



Sosiaali- ja terveystoimet
Social- och hälsovård
Social and health services

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksikön/palvelualueen nimi: *Kilonpuron palveluasunnot, 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	5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus.....	5
3.2 Toimintaperiaatteet.....	5
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta.....	7
6 Riskien hallinta.....	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	8
Kehittämisentaulu (Lean)	8
Lifecare-asiakastietojärjestelmä.....	8
Potilasturvallisuusilmoitus	8
Terveystuonon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratapahtumat	8
Työturvallisuusriskien hallinta	9
Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa.....	9
Infektioriskien- ja tartuntatautien hallinta / ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	10
Biologisen tekijän tunnistaminen, ehkäisy ja toiminta altistumistilanteessa	10
Tietoturvaopikkeamat.....	10
Tietosuojaloukkaukset	10
Lääkkeiden haittavaikutusilmoitukset.....	11
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 hoidontarpeen arviointi	13
7.4 Palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	13
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä	14
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	15

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	15
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	15
Laitevastaavat ja laitepassi	15
Lääkehoito	16
Ohjausta ja neuvontaa	16
Ravitsemus	17
Terveysten ja sairaanhoito.....	17
Terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	17
Yksilöllisten hoitotarvikkeiden tilaus.....	18
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
Hoitajakutsujärjestelmä	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 kehittämissuunnitelma	24
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: [Kilonpuron palveluasuntojen](#) 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 pyydettyäessä 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: Kilonpuron palveluasunnot

Osoite: Kilonpurontie 1D, 02610 Espoo, posti osoite: PL 61209, 02070 Espoon kaupunki

Puh: vastaava ohjaaja 046 8771758 tai henkilökunta 24/7 050-3605492

Toimintayksikön vastaava esimies: palveluesimies 0406522249

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Kilonpuron palveluasuntojen toiminta jakautuu kahteen eri kokonaisuuteen; ympärivuorokautinen vakituinen asumispalvelu sekä tavoitteellinen määräaikainen asumisvalmennus. Vakituista tehostettua asumispalvelua järjestetään runsaasti apua, tukea ja/tai hoivaa tarvitseville Espoolaisille täysi-ikäisille vaikeavammaisille henkilöille. Asumisen tukipalveluja tarjotaan myös yksikön läheisyydessä asuville tuetun asumisen asiakkaille. Määräaikaista tavoitteellista asumisvalmennusta järjestetään espoolaisille täysi-ikäisille vaikeavammaisille henkilöille. Asiakkaat ohjautuvat yksikön palvelujen piiriin [vammaispalveluiden](#) 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 vaikeavammaisille asiakkaille ja sen läheisyydessä asuville tuetun asumisen asukkaille, yksilöllinen ja turvallinen elämä omassa vuokra-asunnossa yksilöllisesti sovittujen hoito- ja ohjauksen avulla. Palvelu on laadukasta, ympärivuorokautista, kokonaisvaltaista hoitoa, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa, kuten lääkehoidon toteuttamisessa, hygieniassa, kodinhoitossa, ravitsemuksessa ja terveyden ylläpitämisessä ja edistämässä. Lisäksi tarjotaan ohjausta asioiden hoitamisessa kodin ulkopuolella ja tuetaan tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä yhteiskunnan eri toimintoihin osallistumista. Toiminnassa kannustetaan yhteisöllisyyteen, jonka avulla luodaan mahdollisuuksia keskinäiseen vuorovaikutukseen. Vakituksia asukkaita 18 + 3 tukiasukasta viereisissä taloyhtiöissä.

Yksikössä on 3 asumisvalmennusasuntoa. Asumisvalmennuksen tehtävänä on tarjota espoolaisille täysi-ikäisille vammaisille- ja lievästi kehitysvammaisille asiakkaille tavoitteellista valmennusta tai toimintakyvyn arviointia. Valmennusjakson pituus määritellään asiakkaan asumisvalmennuksen tavoitteiden perusteella. Asumisvalmennusjakson aikana tarjotaan yhdessä asiakkaan kanssa määriteltyjen asumisvalmennusjakson tavoitteiden mukaisia asumisen tukipalveluja. Asumisvalmennusta ei ole kohdennettu tietyille vammausryhmille. Asumisvalmennuksen suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa toimintaterapeutti.

