarve saada laajemmin tietoa, jotta arviointi on asiakkaan kannalta laadukasta. Tämä tulee kyseeseen erityisesti silloin, jos kyse on erityisen tuen tarpeessa olevasta henkilöstä. Ratkaisun tekeminen viedään tarvittaessa tiimikokoukseen, josta voi saada tukea ratkaisun tekemiselle.

Palvelutarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti työparityönä ja tarvittaessa jonkun muun toimijan kanssa tehtävänä, mikä edellyttää, että työtehtävä ja tavoite ovat yhteisiä, jotta arviointi on asiakkaan kannalta tarkoituksenmukainen. Muiden toimijoiden osallisuuden aste voi vaihdella. Arvioinnin tekemisen päävastuu sovitaan selkeästi.

Tavoite on tehdä hyvä arviointi, mikä mahdollistaa hyvän yhteisen asiakassuunnitelman, jossa tarvittaessa sovitaan omatyöntekijän nimeämisestä suunnitelmaan ja kirjataan palvelut, joista on sovittu asiakkaan kanssa. Nimetyt omatyöntekijät tehtävänä on huolehtia palveluiden täytäntöönpanosta ja toteutumisesta.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaan hoidossa olevan lapsen tai muun henkilön hoidon ja tuen tarve on selvitettävä, kun asiakas saa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, joiden aikana tai ennen tarvittavien palvelujen saamista hänen kykynsä täysipainoisesti huolehtia lapsen/tai muun henkilön hoidosta arvioidaan heikentyneen.

Omatilassa on laadittu yhteinen toimintatapa lapsen huomioimiseksi työskentelyssä akuutisti turvaan hakeutuvan perheen kohdalla. Omatilassa kiinnitetään huomiota lapsen kohtaamiseen turvaan ohjaamistilanteessa ja tarvittaessa turva-asumisen aikana tehtävän työn aikana.

Pidämme tärkeänä sitä, että lapsi ei jää sivuun, yksin eikä sivuuteta. Tavoite on auttaa lasta jäsentämään tilannetta, hänelle kerrotaan perheen saama tuki lapsen ikätasoisella tavalla. Näin lapsi saa tilan rauhoittua ja kokea turvaa. Lapsen perustarpeet huomioidaan heti tulotilanteessa. Turvassa olevien lasten kohdalla varmistetaan, että heidän turvallisuutensa ei vaarannu. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään läpi lasten kanssa ikätasoisesti ja lapselle voidaan laatia oma turvasuunnitelma, mikäli se arvioidaan olevan tarpeellista. Autamme vanhempaa sanoittamaan tilannetta lapselle turvallisuutta lisäävästi. Vanhemman kanssa käydyissä keskusteluissa pidämme aktiivisesti lapseen liittyviä asioita esillä.

## **7.4 Asiakassuunnitelma**

Asiakas voi tulla asiakkaaksi hänen kanssaan tehdyn kiireellisen tuen tarpeen arvioinnin tai laajemman palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Kiireellisessä tilanteessa asiakas voi tulla suoraan Omatilan palvelujen piiriin.

Asiakkuudessa olevien kohdalla heidän kanssaan laaditaan asiakassuunnitelma, joka tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tuen ja avun tarve, joka perustuu yhdessä laadittuun palvelutarpeen arviointiin. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa sovitut yleiset tavoitteet työskentelylle ja se, miten asiakkaan tilannetta arvioidaan asiakkuuden

aikana.

## 7.5 Asiakaspalautejärjestelmä

Asiakkaat voivat antaa palautetta spontaanisti arjessa ja/tai palautelomaketta käyttäen.

Asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään asiakassuhteen päättyessä sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta. Asiakkaalle lähetetään linkki hänen suostumuksellaan palautteen antamista varten.

### Tyytymättömyys palveluun

Jos asiakkaalla on saamastaan palvelusta negatiivisia kokemuksia tai epäselvyyttä, niin hänen kannattaa ottaa ne ensin puheeksi asiaa hoitaneen työntekijän kanssa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä asiakaslain mukaisen muistutuksen yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle tai hänellä on oikeus kannella valvontaviranomaisille.

Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen.

### Asiakaslain mukainen muistutus

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

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

Muistutuksen vastaanottaja: Kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi.

### Hallintokantelut

Asiakkaalla on oikeus kannella asiassaan sosiaalihuollon toimintaa valvoville viranomaisille. Sosiaalihuollon toimintaa koskeva kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Kantelut voi tehdä vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella.

### Oikaisuvaatimus - sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

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

### Potilas- ja sosiaaliasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies  
Eva Peltola  
Puh. 09 8165 1032

Sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies antaa neuvontaa puhelimitse ja käynti tapahtuu ajanvarauksella. Asiamies toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä, samalla kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset valituskanavat. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.

## **8 Palvelun sisällön omavalvonta**

Toimintatapoja yhdenmukaistetaan, koska sillä varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujavuus. 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**

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. Omatilan palveluja koskevat sosiaalihuoltolaissa määritetyt määrääjät.

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

#### **Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta**

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky. Omatilassa tehdään jokaisen yhteydenottajan kohdalla tarpeen mukainen arviointi tuen ja avun tarpeesta: ensiarvio tehdään joko puhelimesta tai ensiarviokäynnillä ja tarpeen mukaan laajempi palvelutarpeen arviointi, jonka yhteydessä kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja vahvuudet sekä tuen tarpeet ja suunnitellaan asiakkaan arkea edistävä ja kokonaisvaltaisesti hyvinvointia ja terveyttä sekä elämänhallintaa tukeva palvelukokonaisuus. Asiakkaalle tarjotaan väkivaltaerityistä yksilö- ja ryhmämuotoista tukea ja vaikuttavuutta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakuuden eri vaiheissa.

Omatilan tehtäviin kuuluu myös hyvinvoinnin ja väkivallattomuuden edistäminen promootion keinoin. Omatila tarjoaa myös konsultointia ja koulutusta sekä tuottaa materiaalia. Kansalaistapahtumissa keskitytään hyvinvoinnin kaikkinaiseen vahvistamiseen.

#### **Hygieniaikäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy**

Omatilassa noudatetaan valtakunnallisia hygieniaikäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Asiakas- ja tapaamistiloissa sekä henkilökunnan tiloissa on käytettävissä käsihuuteluaineita ja ohjeistukset ongelmatilanteisiin.

Poikkeusoloissa noudatetaan valtakunnallisia ja kaupungin antamia ohjeistuksia, joita esimiehet valvovat.

#### **Alueellinen ja verkostoyhteistyö**

Hyvän palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen edellyttää, että arviointia tekevällä työntekijällä on arvioinnin yhteydessä käytettävissä kaikki tarpeelliset tiedot.

Asiakastietojen käyttö ja luovutus eri toimijoiden välillä edellyttää asiakkaan ja hänen tietojaan käsittelevän henkilön välistä työtehtävän hoitamiseen liittyvää tiedon tarvetta. Asiakastietoja saa käyttää vain työtehtävän suorittamiseen liittyvässä laajuudessa. Asiakastietojen käyttöä ja luovutuksia eri toimijoiden välillä seurataan jatkuvasti käyttäjien osalta lokitietojen avulla.

Tietojen tallettaminen sosiaalihuollon henkilörekistereihin perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 22§. Sosiaalihuollon viranomaisen on talletettava sosiaalihuollon ilmoitusrekisteriin yksityisen henkilön palvelutarpeen selvittämiseksi tehdyt ilmoitukset ja pyynnöt sekä niiden käsittelyä koskevat tiedot. Muut asiakasasiakirjat on talletettava sosiaalihuollon asiakasrekisteriin. Asiakkaalla on aina oikeus tarkistaa hänestä kirjatut tiedot. Pyyntö tietojen tarkastamisesta, korjaamisesta tehdään kirjallisena.