3.2 Toimintaperiaatteet

Henkilökunnan toimintaa ja työpäivän aikana tehtyjä valintoja ja ratkaisuja ohjaavat [sosiaalialan eettiset ohjeet](#), [lähihoitajan 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- toimintakyvyn mittaria FIM- toimintakyvynmittaria 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 joka toinen kuukausi

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. Vaatehuolto tapahtuu asukkaan omassa kodissa tai taloyhtiön pesutuvassa. 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 palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Yleisten tilojen siivouksesta vastaa Espoon kaupungin tilapalvelut.

Asiakkaat vastaavat itse ruokahuollosta itsenäisesti tai esim. henkilökohtaisen avustajan avulla. Halutessaan asiakas voi tilata Espoon cateringin kotipalveluateriat päivittäin tai erikseen sovittuina päivinä. Asukas tilaa toivomansa annosateriat, jotka toimitetaan kerranpäivässä lämpölaatikoissa, nimettyinä. Henkilökunta auttaa asukkaita aterioiden tilaamisessa, tarvittaessa peruuttamisessa ja tiedottaa asukkaita aterioiden saapumisesta. Ruokailu tapahtuu asiakkaan omassa asunnossa. Yksikkö laskuttaa asiakasta tilattujen aterioiden mukaan. Henkilökunta avustaa aamu- ja iltapalojen valmistamisessa sekä aterioiden esille laitossa.

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

Asiakkaan kustannukset Asukkaat tekevät oman vuokrasopimuksen Espoon asuntojen kanssa ja maksavat itse asunnon vuokran. Asukas itse vastaa tavanomaisista menoista (puhelin, lehdet, lääkkeet, henkilökohtainen hygienia, kodin- ja vaatehuoltoon kuluvat aineet ja välineet). Asukkailta voidaan periä lisäksi [ylläpitomaksu sekä ateriamaksut](#) Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksen mukaan. Asukkaalla on mahdollista hakea vuokraan asumistukea. Asumisvalmennuksesta laskutetaan vuorokausi- tai kuukausilaskutuksen mukaan.

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, itsemääräämisoikeuttaan 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 asenneympäristö 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](#)

Riskinhallinnan 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- ja turvallisuuspoikkeaman,

epäkohdan tai tunnistamansa riskin. Riskien arviointi suoritetaan vastaavan ohjaajan ja yksikön työsuojeluasiamiehen 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 määrittelemisen 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 Hesse-työturvallisuusjärjestelmään

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Kehittämisentaulu (Lean) Yksikön henkilökunta nostaa esille mahdollisia kehittämisideoita ja epäkohtia, 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 potilastietoihin kirjaamisella varmistetaan kokonaisvaltaisesti asiakasturvallisuutta ja asiakkaan etua. Vastuu lokitietojen 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 havaitut / tapahtuneet epäkohdat asiakasturvallisuudessa. Jokaisen työntekijän vastuulla on asiakkaiden turvallisuus. Kaikki läheltä piti- ja vaaratilanteet käydään yhdessä läpi ketään syylistämättä ja pohtimalla, 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 tiimipalavereissa. 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 potilasturvallisuustutinnan työryhmässä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratapahtumat HaiPro Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus Fimeaan ja valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen terveydenhuollon 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 laatu- ja turvallisuusasiantuntija Riitta Flinck. [Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010](#). Ohjeita ilmoituksen tekoon löytyy laitevastaavien käsikirjasta.

Työturvallisuusriskien hallinta Hessu ja Turvavartti (HSEQ Online) Toimintoja Hessu järjestelmässä ovat henkilöstöä koskettavasta työtapa- ja tapaturmasta ilmoittaminen, turvallisuushavainnot (läheltä piti-, vaara- sekä positiivinen havainto), väkivalta- ja uhkatilanneilmoitukset ja työturvallisuusriskien arviointi. Hessu helpottaa turvallisuuspoikkeamista ilmoittamista, edistää ennaltaehkäisevän turvallisuuskulttuurin kehittymistä ja lisää myönteistä suhtautumista turvallisuuteen. Kaupungin kaikilla työpaikoilla on otettu käyttöön **turvavartti**, joka toteutetaan, keväällä ja syksyllä. Kulloinkin 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, päivitetty 06/2020. 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 vahvistuksessa. Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä 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 lakisääteissä 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. [Sosiaalihuollon epäkohdasta ilmoittaminen \(shl 48§\)](#)

Infektoriskien- ja tartuntatautien hallinta / ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt Yksikössä on käytössä kaupungin hygieniaohteet. Yleinen hygieniataso pidetään hyvällä tasolla asumisyksikön siivoukseen käytännöllä. [Tartuntatautilaki](#) on ollut voimassa 1.3.2017 alkaen. Infektioiden leviämistä pyritään katkaisemaan hyvällä käsihygienialla. Nimetyt vastuutyöntekijät huolehtivat suojakäsineiden ja muiden hygieniatarvikkeiden hankinnasta. Käsihygieniaohte 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.

Tietoturvapojkeamat - Tietoturva: Tietoturvaluus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietosuojaja on hyvä hallintotapaa ja tietoturvatuimintaa. Tietoturvapoliikka 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 tietoturvaluudella 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 - Tietosuojaja: Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen [tietosuojaja\(at\)espoo.fi](mailto:tietosuojaja(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 salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle.

Yksikköön tehdään säännöllisesti palotarkastus sekä päivitetään vähintään kerran vuodessa yksikön turvallisuus- ja pelastautumissuunnitelma. 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 ajankohtaisia tietoja henkilöstölle. Vammaispalvelujen Sharepoint-työtiloissa on tallennettuna yksikkökohtaisia tietoja henkilöstön tueksi.

Henkilöstön kokoukset Yksikön tiimikokoukset järjestetään kolmen viikon välein joko tiistaina tai keskiviikkona. Tiimikokouksessa on vakioitu esityslista ja kokouksen puheenjohtajana voi toimia vastaavan ohjaajan lisäksi kuka tahansa henkilökunnasta. Kokouksesta sihteerin kirjaa muistion, jonka vastaava ohjaaja tarkastaa ja lähettää sähköpostitse henkilökunnan sähköpostiin luettavaksi. Muistiot tulostetaan myös tiimikokoukskansioon. Jokaisen työntekijän vastuulla on lukea muistio. Vakioidulla esityslistalla on

seuraavat toistuvat aiheet: Haiprot, asiakasasiat, informoitavat asiat, henkilöstö asiat, muut esille tulevat asiat. 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. Heitä 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), Tartunta-tautilaki (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 hoidontarpeen arviointi

Kilonpuron palveluasuntojen 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 vastuuhoidajat 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 viikkokokouksessa. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan vähintään kerran vuodessa ja viimeisin on toteutettu syksyllä 2019. Palautteen saaminen on tärkeä osa yksikön toiminnan kehittämistä.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos asumisenpalvelun 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 kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusten ja kantelujen valmistelusta vastaavat vammaispalvelupäällikkö ja palvelupäällikkö. Muistutukset käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. [Asiakkaan 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 terveyspalveluita koskevista asioista, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä. Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella. Eva Peltola, Puh. 09 8165 1032, eva.peltola(at)espoo.fi. [Vammaisasiamies](#) Sirkku Kiviniitty Puh. 050 344 5190, 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 riskienhallintaan liittyvät käytännöt on selkeästi kuvattu ja että henkilöstöllä on riittävät edellytykset niiden soveltamiseen. Työprosessien tulee olla helposti hahmotettavia ja tieto päivittäiseen tekemiseen helposti saatavilla. Yksikköjen omavalvonnan tueksi on 2019 syksyllä aloitettu oman palvelutuotannon vertaisvalvonta. Vertaisvalvonta tukee omavalvonnan toteutumista ja hyvien käytäntöjen leviämistä sekä jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Vertaisvalvonta on toteutettu yksikössä ensimmäisen kerran syksyllä 2019.

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Yksikön palvelut perustuvat sekä lainsäädäntöön että valtakunnallisiin ympärivuorokautisiin asumis- ja palveluihin liittyviin ohjeistuksiin ja suosituksiin. Asiakkaan kanssa laaditussa palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovitaan asiakkaan tarvitsema palvelu ja hoito mahdollisimman tarkasti. Mikäli asiakkaan kanssa sovittuun palveluun tulee jostain syystä muutoksia tai viivettä, siitä on ilmoitettava asiakkaalle mahdollisimman pian ja muutokset on kirjattava asiakkaan tietoihin ja tiedotettava vastaavaa ohjaajaa asiakkaan palvelutarpeista. Asiakkaan esille tuomat toiveet palvelun suhteen pyritään huomioimaan

mahdollisimman pian tai suunnitellusti. Asiakkaaksi yksikköön ohjaututaan vammaispalvelujen sosiaalityön päätöksenteon kautta.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta Yksikössä tuetaan asiakkaiden osallistumista päiväkaiseen toimintaan, vertaistuki- ja harrasteryhmiin ja muuhun yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Asiakkaat voivat osallistua vapaa-ajallaan tapahtumiin, harrastuksiin ja muuhun toimintaan sovittu, joko itsenäisesti, yksikön henkilökunnan tuella, henkilökohtaisen avun tai tukihenkilön tuella. Asiakkaat voivat seurustella asumisyksikön yhteisissä tiloissa, järjestää yhteistä toimintaa, lukea lehtiä, katella tv:tä. Yhteisissä tiloissa järjestetään kuukausittain asukaskokouksia ja yhteisiä tapahtumia. Asiakkaat osallistuvat toimintakykynsä 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 kalibrointiin. 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 päivitettävän 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 perehdytyslomake. Vastaava ohjaaja ylläpitää arkistoa 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 asiakaalle 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 sairaanhoidon 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 Kilonpuron asumisyksikössä ei ole tarjolla ruokailumahdollisuutta, vaan asukkaat hankkivat omat ruokatarvikkeensa ja valmistavat ateriansa itsenäisesti tai avustettuna. Tarvittaessa asukkaat voivat tilata valmiit, kotiin toimitettavat ateriat Espoon cateringin kotiateriapalvelusta.

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.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö HUS lääkintäteknikka omistaa yksiköiden yhteiskäytössä olevat lääkintälaitteet maaliskuusta 2019 alkaen. Laitteista pidetään Mequsoft laiterekisteriä. 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. Asukkaat 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 Hussin 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), apuvalinehuolto.espoo(at)hus.fi

Yksikön kunnossapitoa vaativien apuvälineiden huollot tilataan sähköpostilla:

apuvalinehuolto.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 hoitotarvikeyksiköstä. Maksuttomat hoitotarvikkeet ja niiden tilausohje kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Päivittäiskirjauksena asiakatietoihin kirjataan tiedot tarvikkeiden tilauksesta ja noudosta/saapumisesta sekä poikkeamista. Henkilökunta vastaa asiakkaan yksiköllisten hoitotarvikkeiden tilauksesta. Kirjaukset tilauksesta saapumiseen kirjataan asiakaan tietoihin.

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.

Kilonpuron palveluasuntojen henkilöstö

Vastaava ohjaaja. Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja -kokemus.

Ohjaaja: yksi (1) vakanssi. Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto.

Sairanhoitaja: yksi (1) vakanssi. Pätevyysvaatimus: laillistetun sairaanhoitajan tutkinto.

Toimintaterapeutti: yksi (1) vakanssi. Pätevyysvaatimus: laillistetun toimintaterapeutin tutkinto.
Lähihoitajat: 16 vakanssia. Pätevyysvaatimus: sosiaali- ja terveystalon perustutkinto (lähihoitaja) tai aikaisempi tehtävään soveltuva kouluasteinen sosiaali- ja terveystalon ammatillinen tutkinto.

Lähihoitajalta ja sosionomilta edellytetään merkintä Valviran ylläpitämän sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (Terhikki tai Suosikki).

Asumisyksikön mitoitus on noin 0,9. Työntekijöitä aamuvuorossa klo 7.00-15.00 5-6 henkilöä, iltavuorossa 14.00-21.30 5-6 henkilöä ja yövuorossa klo 21.00-07.15 yksi työntekijä. Työvuorojen ajankohdat saattavat muuttua tarpeen mukaan. Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanut, lääkkeenantoluvan omaava 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, suoritettavat 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 lääkehoitolaan vaadittavan koulutuksen, tentin ja lupaan tarvittavat näytöt.

Pitkiin sijaisuuksiin ja vakinaiseen työsuhteeseen palkattaville tehdään Espoon kaupungin työterveyshuollossa 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 lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoidon perehdytykseen on tehty oma lääkehoidon perehdytyslomake, 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 vaativuus 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: 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 kaksi ohjaajaa, jotka ovat alan ammattihenkilöitä. He seuraavat, ohjaavat, arvioivat ja valvovat opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuvat epäkohtiin ja tarvittaessa keskeyttävät 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 kehittämisspäivä.

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

Kilonpuron palveluasuntojen asukkaat asuvat Espoon Asunnot Oy:n vuokra-asunnoissa. Asunnot ovat kooltaan 29m²-58,5m² ja ne on suunniteltu esteettömiksi. Asukkaat kalustavat itse omat asuntonsa. Asumisvalmennustoiminnan käyttöön on vuokrattu 2kpl yksiöitä 29m² ja 1kpl kaksio 54,5m². Asumisvalmennusasunnot ovat kalustettuja ja varustettu esimerkiksi astioin ja liinavaattein. Asukkaiden yhteisessä käytössä on yhteistila, sauna/pukuhuone, lasitettu terassi sekä pyörätuolivarausto. Vammaispalvelut hankkivat kalusteet yhteisiin tiloihin. Asumisyksikön tukiasukkailla on myös mahdollisuus käyttää asumisyksikön yhteisiä tiloja. Taloyhtiön yhteiset tilat, kuten kerhuhuone ja pesutupa ovat kaikkien asukkaiden käytössä taloyhtiön järjestyssääntöjen mukaisesti. Henkilökunnalla on käytössään toimisto, lääkehuone, yhteistila ja sosiaalitalat.

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.

Asumisyksikön 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 toteutetaan Espoon cateringin kautta asiakkaille, jotka sen haluavat. Henkilökunta tilaa s-postilla ateriat keskitetysti ja ne toimitetaan yhteistilaan lämpölaatikoissa, josta asiakkaat hakevat ne tai ateria viedään asiakkaalle kotiin.

Apteekkipalvelut Asumisyksikön apteekkipalvelut tulevat Kauniaisten apteekista. Asiakkaille on tehty sinne apteekkitilit ja henkilökunta tilaa sähköpostitse asiakkaiden tarvitsemat lääkkeet apteekista. Apteekki toimittaa tilauksen asumisyksikköön. Apteekki uusii asiakkaiden reseptit terveysaseman kautta.

Henkilöturvajärjestelmä Asumisyksikön henkilöturvajärjestelmästä vastaa Everon. Henkilöturvajärjestelmän avulla asiakkaat voivat hälyttää kädessä olevan rannekkeen avulla apua henkilökunnalta sekä henkilökunta voi seurata rannekkeen tuottamaa hyvinvointidataa.

Hoitajakutsujärjestelmä Asukkailla on käytössä henkilöturvahälyttimet Everon Oy:ltä.

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

Kiinteistöhoito Yksikön 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 huoltopyyntöjä 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 LiiSan pilotissa. LiiSa on Espoon kotisairaalan yksikkö, joka palvelee espoolaisia pitkäaikaishoidon asukkaita ja hoivakoteja ympäri vuorokauden. LiiSan 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 osto palveluina kahdesti viikossa. Siivouspalvelu sisältää, yhteistilat sekä kerran vuodessa suursiivous. Tilapalvelut vastaavat hankinnan kilpailuttamisesta, sopimuksista, sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen 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.

Turvallisuuspalvelut Turvapainiketta pidetään aina yövuorossa mukana sekä tarvittaessa päiväaikaan.

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 tietosuojaja

Henkilökuntaa ja opiskelijoita sitoo salassapitosäännökset. Salassapitosopimus sisältyy allekirjoitettavaan työsopimukseen 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 laatimisessa, 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-pääkäyttäjät 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 kehittämissuunnitelma

Toimintayksiköissä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatu poikkeamat ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä. Yksiköissä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut

laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat toiminnan kehittämistä. Toimintasuunnitelmaan kirjataan kunkin vuoden kehittämistavoitteet, jotka toiminnasta nousevat. Sosiaali- ja terveystoimialan timantti_ohjaa toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämistä Kehittämistyössä 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 tietosuoja huomioiden, sellaisessa muodossa, että asiakas- ja henkilöstötietoihin liittyvät asiat eivät ole nähtävillä.