Asiakastietojen luovuttaminen ja saaminen on määritelty Sosiaalihuoltolaissa. Palvelutarpeen arvioimiseksi sosiaaliviranomaisen on huolehdittava siitä, että hänellä on käytettävissään henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden toimijoiden palveluja tai tukitoimia, niin heidät kutsutaan mukaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakkaan edun mukainen monialainen yhteistyö edellyttää, että työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin sosiaalihuoltolaissa tarkemmin säädetyllä tavalla.

Tietojen antamisesta toiselle viranomaiselle ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

## **9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset**

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

Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiiriin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajauduttaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista käytöstä. Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn auttaa tilanteiden selvittämisessä.

### **9.1 Henkilöstösuunnitelma**

Henkilöstösuunnitelma laaditaan neljän vuoden välein ja sitä tarkistetaan ja arvioidaan vuosittain. Henkilöstösuunnitelmassa on arvioitu strategian ja toiminnan pohjalta tulevaisuuden määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnitelmalla pyritään varmistamaan, että yksikössä työskentelee riittävästi henkilöstöä, jolla on tarvittava osaaminen laadukkaan palvelun toteuttamiseksi.

Omatilassa on vakansseja kaikkiaan neljä. Omatilassa työskentelee asiakastyössä sosiaaliohjaajia, joilla on Valviran määrittämä kelpoisuus (laillistettu sosiaaliohjaaja). Yksikön lähiesimies on johtava sosiaalityöntekijä, jolla on Valviran määrittämä kelpoisuus (laillistettu sosiaalityöntekijä). Omatilan toimintaa johtaa Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen päällikkö, joka vastaa yksikön

henkilöstösuunnitelmasta ja palvelualueen henkilöstösuunnitelmasta vastaa aikuisten palveluiden päällikkö.

Omatilassa on laadittu työntekijöiden työnkuvat.

## **9.2 Rekrytointi**

Sosiaalityössä pätevyysvaatimukset on kirjattu sosiaalihuoltolakiin ja lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Virkoihin ja toimiin valittavilta edellytetään laissa määriteltyjen kelpoisuusehtojen mukaista pätevyyttä. Rekrytoitaessa tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset.

Lisäksi tarkistetaan hakijan:

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä
- ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira). Työluvan tarkistaminen
- kielitaito; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.
- lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajan nähtäväksi rikosrekisterilain 6.2 §:n tarkoittama rikosrekisteriote

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

Länsi-uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen päällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä vastaavat uuden henkilöstön rekrytoinnista. Rekrytoinnin tukena käytetään Espoon rekrytointipalveluita. Rekrytointiin kuuluvat suunnittelu-, valmistelu-, haku-, valinta- ja päätösvaihe sekä työsopimus.

## **9.3. Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö**

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 laadunkehittämisen perusmenetelmiä.

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvät ohjeet ja lomakkeet löytyvät kootusti Essin osaamisen kehittäminen ja koulutussivuilta: osaamisen kehittäminen ja koulutus

Omatilassa tehdään yhteistyötä oppilaitosten ja yliopiston kanssa ja tarjotaan opiskelijoille käytännön opiskelupaikkoja. Omatilaan pyritään ottamaan opiskelijoita sekä ammatillista oppilaitoksista että yliopistoilta. Opiskelijalle nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Ohjaaja seuraa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu.

Työntekijöiden, opiskelijoiden ja pitkään töistä poissaolleiden perehdytys hoidetaan yksikön oman sekä kaupunkitasoisen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Yksikön esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja aikataulusta ja nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelma toimii myös perehdytyksen välineenä.

Esimies käy jokaisen asiakastyötä tekevän kanssa vähintään kaksi asiakasohjauskeskustelua vuodessa ja kehityskeskustelun kerran vuodessa.



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

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

Täydennyskoulutustarpeita kootaan mm. kehityskeskustelujen ja asiakastarpeiden pohjalta. Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehityskeskustelujen ja ohjaavien keskustelujen yhteydessä.

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

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

Espoon kaupungin intranetistä (Essi) löytyy koulutusmateriaalia Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus itseopiskeluun.

## **9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu**

Työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin tukeminen on yksi painopistealue perhe- ja sosiaalipalveluissa. Palvelualueella on käytössä neljä kertaa vuodessa seurattava Tyhypuntari, jolla kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia työn sujumisesta, omasta jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Tyhypuntarin tuloksista ja työhyvinvoinnista keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti tiimissä ja kehityskeskusteluissa.

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

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Omatilassa työntekijät pääsevät itse suunnittelemaan ja toteuttamaan vuosittaisia kehittämis- ja työhyvinvointipäiviä.

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

## **10 Toimitilat ja tukipalvelut**

### **10.1. Toimitilat**

Omatila toimii perheoikeudellisten palveluiden tiloissa. Perheoikeudelliset palvelut sijaitsevat Espoon keskuksessa Kamreerintie 6:ssa neljännessä kerroksessa. Talossa on hissi, johon mahtuu lastenvaunut/pyörätuoli. Yksikössä on asiakkaille oma odotustila, jossa on erilliset WC-tilat miehille ja naisille sekä lastenhoitopöytä. Inva-WC sijaitsee asiakastilojen puolella. Odotustilassa on myös vesi- sekä kahviautomaatti. Aulavirkailijalla on näköyhteys odotustilaan ja hän huolehtii odotustilan järjestyksestä ja viihtyvyydestä.

Asiakaskäynnille saavutaan pääsääntöisesti ajanvarauksella. Omatilaan on mahdollisuus tulla ilman ajanvarausta arkisin klo 9-11. Saavuttaessa ilmoitaudutaan aulavirkailijalle. Omatilan työntekijä noutaa

asiakkaansa odotustilasta sovitusti, ohjaa yksikön tiloissa turvautusti ja saattaa asiakkaansa ulos asiakaskäynnin jälkeen.

Asiakkailla ei ole vapaata pääsyä työskentely- ja asiakastapaamistiloihin. Tilat sijaitsevat lukittujen ovien takana. Muut kuin yksikön työntekijät pääsevät tiloihin vain kontrolloidusti. Työntekijöillä on omat työhuoneet. Lisäksi yksikössä on erikokoisia ennalta varattavia olevia huoneita asiakastapaamista varten. Asiakasvastaanottotiloissa ja työntekijöiden huoneissa on turvaovet. Tiloja voidaan käyttää joustavasti yli eri toimintojen. Muut kuin työskentely- ja asiakastapaamistilat on tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön.

## 10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Jokainen työyksikön työntekijä on perehtynyt palo- ja pelastussuunnitelmaan ja on tietoinen työyksikön hätäsammutusvälineistä ja poistumisteistä. Palo- ja pelastussuunnitelman läpikäyminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytykseen. Pelastussuunnitelmat löytyvät toimipisteistä. Työpaikan riskien arvioinnissa arvioidaan säännöllisesti paloturvallisuuteen liittyviä tekijöitä.

Lähin paloasema: Mikkilän paloasema. Pelastusyksiköiden arvioitu saapumisaika kohteeseen on 6 min. Yksikössä on palohälyttimet, käsisammuttimet ja sammutuspeitteet.

Kunnallinen väestönsuojelu:

Kaupungin johtokeskus: Kannusillanmäen väestönsuoja, Kannussillankatu 4

Kokoontumiskeskus: Saarnilaakson koulu, Hösmärintie 1

Lähin hälytin ja sen kuuluvuus: Kannussillankatu 4, kuuluvuus ulkona hyvä

Yksikössä on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, jota kehitetään yhteistyössä henkilöstön ja turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Yksikössä järjestetään lisäksi turvallisuusharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä sekä tehdään vaara- ja riskitilanteiden kartoitus vuosittain.

## 10.3 Tukipalvelut

Espoon kaupungin tilapalvelut -liikelaitos/siivous vastaa tilojen siivouksesta siivoussuunnitelman mukaisesti. Kiinteistöhuollosta vastaa Kotikatu. Huoltomies tilataan: [espoonkeskus@kotikatu.fi](mailto:espoonkeskus@kotikatu.fi)

Aula- ja turvallisuuspalveluista vastaa kaupungin tilapalvelut -liikelaitos. Perheoikeudellisten palveluiden yksikön tiloissa ei ole tallentavia valvontakameroita. Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Yksiköllä on käytössä laiterakisteri, jonka avulla pystytään jäljittämään laitteiden sijainnit sekä huoltohistoria.

## 11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

Sosiaalihuollon yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (2015/254) mukaista määrämuotoista kirjaamista toimeenpaneva valtakunnallinen Kansa-koulu hanke. Espoon kaupungin sosiaalihuollon työntekijöille on järjestetty hankkeen aikana kirjaamisvalmennusta kirjaamisen laadun ja yhtenäisten käytäntöjen kehittämiseksi sosiaalihuollossa sekä määritellään yhteinen käytäntö asiakasprosessin eri vaiheissa luotavista asiakirjoista.

### 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

Omatilan asiakasrekisterin rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta. Rekisterin vastuhenkilö on perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja. Tiedot rekisteristä luovuttaa Omatilan johtava sosiaalityöntekijä.

Espoon tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaan on kirjattu vastuut tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta. Vastuuta tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta on jaettu kaupunginhallitukselle, kaupunginjohtajalle, toimialajohtajille ja esimiehille. Henkilökunta vastaa omalta osaltaan ohjeiden noudattamisesta. Jokaisen vastuulla on lisäksi tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietoturvapäällikölle, tietosuojavastaavalle tai omalle esimiehelleen. Jokaisella on vastuu omaan tehtäväänsä liittyvän tietosuojan toteuttamisesta sekä tiedon ja tietojärjestelmien asianmukaisesta käytöstä.

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluonteisia, minkä vuoksi on noudatettava erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laitimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat on laadittava ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän täsmällisesti huomioiden tiedon tarpeellisuus suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoa käsitellään.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoutumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

## **11.2 Tietoturva ja tietosuoja**

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

Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka koskee jokaista kaupungin työntekijää, viranhaltijaa, luottamushenkilöä ja sidosryhmän edustajaa, joka työnsä tai toimeksiantonsa puitteissa käsittelee Espoon kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa.

Kaupungin tietojärjestelmäympäristössä käytetään Espoo Tietotekniikan hyväksymiä ja hallinnoimia tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja, jotka on tarkoitettu työtehtävien hoitamista varten. Käyttöoikeudet kaupungin omistamaan ja hallinnoimaan tietoon sekä tietojärjestelmiin myönnetään työtehtävien hoitoon tarvittavassa laajuudessa.

## **11.3. Tietoturvatietous ja -osaaminen**

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Espoossa on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta henkilökunnalle. Koulutukset löytyvät koulutuskalenterista. Lisäksi Espoossa on käytössä verkossa suoritettava tietosuoja- ja tietoturvakoulutus, jossa on oma osionsa terveydenhuollolle ja sosiaalihuollolle. Näiden koulutusten lisäksi esimiehet voivat tilata sosiaali- ja terveystoimen juristitiimiltä sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköihin. Henkilökunta sekä asiakkaat ja potilaat voivat olla yhteydessä tietosuojakysymyksissä kaupungin tietosuojavastaavaan. Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi avustaa henkilökuntaa toimialan oikeudellisissa kysymyksissä.

## **11.4 Henkilötietorekisteriselosteet**

Jokaisesta eri henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste, jonka tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteet löytyvät Espoon internet-sivuilta. Tietosuojaselosteita päivitetään tietojen käsittelyn muuttuessa.

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

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

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi  
tietosuoja@espoo.fi  
PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

## **12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma**

Sosiaali- ja terveystoimialan strategia-timantti ohjaa toimintayksiköiden toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämistä. Toimialan johtoryhmä määrittelee vuosittaiset laadun ja turvallisuuden kehittämisen painopisteet. Lisäksi toimintayksiköissä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä.