

Espon sosiaali- ja terveystoimi

Palvelukeskus ja päivätoiminta

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

25.1.2018

Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus

Espoolaisten toimintakyky, terveys ja hyvinvointi paranevat

Selkeät ja eheät asiakasprosessit – kerralla kuntoon!

Palvelu on laadukasta ja turvallista – korjaamme laatupoikkeamat heti

Henkilöstön hyvinvointi, työn sujuvuus

Kannustava johtaminen
Hyvinvoiva ja innostunut
henkilöstö

Jatkuvan oppimisen ja
kehittämisen ilmapiiri



Hyvä taloudenpito ja tuottavuus

Vähemmän hukkaa
Kilpailukykyinen kustannus-
kehitys suhteessa vertailukuntiin

Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus

Palvelut ovat saatavilla helposti eri kanavien kautta

Asiakas kokee saavansa hyötyä palvelusta

Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen

Tulosyksikön johtoryhmä 30.1.2018

Palvelualueen johtoryhmä 25.1.2018

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet.....	7
3.1 Yksikön toiminta-ajatus.....	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	8
4 Johtamisjärjestelmä	10
5 Laadunhallinta.....	11
6 Riskien hallinta.....	12
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen.....	14
6.2 Viestintä.....	15
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	16
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	16
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	16
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi	16
7.4 Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	17
7.5 Asiakaspalautejärjestelmä	17
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	18
8 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	18
8.1 Henkilöstösuunnitelma.....	18
8.2 Rekrytointi	19
8.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö.....	19
8.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	20
8.5 Henkilökunnan rokotukset:.....	21
9 Toimitilat ja tukipalvelut	21
9.1 Toimitilat.....	21
9.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	22
9.3 Tukipalvelut	23
10 Tietoturva ja tietosuoja.....	23
10.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	23
10.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	24
11 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma	24
Liite 1	25

Esipuhe

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori aloitti toimintansa 1.6.2016 kesäkauden kynnyksellä. Täydessä käynnistymisvalmiudessaan yksikkö oli syyskauden alkaessa 1.9. 2016. Palvelukeskukset olivat mukana uutta yksikköä käynnistettäessä, päivätoiminta liitettiin yksikköön 1.4.2017. Tuossa vaiheessa palvelualueen organisointia muutettiin siten, että palvelukeskukset irrotettiin ennakoivista toiminnoista ja muodostettiin yhdessä päivätoiminnan kanssa palvelukeskukset ja päivätoiminta palvelutiimi.

Palvelukeskukset ja päivätoiminta palvelutiimin toiminta toteutuu Espoon eri alueilla sijaitsevissa toimipisteissä. Asiakastyöllä on pitkä ja hyvä historia. Uuden palvelutiimin haasteena on toimintamallien yhdenmukaistaminen ja asiakasprosessien liittäminen osaksi Nestorin asiakasohjauksen työtä. Uuden toiminnan käynnistyminen vie aikaa ja vaatii paljon tekemistä; on luovuttava vanhoista tavoista tehdä työtä ja siirryttävä uudensuuntaisiin työtapoihin, joihin on saatava myös yhteistyökumppanit mukaan. Kaikkia nestorilaisia kannustetaan toimintatapojen ja osaamisen jatkuvaan kehittämiseen. Tavoitteena on palveluun tyytyväinen asiakas ja työstään ylpeä, hyvinvoiva työntekijä.

Kuljetulla matkalla on tarkennettu toimintamalleja yhdessä Nestorin asiakasohjauksen ja keskeisimpien yhteistyökumppaneiden kanssa. Työn tässä vaiheessa on tärkeää tarkentaa ja täydentää olemassa oleva ohjeisto ja varmistaa, että se on koko henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden hyvin tuntema. Vakioitu ja hyvin ohjeistettu toimintatapa on hyvän laadun perusedellytys ja siten keskeinen Nestorissa tavoiteltava tilanne.

Nyt laadittu laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma kokoaa yhteen keskeiset toimintaa koskevat periaatteet ja tiedot. Suunnitelman hyödyntäminen toimii perustana ammattitaitoiselle ja laadukkaalle työlle. Suunnitelmaa päivitetään kehittämistyön edetessä. Asiakirja arvioidaan ja sitä päivitetään vähintään vuosittain.

11.1.2018

Sirpa Immonen
asiakasohjauksen päällikkö
Seniorineuvonta ja palveluohjaus palvelualue

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Palvelukeskuksen ja päivätoiminnan omavalvontasuunnitelma pohjautuu Espoon sosiaali- ja terveystoimen ohjeistukseen. Palvelukeskus- ja päivätoimintaprosessista vastaa palvelupäällikkö. Suunnitelma on käyty läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Työyhteisöt arvioivat palveluprosessejaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta vuosittain ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia. Päivitämme oman suunnitelmamme vuosittain.

Hyväksyminen: 25.1.2018 Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin johtotiimi

Seuranta: Omavalvontasuunnitelma liitetään osaksi yksikön perehdytysohjelmaa. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa jokainen työntekijä vastaa laadusta ja asiakasturvallisuudesta omassa työssään. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään aina toimintatapojen muuttuessa.

Julkisuus: Sosiaali- ja terveystoimen yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla. Suunnitelma sisältää linkkejä sisäisiin ohjeisiin ja työtiloihin. Linkit avautuvat käyttöoikeuksien mukaisesti.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Vanhusten palvelut

Palvelualue: Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori

Toimintayksikkö: Palvelukeskus ja päivätoiminta palvelutiimi

Osoite: Karvasmäentie 6, 02740 Espoo

Puh: 09-81621 (kaupungin vaihde)

Toimintayksikön vastaava esimies: palvelupäällikkö Nuorivaara Sarri

PALVELUKESKUKSET:

Leppävaaran elä- ja asu seniorikeskus

Säterinkatu 3, PL 65211

02070 Espoon Kaupunki

Soukan elä- ja asu seniorikeskus

Soukankaari 7, PL 36212

02070 Espoon Kaupunki

Kaukalahden elä- ja asu seniorikeskus

Hansakartano 4, PL 2702

02070 Espoon Kaupunki

Tapiolan palvelukeskus

Länsituulentie 1, PL 2207

02070 Espoon kaupunki

Espoon Keskukseen palvelukeskus

Espoonkatu 8, PL 77240

02070 Espoon Kaupunki

Haukilahden palvelukeskus (miehittämätön)

Haukilahdenkatu 19, PL 2232

02070 Espoon Kaupunki

Viherlaakson palvelukeskuksen tila (miehittämätön)

Kievarinpolku 1

02070 Espoon Kaupunki

Lyhyt kuvaus toiminnasta:

Palvelukeskuksissa on tarjolla Espoon ennakoivien palvelujen ja palvelukeskuksen henkilöstön sekä vapaaehtoisten, työväenopiston, yhteistyötahojen ja yhdistysten järjestämää monipuolista ryhmä- ja yksilötoimintaa Espoon eri ikäisille ja toimintakyvyltään eri tasoisille ihmisille. Asiakkailta on mahdollisuus yhteisöllisyyteen, fyysiseen harjoitteluun, ravitsemuksellisesti oikeaoppiseen lounasruokailuun, monipuoliseen harrastustoimintaan ja ystävien tapaamiseen.

PÄIVÄTOIMINTA:**Leppävaaran päivätoiminta**

Säterinkatu 3, PL 65211

02070 Espoon Kaupunki

Espoonlahden päivätoiminta

Soukankaari 7, PL 36212
02070 Espoon Kaupunki

Kaukalahden päivätoiminta

Hansakartano 4, PL 2702
02070 Espoon Kaupunki

Tapiolan päivätoiminta

Länsituulentie 1, PL 2207
02070 Espoon Kaupunki

Matinkylän päivätoiminta

Nelikkokuja 3, PL 23216
02070 Espoon Kaupunki

Espoon Keskukseen päivätoiminta

(Toiminta siirretty Leppävaaran elä- ja asu keskuksen toistaiseksi)

Säterinkatu 3, PL 65211
02070 Espoon Kaupunki

Lyhyt kuvaus päivätoiminnasta

Leppävaaran, Espoonlahden, Espoon keskuksen ja Tapiolan, palvelukeskuksissa toimivat ikääntyneiden ihmisten **päivätoimintaryhmät** arkipäivisin, viitenä päivänä viikossa. Kaukalahdessa toimii päivätoimintaryhmä tiistaisin ja torstaisin, kahtena päivänä viikossa. Matinkylä-Olarin päivätoiminta ainoana yksikkönä toimii omissa tiloissaan, eikä palvelukeskuksen yhteydessä. Ryhmissä on päivittäin asiakkaita 8-12, tavoitteemme on, että viikoittain asiakkaita on päivätoiminnassa 40-55/ yksikkö. Päivätoimintapäivän tapahtumiin voi osallistua elä- ja asu seniorikeskusten asukkaita, jos asukkaan tarve näin edellyttää.

Päivätoimintaa voidaan myöntää Nestorissa toteutetun palvelutarpeen arvioinnin perusteella espoolaisille, joiden katsotaan hyötyvän kokonaisvaltaisesti asiakasta voimaannuttavasta toiminnasta. Päivätoimintapäivän hintaan (17,90 €) sisältyy kuljetus ja ruokailu.

Muistipalvelukeskuksen päivätoiminta

Viherlaakson muistipalvelukeskus

Kuusiniemi 13
02710 Espoo

Taavin muistipalvelukeskus

Nauhakuja 2
02180 Espoo

Palvelukeskusten oman päivätoiminnan ja pitkäaikaishoidon muistipalvelukeskusten (Vilmu ja Taavi) päivätoiminnan lisäksi päivätoimintaa tarjotaan asiakkaille päivätoiminnan palvelusetelillä ja ostopalveluna asiakastarpeen perusteella.

Päivätoiminnasta ja palvelukeskustoiminnasta espoolainen saa tietoa espoo.fi /seniorit sivuilta.

WWW-sivut: www.espoo.fi

Palvelusetelipäivätoimintatuottajat

Mikeva Oy

Pyyntitie 5
02230 Espoo

Muisti -Center Oy

Poutapolku 3A
02110 Espoo

Villa Lyhde (Esperi Care)

Viherlaaksonranta 8
02710 Espoo

Mereo

Piispansilta 16 A
02230 Espoo

Ostopalvelupäivätoiminta tuottaja

Afasia Keskus

Vipusentie 3
00610 Helsinki

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Nestorin palvelukeskus ja päivätoiminta -yksikkö tuottaa yksilö- ja ryhmä toimintoja ja edistää ja tukee osaltaan kaupungin asukkaiden psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista ja elinympäristöön liittyvää hyvinvointia, omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta, ehkäisee sairauksia ja sosiaalisten ongelmien syntymistä. Kohdennamme toimintaa erityisesti yksinäisille ja hauraille espoolaisille ikääntyneille, jotka tarvitsevat toimijuuteensa ja/tai toimintakykyynsä tukea. Toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä [Espoo-tarina](#) arvoineen: Palvelukeskuksessa ja päivätoiminnassa on erinomaiset

mahdollisuudet tukea Espoon tarinan mukaisia tavoitteita.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet



Kuva 1. Espoon arvot vanhusten palveluissa

Palvelukeskuksissa tuetaan asiakkaan psyykkistä, sosiaalista ja fyysistä toimijuutta mahdollistamalla asiakkaan itse tekeminen ja toimiminen. Palvelukeskuksissa on erilaisia toimintatiloja, kuntosalilaitteita ja erilaisia toiminnallisuuden harjoittelemista tukevia välineitä, joilla asiakas voi ryhmissä tai yksilöllisesti parantaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista suorituskykyään ohjattuna ja itsenäisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä mm. vapaaehtoisten, järjestöjen, oppilaitosten, yhdistysten ja liikuntatoimen kanssa. Liikuntatoimi järjestää erilaisia liikuntatuokioita asiakkaillemme. Lisäksi palvelukeskuksissa järjestetään vuosittain erilaisia kohdennettuja ryhmätoimintoja omaishoidon tuen asiakkaille ja omaisille, yksinäisille ja toimintakyvyltään heikentyneille. Kohdennettuja ryhmiä ovat: Ystäväpiiri, Kohtaamistaide, Muistorasia, Omahoitovalmennus, Pilke, ja Intoa elämään.

Asiakas tulee palvelukeskustoimintaan omalla kyydillä.

Päivätoimintapäivään kuuluu päivittäin asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn harjoittaminen päivätoimintaryhmässä ja palvelukeskuksen toiminnoissa. Seuraamme asiakkaan

fyysisen toimintakyvyn muutoksia havainnoiden ja keskustellen asiakkaan kanssa ja RAI-toimintakyvyn arviointimittarilla ja erilaisilla fyysisen toimintakyvyn testeillä. Seurantatiedot kirjataan Effica - potilastietojärjestelmään.

Vahvuutemme on mahdollisuutemme mahdollistaa asiakkaan päivittäisen elinympäristön muutokset. Lisäksi voimme asiakkaiden kanssa palauttaa mieleen ja keskustella erilaisista asiakkaan kuluneen elämän ilmiöistä. Asiakas tulee ja lähtee päivätoiminnasta kuljetuksella. Kuljetus sisältyy päivätoimintapäivän hintaan. Päivätoimintapäivän hinta kuljetuksineen on 17.90 e.

Arvona asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus

Päivätoiminnassa tavoitteemme on kohdata asiakas subjektina, pyrimme huomioimaan asiakkaiden vahvuuksia päivän sisältöjä suunniteltaessa. Parannamme asiakaskohtauksia ja palveluista tiedottamistamme mm. lisäämällä palkkatukitoiminnalla resursseja palvelukeskuksiin. Pyrimme haastattelemaan palvelukeskuksen ja päivätoiminnan asiakkaita saadaksemme asiakaspalautetta viikoittain. Lisäksi rakennamme tietoon perustuvaa yhteistyötä ennakoivien palvelujen, kotihoidon ja sairaalan psykogeriatrisen kuntoutusosaston kanssa. Pyrimme mallintamaan RAI toimintakykymittaristosta muodostettavan laatumoduulin hyödyntämisen niin, että RAI-laatumoduulin hakutekijöillä löydämme säännöllisen kotihoidon asiakkuuksista yksinäiset-hauraat ja kaatumisvaarassa olevat kotihoidon asiakkaat. Kotihoidon kanssa tehtävällä yhteistyöllä kyseiset asiakkaat halutessaan ohjautuvat Nestorin päätöksenteon seurauksena asiakastarpeen mukaan kohdennettuun palvelukeskus- tai päivätoimintaan. Vahvistamme asiakkaan mahdollisuutta itsearviointiin ja oman tilansa kuvaamiseen yhteistyössä sairaalan psykogeriatrisen yksikön kanssa ICF-toimintakyvyn kuvauskäsitteistöä hyödyntäen.

Palvelukeskustoiminnassamme asiakas on subjekti. Palvelukeskustoiminnassa hän ei ole hoidon kohde vaan täysivaltainen yhteisömme jäsen. Kehitämme palvelukeskusten asiakaslähtöisyyttä mm. parantamalla espoo.fi sivujen sisältöjä ja sivuilta tulostettavaa aluekohtaista esitettä, joka päivittyy kuukausittain. Lisäksi teemme näkyväksi toimintaamme asiakkaille ja yhteistyötahoille erilaisissa tapahtumissa. Tavoitteenamme vuonna 2018 on kotona asuvien asiakkaiden yksinäisyyden lievittäminen palvelukeskustoiminnan avulla.

Palvelukeskuksissa asiakkaan kokemusta seurataan viikoittain haastatteleamalla ja havainnoimalla asiakasta ja Happy or not-laitteella, reagoimme välittömästi laadun heikkenemisiin. Pyrimme vahvistamaan asiakkaan hyvää kokemusta hänen tullessaan palvelukeskukseen toivottamalla hänet tervetulleeksi hänen tullessaan ja ohjaamalla hänet haluamaansa toimintaan.

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

Espoon arvot näkyvät hyvin palvelukeskus ja päivätoiminnassa. Vahvuutemme toimintakulttuurissamme on olla asukas- ja asiakaslähtöisiä. Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveydentilaa ja toimintakykyä arvioidaan ja tuetaan mm. sillä että asiakas pääsee pois kotoaan säännöllisesti toiseen elinympäristöön, tapaa vertaisiaan, osallistuu toimintakykyä ylläpitävään yksilö- ja ryhmätoimintaan.

Olemme vastuullisia ja pyrimme kehittämään toimintaa nykyajan teknisiä mahdollisuuksia hyödyntäen. Toiminta edellyttää sitoutunutta ja ammattitaitoista henkilöstöä. Vakioimme toimintatapoja, niin että espoolainen saa tasalaatuaista palvelukeskus- ja päivätoimintaa kaikissa päivätoimintayksiköissä.

Periaatteenamme on vaalia oikeudenmukaisuutta asiakas- ja henkilöstötasolla. Toiminnan perusta on ajatuksemme siitä, että kun henkilöstö voi hyvin, myös asiakas saa parhaan mahdollisen hoidon.

Kokemuksemme mukaan asiakkaat ovat yleensä tyytyväisiä palveluihimme.

Arvona henkilöstön hyvinvointi ja työn sujutus

Meillä jokainen työntekijä on oman työnsä vastuullinen ammattilainen, ja arvokas tehtävässään. Toisen kunnioittaminen ja hänen asiantuntijuutensa huomioon ottaminen on yhteistoimintamme kulmakivi. Toimintamme on avointa ja läpinäkyvää. Henkilökohtaisia työntekijöiden vahvuuksia pyritään tukemaan eri tavoin, yksilöllisesti ja jatkuvasti. Palvelukeskuksen ja päivätoiminnan henkilöstö kokoontuu viikoittain Skypen äärelle käsittelemään meneillään olevia asioita. Kokouksessa keskustellaan, eli jokaisen ammattilaisen mielipide on tärkeä. Jatkuva vuorovaikutus tukee henkilöstöä tekemään parhaansa ja kehittämään työtään. Esimieheltä työhyvinvoinnin ylläpitäminen edellyttää sitä, että hän kunnioittaa yksilön tarvetta tuoda omaa työtään ja omia työnäkemyksiään esille. Esimies mahdollistaa alaisensa asiakastyön, niinpä hänellä on aikaa alaiselle tarvittaessa. Esimiestehtäviä hoitavat sekä palveluvastaava että palvelupäällikkö.

Arvona hyvä taloudenpito ja tuottavuus

Palvelukeskuksissa hukkaa syntyy siitä, jos tilamme eivät ole tehokkaassa käytössä. Selkeytämme tilojen käytön kriteerejä ja tavoitteenamme on "täyttää" tilat asiakkaan toimintakykyä tukevalla toiminnalla. Tilojamme käytetään virka-aikana ja virka-ajan ulkopuolella ja tilojen käyttö on pääosin maksutonta.

4 Johtamisjärjestelmä

Nestorissa johtamisen malli perustuu matriisiorganisaatioon. Palvelukeskuksissa ja päivätoiminnoissa on yksi hallinnollinen esimies ja vuoden 2018 alusta toiminnassa on myös palveluvastaava. Palvelukeskus-päivätoiminnan kysymyksiä pohtii viikoittain ns. "P-tiimi", johon kuuluvat jononhoitaja, palveluvastaava, 2 palveluohjaajaa (Leppävaaran elä- ja asukeskus ja Soukka), palkkatukisihteeri ja palvelupäällikkö. Tämä monialainen tiimi palvelee asiakasta ja henkilöstöä ja pyrkii mahdollistamaan parhaan mahdollisen toiminnan eri yksiköissä. Palvelupäällikkö kuuluu Nestorin johtotiimiin. Johtotiimi kokoontuu viikoittain.

Leppävaaran elä- ja asu seniorikeskus

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa toimii palveluohjaaja.

Palvelukeskuksessa toimii viriketoiminnan ohjaaja ja palvelukeskusavustaja. Päivätoiminnassa toimii 2 lähihoitajaa.

Lisäksi Espoon keskuksen päivätoiminta on siirretty Leppävaaraan väistötiloihin, ja siellä toimii 2 lähihoitajaa.

Talossa toimii myös 1 palkkatuella palkattu henkilö asiakasvastaanotossa ja asiakkaiden tukena palvelukeskusavustijana tammikuusta 2018 elokuuhun 2018.

Espoon Keskuksen palvelukeskus

Espoon keskuksen palvelukeskuksessa (Espoonkatu 8) toimivat asiakkaiden toimintaa tukemassa palkkatuella työllistetty palvelukeskusavustaja ja henkilö joka on työkokeilussa. Espoon Keskuksen

viriketoiminnan ohjaaja organisoisi sekä Espoon keskuksen, että Kaukalahden palvelukeskusten asioita v. 2018 kevään ja kesän aikana. Espoon keskuksen palvelukeskukselle etsitään uusia tiloja. Espoon Keskuksen päivätoiminta on siirtynyt Leppävaaraan vuoden 2018 alusta.

Soukan elä- ja asu seniorikeskus

Soukan elä ja asu -seniorikeskuksessa toimii palveluohjaaja.

Palvelukeskuksessa työskentelee viriketoiminnan ohjaaja, ja palvelukeskusavustaja. Lisäksi talossa toimii asiakasvastaanotossa henkilö, joka on työkokeilussa. Päivätoiminnassa työskentelee 2 lähihoitajaa.

Tapiolan palvelukeskuksessa ja Haukilahden palvelukeskuksessa toimii kaksi lähihoitajaa. Palvelukeskuksessa toimii kaksi lähihoitajaa. Lisäksi keskuksessa toimii palvelukeskusavustaja palkkatuella elokuuhun 2018 asti. Päivätoiminnassa toimivat askarteluohjaaja ja lähihoitaja.

Matinkylä-Olarin päivätoiminnassa toimii kaksi lähihoitajaa.

Kaukalahden elä- ja asu seniorikeskuksessa toimii yksi viriketoimenohjaaja. Päivätoimintaa järjestetään viriketoiminnan ohjaajan ja lähihoitajan ohjaamina kahtena päivänä viikossa, tiistaisin ja torstaisin. Työntekijät osallistuvat myös palvelukeskuksessa järjestettäviin kohdennettujen ryhmien vetämissiin.

Espoon sairaalan konttoritiloissa toimivat jononhoitaja, palveluvastaava, palvelupäällikkö ja palkkatuella hankittu sihteeri (elokuuhun 2018 asti).

5 Laadunhallinta

Potilas- ja asiakasturvallisuus on meille sitä, että asiakkaan ja/tai asukkaan saama palvelu ja hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja kotona pärjäämistään. Potilas- ja asiakasturvallisuus on myös sitä, että hoidosta ja palvelusta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa asiakkaalle. Laadunhallinnan keskeiset määritelmät ja tavoitteet on kuvattu sosiaali- ja terveystoimen [käsikirjassa](#). Laadunhallinnan kokonaisuuteen kuuluvat toimintatapojen ja ohjeistojen jatkuva arviointi ja kehittäminen, henkilöstöjohtaminen, osaamisen kehittäminen, erilaiset palauteprosessit ja raportointijärjestelmät, tietoturva, tehokkuutta lisäävät toimintatavat (lean-toimintatapa), sekä alueellinen ja verkostoyhteistyö. Näitä kuvataan laatu- ja potilas-/asiakasturvallisuussuunnitelmassa. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin toimintatavat noudattavat kansallista lainsäädäntöä, asetuksia, hoitosuosituksia ja Espoon ohjeistoja.

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin johto vastaa laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelmasta ja toimeenpanosta. Esimiehet ja henkilökunta osallistuvat uusien toimintatapojen, laadun ja asiakasturvallisuuden suunnitteluun ja toteutukseen. Johtotiimin jäsenet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta.

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

Espoon kaupunkikonserni on laatinut koko kaupunkia koskevan [riskienhallintapolitiikan](#). Sosiaali- ja terveystoimessa linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuudesta. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin johto vastaa turvallisen toiminnan mahdollistamisesta. Asiakkuuspäälliköt, johtava sosiaalityöntekijä ja palvelupäällikkö vastaavat riskienhallinnasta päivittäisessä työssä. sekä siitä, että toiminnan varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja

Jokaisen työntekijän tehtävänä on noudattaa riskienhallinnan periaatteita omassa työssään. Riskien arviointiin ja tunnistamiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen osallistuvat kaikki.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Käytännön keinoja riskien tunnistamiseen ovat säännölliset riskikartoitukset, henkilöstökyselyt ja vaaratapahtumien raportointi. Riskien tunnistamista ja arviointia tehdään mm. osana yksittäisen vaaratapahtuman (HaiPro) käsittelyä ja laajemmin muita saatuja palautteita käsiteltäessä. Riskien ennakoivaa arviointia toteutetaan, kun suunnitellaan ja kehitetään toimintaan kohdistuvia muutoksia.

HaiPro järjestelmää käytetään havaittujen laatupoikkeamien ja tunnistettujen riskien raportointiin. Kun vaaratapahtuma havaitaan, henkilöstö tekee tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi. Tapahtuma kirjataan myös asiakastietojärjestelmään. Jokaisessa yksikössä tehdään vuosittain riskienarviointi, jossa ovat mukana henkilökunta ja esimies. Mahdolliset riskit käydään läpi henkilökunnan edustajan, esimiehen ja työterveyshuollon edustajan kanssa. Tällöin koetetaan löytää ratkaisut mahdollisten ongelmien ratkaisemiseksi.

PALVELUKESKUS ja PÄIVÄTOIMINTA:

Leppävaaran elä- ja asu seniorikeskus

Säterinkatu 3, PL 65211

02070 Espoon Kaupunki

[Riskienhallinta](#)

Soukan elä- ja asu seniorikeskus

Soukankaari 7, PL 36212

02070 Espoon Kaupunki

[Riskienhallinta](#)

Kauklauden elä- ja asu seniorikeskus

Hansakartano 4, PL2702

02070 Espoon Kaupunki

[Riskienhallinta](#)

Tapiolan palvelukeskus

Länsituulentie 1, PL 2207

02070 Espoon Kaupunki

[Riskienhallinta](#)

Espoon Keskusten palvelukeskus

Espoonkatu , PL 77240

02070 Espoon Kaupunki

[Riskienhallinta](#)

Matinkylän päivätoiminta

Nelikkokuja 3, PL 23216

02230 Espoo

[Riskienhallinta](#)

Riskien käsitteleminen

Riskin tunnistamisen jälkeen sen vaikutukset arvioidaan ja päätetään toimenpiteistä. Riskitapahtumat, jotka käsitellään seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin johtotiimissä: 1. Tapahtumat, joista oli vakavaa, merkittävää tai kohtalaista haittaa asiakkaalle ja 2. tapahtumat, jotka on luokiteltu vakavan riskin (V) tai merkittävän (IV) riskin tapahtumiksi (ks. kuva 2).

HaiPro - Riskin arviointi - Riskimatriisi

	Tyypilliset seuraukset				
	Erittäin vähäiset Olematon haitta, lähinnä epämukavuutta.	Vähäiset Lieviä vammoja tai vaikutuksia, jotka eivät vaadi hoitoa. Esim. nyrjähdyksiä, mustelmia tai ohimenevä lievä sairaus.	Kohtalaiset Pieni haitta tai vamma, joka vaatii pieniä toimenpiteitä TAI sairaalassaoloaika pitenee yli 3 vrk.	Merkittävät Kohtalainen vamma tai sairaus, joka vaatii ammattilaisen apua TAI sairaalassaoloaika pitenee 4 - 15 vuorokautta TAI tapahtuma koskee pientä potilasryhmää.	Vakavat Tapahtuma johtaa kuolemaan tai vakavaan haittaan tai pysyvään vammautumiseen TAI tapahtuma vaikuttaa suureen potilasjoukkoon TAI vamma joka johtaa pitkäaikaiseen työkyvyttömyyteen TAI sairaalassaoloaika pitenee yli 15 vrk.
Todennäköisyys					
Harvinainen Tapahtuu tuskin koskaan, satunnainen vaaratilanne.	I Merkityksetön riski	II Vähäinen riski	II Vähäinen riski	III Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski
Epätodennäköinen Esiintyy harvoin. Tapahtuman toistuminen ei ole odotettavissa, mutta se on mahdollista.	II Vähäinen riski	II Vähäinen riski	III Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski
Mahdollinen Tapahtumia esiintyy toisinaan.	II Vähäinen riski	III Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski
Todennäköinen Tapahtumia esiintyy usein.	III Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski	V Vakava riski
Melkein varma Tapahtuu jatkuvasti ja uusiutuu todennäköisesti lähiaikoina.	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski	V Vakava riski	V Vakava riski

Kuva 2. Riskien arviointi-Riskimatriisi

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa noudatetaan sosiaali- ja terveystoimen [käsikirjassa](#) kuvattuja ohjeita.

Asiakas-/potilasturvallisuuspoikkeamat, läheltä piti ja tapahtui potilaalle/asiakkaalle tilanteet, HaiPro

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä asiakas-/potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä työkalu HaiPro. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin menettelytavat ja vaiheet tiivistettynä:

- **Vaaratilanteen tunnistaminen ja ilmoittaminen**

- Henkilökunta tunnistaa ja tekee ilmoituksen poikkeamista. Ilmoitukseen kannattaa laittaa oma sähköpostiosoite. Näin ilmoittaja saa tiedon tapauksen käsittelystä. Sähköpostiosoite ei välity ilmoitusten käsittelijöille.
- Myös asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään saadut vaaratapahtumatiedot kirjataan HaiPro-järjestelmään. Haittatapahtuman sattuessa siitä kerrotaan asiakkaalle ja asiakkaan niin toivoessa myös hänen läheisilleen. Tapahtuma ja mahdolliset seuraukset käydään läpi heidän kanssaan. Anteeksipyyntö on paikallaan, kun siihen on aihetta.

- **Käsittely ja päätökset**

- Tiiminvetäjät toimivat ilmoitusten käsittelijöinä.
- Asiakasohjauksen päällikkö toimii ylempänä käsittelijänä. Nestorin johtotiimillä on lukuoikeudet

oman yksikön tietoihin (Nestorin HaiPro vastuhenkilöt)

- Ilmoituksen käsittely tulee aloittaa mahdollisimman pian ja viimeistään kahden viikon kuluttua ilmoituksen saapumisesta.
 - Käsittelijä voi tarvittaessa pyytää lisätietoja.
 - Käsittelijä siirtää ilmoituksen ylemmälle käsittelijälle käsiteltäväksi silloin, kun kysymyksessä on vakava tai usein toistuva ongelma tai, kun käsittelyyn tarvitaan tukea. Käsittelijä pohtii, ehdottaako hän jatkotoimia, ja jos, niin millaisia.
 - vastuuhenkilöt käsittelevät ilmoitukset, tekevät kehittämissuhteita, toteuttavat toimenpiteitä valtuuksiensa puitteissa tai vievät asian ylöspäin käsiteltäväksi, edistävät tietojen tarkoituksen mukaista käyttöä sekä seuraavat ja arvioivat raportoinnin toimivuutta.
- **Seuranta ja arviointi**
 - Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti johtotiimissä.
 - Muu raportointi sosiaali- ja terveystoimen ohjeen mukaisesti vanhusten palvelujen ja sosiaali- ja terveystoimen johdolle

Potilasturvallisuustutkinta

[Potilasturvallisuustutkinta](#) on Espoon sosiaali- ja terveystoimen sisäinen menettely. Tutkinta aloitetaan perusturvajohtajan päätöksellä. Kirjallinen päätös tutkinnan aloittamisesta lähetetään tapahtumayksikön esimiehelle, palvelualueen päällikölle ja tulosityksikön johtajalle. Tapahtumayksikön esimiehen tehtävänä on tiedottaa paikallisesti tutkinnan aloittamisesta. Potilasturvallisuustutkinnoista annetut suositukset löytyvät työtilasta http://tyotilat.espoo.fi/sotet/yhteiset_sotet/Ohjeet/Forms/BySubject.aspx. Johtotiimi seuraa suositusten toteutumista.

Terveystoimen laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamat

Ilmoitus havaitusta tapauksesta tehdään HaiPro-järjestelmää käyttäen. Ilmoituksen tekee tiiminvetäjä. Tapahtumasta on ilmoitettava myös Nestorin laitevastaavalle ja esimiehelle sekä laitteen tai tarvikkeen valmistajalle tai tämän edustajalle. Vakavissa vaaratilanteissa ilmoitus on tehtävä 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti -tilanteissa ilmoitus on tehtävä 30 vuorokauden kuluessa. Nestorin laitevastaavana toimii yleisen palveluohjauksen tiimin esimies.

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyväisyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin **hyväksytyt ohjeet** on jatkossa tallennettu SharePointin työtiloihin [asiakaskriteerit](#), [ohjeet](#) ja niihin on käyttöoikeuksien mukainen pääsy henkilökunnalla. Tiimien omissa työtiloissa ei säilytetä omia ja muokattuja versioita tai tulosteita ohjeiden virallisista versioista. Ohjeiden ajantasaistaminen ja täydentäminen on kehittämiskohteemme kaudella 2017-2018.

Kehitämme ja päivitämme säännöllisesti omia SharePoint sivujamme, ja huolehdimme, että sivut eivät ole päällekkäisiä Nestorin sivujen kanssa. Koulutamme henkilöstöä hakemaan ja hyödyntämään tietoja.

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin ohjeissa tulee olla yhtenäinen ulkoasu:

- Virallinen Espoon pohja (word template), dokumentin nimi otsikkona, päivämäärä

- Vastuuhenkilön nimi ja hyväksyjä (Nestorin johtotiimi tai vanhusten palvelujen johtoryhmä, jos ohje on vapa-tasoinen)

Palvelukeskus-päivätoiminnan viikoittainen **kokouskäytäntö** tukee henkilöstöviestintää. Olemme laatimassa jokaiseen palvelukeskukseen ns. ”toiminnan taulun”, josta asiakas ja henkilöstö yhdellä silmäyksellä saa kokonaiskuvan toiminnastamme. Johtotiimi kokoontuu viikoittain ja käsittelee palvelualueen yhteisiä asioita. Yksiköllä on kuukausikokous palvelualueen päällikön johdolla. Kokouksessa käsitellään yhteisiä mm. toiminnan laatuun ja johtamiseen liittyviä asioita.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön asemaa, oikeutta, oikeusturvaa ja osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, emmekä halua heitä siitä roolista sivuuttaa.

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi tärkeimmistä toimintaamme ohjaavista periaatteista. Muistisairaus voi heikentää asiakkaan kykyä päättää omista asioistaan. Tavoitteemme on, että asiakas määrää niistä asioista, joista vielä kykenee. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin henkilöstö ei käytä rajoitustoimenpiteitä. Kuitenkin silloin kun asiakaskuntana on muistisairaita henkilöitä, joilla ei välttämättä ole omaisia hoitamassa asiakkaan asioita, on Nestorin palvelukeskuksen ja päivätoiminnan henkilöstö tukena siinä, että asiakas saa oikeaan aikaan oikeanlaisen kuntouttavan hoidon ja oikeat palvelut. Asiakkaalla on oikeus päättää, aloittaako hän päivätoiminnan vai ei. Myös muistisairaana asiakkaan mielipide otetaan huomioon, kuitenkin niin että hänen turvallisuudestaan ja hoidon laadusta huolehditaan. Toiminta suunnitellaan huomioiden asiakkaiden voimavarojen hyödyntämisen mahdollisuudet. Asiakkaalla on oikeus herkästi antaa palautetta toiminnastamme. Päivätoimintaa ja palvelukeskustoimintaa kehitetään saadun asiakaspalautteen perusteella ja organisaation kehittämislinjausten mukaisesti.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin neuvonta ja palveluohjaus vastaa Espoon 65 vuotta täyttäneiden kuntalaisten neuvonnasta ja ohjauksesta, palvelutarpeen selvittämisestä, palveluiden järjestämisestä ja palvelukokonaisuuksien koordinoinnista. Matalan kynnyksen neuvonnalla pyritään ohjaamaan asiakkaita aikaisemmin kevyiden palveluiden piiriin, lisäämään heidän toimeliaita vuosiaan ja viivyttämään tarvetta raskaille palveluille.

Palvelukeskuksissa ja päivätoiminnoissa asiakasta neuvotaan ja ohjataan päivittäin erilaisissa kohtaamisissa.

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Kaikkille palvelujen piiriin tuleville asiakkaille tehdään seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa laaja-alainen palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä noudattaen vanhuspalvelulakia (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 15§ ja sosiaalihuoltolaki 40§).

Päivätoiminnan asiakkaiden palvelutarpeen arviointi- ja päätöksentekoprosessi prosessi on kuvattu ja prosessia päivitetään jatkuvasti ja henkilöstöä koulutetaan prosessin hyödyntämiseen Nestorin sisällä ja myös keskeiset yhteistyötahot koulutetaan (kotihoito, sairaala).

7.4 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma (HOPS) laaditaan palvelukokonaisuutta määritettäessä yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Kun asiakkaalle myönnetään kotihoidon palveluja, alustava hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asiakasohjausyksikkö Nestorissa. HOPS:n sisältö määrittyy asiakkaan näkemyksen ja palvelutarpeenarvioijan ammatillisen näkemyksen ja päätöstä tukevien mittaritulosten pohjalta monialaisena yhteistyönä. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään kun asiakastarve päivätoiminnassa muuttuu.

7.5 Asiakaspalautejärjestelmä

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa palveluista kerätään palautetta ja tietoa seuraavilla tavoilla:

[Anna palautetta](#) -linkki Espoon internet-sivuilla ([Essin ohjeet käsittelystä](#))

Palautteen antaja voi kiittää, kommentoida, kysyä, moittia tai antaa toimenpide-ehdotuksia. Vastaus palautteeseen tulee antaa viiden työpäivän sisällä. Nestorin asiakkuuspäälliköt seuraavat saapuneita palautteita ja ohjaavat ne tarvittaessa oikeille tahoille. Asiakkuuspäälliköt ja tarvittaessa asiakasohjauksen päällikkö vastaavat palautteisiin.

[Vapan palautekanava](#) sekä henkilökohtaisesti saatu palaute.

Kirjataan saatu spontaani palaute Surveyspal-linkin kautta. Palautteet käsitellään niiden luonteen mukaan joko osaamistiimeissä tai alueellisissa työryhmissä asiakkuuspäällikön tai johtavan sosiaalityöntekijän johdolla. He myös vastaavat asiakkaalle, mikäli yhteystiedot ovat saatavissa. Palautteet käsitellään tiimeissä ja yhteenvetoina johtotiimeissä.

Palvelukeskuksissamme on käytössä Happy Or Not asiakaspalautelaitteet, kohtamme palveluita hyödyntävät asiakkaamme päivittäin ja asiakkaat voivat antaa meille palautetta joustavasti.

Muistutukset ja kantelut ([ohje muistutusten ja kantelujen käsittelystä](#))

Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä **muistutuksen** toimintayksikössä vastaavalle johtajalle. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa muistutukset ohjataan asiakasohjauksen päällikölle.

Asiakas voi tehdä kokemistään sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista **kantelun** aluehallintovirastoon (Avi). Aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon, Valviraan. Valvira tai Avi voi siirtää kantelun käsiteltäväksi muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa kantelut ohjataan asiakasohjauksen päällikölle.

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä. Jos epäilee, ettei viranomainen tai virkamies ole noudatanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan, voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

Potilasvahinko ([potilasvahinkolaki](#) 585/1986)

Jos potilaalle aiheutuu terveyden tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta [Potilasvakuutuskeskuksesta](#). Lisätietoja on saatavissa potilasvakuutuskeskuksen www-sivuilta tai potilas- ja sosiaaliasiamieheltä.

Lääkkeen tai rokotteen aiheuttamasta haittavaikutuksesta voi hakea korvausta. Lisätietoja korvauksen hakemisesta löytyy [Lääkevahinkovakuutuksen sivuilta](#).

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Sosiaali- ja terveystoimen toimialatasoinen [yhteenveto](#) tehdään vuosittain. Muistutusten ja kanteluiden osalta toimenpiteitä seurataan vanhusten palvelujen tasolla.

Saadut palautteet käydään läpi henkilöstökokouksissa. Positiivisista palautteista iloitaan ja mietitään miten onnistunutta toimintatapaa voisi levittää laajemmalle. Huomautuksiin, muistutuksiin, ja kanteluihin mietitään toimintatapoja, joilla käytäntöjä voitaisiin parantaa, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudelleen.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

Linkki: [Espoon sosiaali- ja terveystoimen sosiaali- ja potilasasiamies](#)

Potilas- ja sosiaaliasiamieheltä saa tietoa asiakkaan oikeuksista, apua ja neuvoja erilaisissa hoitoon ja sen järjestelyihin liittyvissä kysymyksissä sekä ohjausta muistutusten ja kanteluiden laatimiseen. Asiakkaat voivat tarkastella omia tietojaan terveydenhuollon kirjausten osalta [Omakannan kautta \(Kanta.fi\)](#). Sosiaalihuollon kirjaukset ovat siirtymässä [Kantaan](#). Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana sekä rekisteritietoihin ja niiden korjaamiseen liittyvissä kysymyksissä.

8 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

8.1 Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelma tarkistetaan vuosittain suhteessa toiminnan muutoksiin. Päivätoiminnassa ja palvelukeskustoiminnassa on yhteensä 26 vakanssia, jotka jakautuvat alla olevan mukaisesti. Henkilöstösuunnitelma tarkistetaan vuosittain toiminnan ja talouden suunnittelun yhteydessä. Yksikön henkilöstösuunnitelmasta vastaa asiakasohjauksen päällikkö.

Henkilöstö päivätoiminta ja palvelukeskustoiminta

palvelupäällikkö 1

palveluvastaava 1

palveluohjaaja 2

jononhoitaja 1

päivätoiminnassa lähihoitajia 13

palvelukeskustoiminnassa 6 viriketoimenohjaajaa

palvelukeskustoiminnassa 2 palvelukeskusavustajaa
lisäksi palkkatuella palkattuja henkilöitä 4
sekä työkokeilussa kaksi henkilöä
lisäksi ohjaamme yksiköissämme eri alan opiskelijoita

8.2 Rekrytointi

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Osaamistiimien vetäjät vastaavat tiimiensä rekrytoinnista. Vapautuvat vakanssit täytetään yksikön henkilöstösuunnitelman mukaan. Uutta henkilöstöä [rekrytoitaessa](#) noudatetaan sosiaali- ja terveystoimen [käsikirjan](#) ja Espoon [kaupungin ohjeita](#). Rekrytointiprosessissa käytetään eRekry-järjestelmää.

Henkilöstön rekrytoinnissa varmistetaan, täyttölupa on voimassa ja, että hakijan tehtävien edellyttämä osaaminen on ajan tasalla ja että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Lisäksi tarkistetaan hakijan

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä
- ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira)
- työlupa
- kielitaito; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen (rekrytointi ja kielitaitotasot).

Espoon kaupungin rekrytointiyksikön [sivuilla](#) on ohjeita ammatillisen pätevyyden ja opintojen tarkistamista varten. Mikäli esitettyjä todistuksia on aihetta epäillä, tarkistetaan asia Valvirasta. Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan.

8.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Oppilaitosyhteistyö johdetaan keskitetysti. Henkilöstö käyttää HARRI - järjestelmää opiskelijoiden logistiikan hallinnassa.

Perehdytys: Henkilöstö perehdyttää työntekijän, tavoitteena on koota yhteinen perehdytyskansio henkilöstön käyttöön. Tiiminvetäjä vastaa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Espoossa on käytössä erillinen [perehdytysohje esimiehille](#) sekä [perehdytysuunnitelma](#). Espoossa sosiaali- ja terveystoimi järjestää toimialakohtaisia uusien työntekijöiden perehdytystilaisuuksia vuosittain. Kaupunkitasoisesti järjestetään kesäsisjaisille tarkoitettuja perehdytysinfoja.

Esimies perehdyttää uuden henkilöstön yksikön perusohjeen mukaisesti. Lisäksi perehdytystä järjestetään muuttuneisiin toimintatapoihin ja uusiin järjestelmiin liittyen.

Uusien esimiesten perehdytykseen kuuluu uuden esimiehen peruskurssi, jossa käydään läpi mm. [espoolainen johtaminen](#). Esimiestyön tueksi työtiloista löytyy paljon aineistoa, mm. [Esimiehen ABC](#).

Kehityskeskustelut: Säännölliset [kehityskeskustelut](#) varmistavat, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus edistää työnsä ja siihen liittyvän osaamisen kehittymistä yhteistyössä oman esimiehensä kanssa. tiiminvetäjä käy kehityskeskustelun kunkin tiimensä jäsenen kanssa vähintään kerran vuodessa.

Koulutukset: Tiiminvetäjä huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin. Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö/vuosi. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilöstön koulutustarpeita. Yksikössä järjestetään tarpeen mukaan keskeisiin toimintatapoihin ja järjestelmiin liittyen (mm. Effica, RAI, PSOP, SBM, LOVE). Potilasturvallisuuskoulutusta on toteutettu verkossa [Potilasturvaportti](#). Lisätietoa koulutuksista löytyy [kaupunkitasoisesta koulutuskalenterista](#).

Koulutukseen osallistuminen edellyttää esimiehen hyväksyntää ja koulutushakemus tehdään [ELLI:ssä](#). Sosiaali- ja terveystoimen toimialalla noudatetaan kaupungin ohjeistusta, jonka mukaan kaikista yli kolmen tunnin pituisista sisäisistä ja ulkoisista koulutuksista tehdään koulutushakemus

Oppilaitosyhteistyö ja opiskelijoiden ohjaus

Tiiminvetäjä nimeää opiskelijalle ohjaajan. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin ja keskeyttää toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu. opiskelijatoiminnassa käytetään [Harri-harjoittelijahallintaa](#).

Henkilöstön potilasturvallisuus koulutus: Työyksikkökohtainen, järjestetään tarvittaessa

Ensiapukoulutukset: Työyksikkökohtainen, järjestetään tarvittaessa

Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset): Henkilökohtaisen tarpeen perusteella tarvittaessa

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus: Uudessa toimitilassa ja huolehdimme suunnitelman laatimisesta säännöllisesti.

8.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori noudattaa Espoon [kaupungin ohjeita](#) työhyvinvoinnin ja työsuojelun toimintaohjelmien ja suunnitelmien osalta sekä sosiaali- ja terveystoimen [toimintaohjelmaa](#). Henkilökunnan työhyvinvointia seurataan toimialatasoisesti Tyhy-puntarilla neljä (4) kertaa vuodessa. Kunta-10 kysely tehdään joka toinen vuosi. Tulokset käydään läpi säännöllisesti johto- ja osaamistiimeissä ja tarvittaessa käynnistetään kehittämistoimenpiteet.

Riskien arviointi tehdään jatkossa vuosittain. [Työturvallisuusriskien](#) osalta jokainen työntekijä on velvollinen havainnoimaan työympäristöä ja raportoimaan havaituista työturvallisuusriskeistä ja vaaroista esimiehelle (tiiminvetäjälle).

[Työtapaturman sattuessa](#) ilmoitus tulee tehdä esimiehelle, joka ilmoittaa työtapaturmasta tai ammattitautiepäilystä vakuutusyhtiöön. [Vaara- ja uhkatilanteen](#) sattuessa tiiminvetäjä tekee ilmoituksen vaara- ja uhkatilanteesta -lomakkeella yhdessä työntekijän kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Espoon kaupungin työpaikoilla on nollatoleranssi [häirinnän ja epäasiallisen kohtelun](#) suhteen. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on velvollisuus omalla toiminnallaan edistää hyvää työilmapiiriä. Kaikkien työyhteisössä tulee noudattaa häirinnän ja epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn liittyvää toimintatapaa.

[Työterveyspalvelut](#) ovat henkilöstön ja esimiesten tukena varhaisen välittämisen mallilla työhyvinvoinnin ja kriisitilanteiden osalta sekä työkyvyn arvioinnissa sekä työergonomia ja

työpaikkaselvityksissä. Työsuojeluun liittyvissä asioissa Espoon kaupungin esimiehiä ja henkilöstöä tukevat työsuojelun asiantuntijat (työsuojelupäälliköt, -valtuutetut ja -asiamiehet).

8.5 Henkilökunnan rokotukset:

Henkilöstölle suositellaan vuosittain kausi-influenssarokotetta, sen voi käydä ottamassa Espoon kaupungin työterveysasemalla. [Tartuntatautilaki](#) (1227/2016) on aiempaa lainsäädäntöä velvoittavampi. Säädöksiä on laajennettu koskien henkilökunnan rokotuksia, infektioiden seurantajärjestelmiä sekä tiedonsaantimahdollisuuksia epidemian selvittämisen yhteydessä. Henkilökunnan influenssarokotukset ovat merkittävä osa asiakas- ja työturvallisuutta.

9 Toimitilat ja tukipalvelut

9.1 Toimitilat

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin toimitilat sijaitsevat Espoon sairaalan ensimmäisessä kerroksessa Konttori-nimisessä monitoimitilassa.

Konttori on monitilatoimisto, jossa Nestorin työntekijät ovat sijoittuneet istumaan alueellisen ryhmäjaon mukaisesti. Puheluja ja hiljaista työskentelyä varten tilassa on pieniä työhuoneita. Erikokoisia neuvottelutiloja on myös Nestorin henkilöstön varattavissa kokouksia varten. Konttorin käytöstä on luotu [pelisäännöt](#) yhdessä Espoon sairaalan kanssa. Toimitilan siivouksesta ja muusta huoltamisesta on Espoon sairaala tehnyt sopimukset palveluntuottajan kanssa.

Palvelukeskus-päivätoiminnoissa suurin osa työntekijöistä työskentelee pääasiassa alueellisissa elä ja asu -seniorikeskuksissa, palvelukeskuksissa sekä päivätoimipisteissä.

[Granlund Manager](#) on huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Ohjelmalla tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyyntöjä. Yhteystiedot löytyvät Espoon essi-sivuilta

- Seniorikeskuksissa ja palvelukeskuksissa tila- ja turvallisuusvastuut jakautuvat talon eri toimijoiden kesken. Soukan tilojen osalta tilavastuu kuuluu Nestorille.
- Henkilökunta
 - Jokaisen tulee tuntea työympäristönsä turvallisuusjärjestelyt (tekniset ja rakenteelliset), annetut turvallisuusohjeet ja -suunnitelmat sekä noudattaa niitä.
 - Jokainen on velvollinen ennaltaehkäisemään ja torjumaan onnettomuuksien syntymistä ja puuttumaan vaaratilanteisiin.
 - Vaara- tai onnettomuustilanteen sattuessa jokaisen tulee hälyttää apua sekä ryhtyä kykynsä mukaisesti pelastustoimenpiteisiin. Onnettomuustilanteessa jokaisen tulee toimia yksikön esimiehen ja tilannetta johtavan viranomaisen apuna tämän käskyjen mukaisesti.
 - Jokaisen tulee ilmoittaa turvallisuutta vaarantavista epäkohdista ja puutteista esimiehelleen.
 - Jokainen raportoi työtaturmista, läheltä piti -tilanteista sekä vaara ja uhkatilanteista

- Essissä olevan ohjeistuksen mukaisesti.
- Raportoi asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet (HaiPro).

9.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Palvelukeskusten palo- ja pelastussuunnitelmassa kuvataan koko kiinteistön osalta mm. kohteen riskien arviointi, toimenpiteet vaara- ja onnettomuustilanteiden ehkäisemiseksi ja niihin varautumiseksi, rakenteellinen turvallisuus, tekniset turvallisuusjärjestelmät sekä toimintaohjeet vaara- ja uhkatilanteissa.

PALVELUKESKUS JA PÄIVÄTOIMINTA

Leppävaaran elä- ja asu seniorikeskus

Säterinkatu 3 PL 65211

02070 Espoon Kaupunki

[Palo- ja pelastussuunnitelma](#)

Soukan elä- ja asu seniorikeskus

Soukankaari 7 PL 36212

02070 Espoon Kaupunki

[Palo- ja pelastussuunnitelma](#)

Kauklahden elä- ja asu seniorikeskus

Hansakartano 4 PL2702

02070 Espoon Kaupunki

[Palo- ja pelastussuunnitelma](#)

Tapiolan palvelukeskus

Länsituulentie 1 PL 2207

02070 Espoon Kaupunki

[Palo- ja pelastussuunnitelma](#)

Espoon Keskuksen palvelukeskus

Espoonkatu 8 PL 77240

02070 Espoon Kaupunki

[Palo- ja pelastussuunnitelma](#)

Matinkylän päivätoiminta

Nelikkokuja 3 PL 23216

02230 Espoo

[Palo- ja pelastussuunnitelma](#)

9.3 Tukipalvelut

- Ateriapalvelut asiakkaille ja henkilöstölle palvelukeskuksissa ja päivätoiminnoissa (Espoo Catering)
- Siivouspalvelut palvelukeskuksissa ja päivätoiminnoissa (Espoon Tilapalvelut)

Tulkkauspalvelut

Tulkkauspalvelut sisältävät asioimistulkkauksen paikan päällä, etätulkkauksen puhelimen välityksellä ja ilmoitustulkkauksen. [Tilaamisohe](#).

Apuvälinepalvelut

Espoolaisten apuvälinepalvelut hankitaan [HUS:n Apuvälinekeskukselta](#), joka sijaitsee Espoon sairaalan 1. kerroksessa. Apuvälinepalveluihin sisältyvät apuvälineiden hankinta, varastointi ja kuljetus, apuvälineiden käytön seuranta sekä huolto, korjaus- ja muutostyöt.

10 Tietoturva ja tietosuoja

10.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Asiakas- ja potilastietojen käsittely on suunniteltua kirjaamisesta tietojen hävittämiseen. Tällä turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakasasiakirjoja. Turvallisen palvelun, hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat laaditaan ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin, palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarvittavat tiedot. Annettavista sosiaalihuollon palveluista tehdään valituskelpoiset päätökset.

Asiakastietojen käsittelyä vaativissa tilanteissa syntyvistä tiedoista ja toiminnoista vastaa se työntekijä, joka on vastuussa kyseisen asian hoidosta eli jokainen työntekijä on itse vastuussa omasta toiminnastaan. Nestorin työntekijöiden oikeudet käyttää asiakastietojärjestelmän eri näkymiä ja lomakkeita on määritelty yhteistyössä toimialan tietosuojavastaavana toimivan lakimiehen kanssa ([ohje](#)). Tietojärjestelmien lokitietoja seurataan systemaattisesti.

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Asiakkaalta pyydetään aina suostumus asiakastietojen luovuttamiseen muille tahoille.

Arkistointi

Sosiaali- ja terveystoimessa on kirjallinen arkistointiohjeistus. Seniorineuvonta ja palveluohjaus

Nestorin osalta on laadittu [ohje](#) asiakirjojen arkistoinnista. Tavoitteena on siirtyä mahdollisimman monen asiakirjan osalta sähköiseen arkistointiin laaditun ohjeen mukaisesti.

Tietoturva ja tietosuoja

[Tietoturvapoliittika](#) koskee jokaista kaupungin työntekijää, viranhaltijaa, luottamushenkilöä ja sidosryhmän edustajaa, joka työnsä tai toimeksiantonsa puitteissa käsittelee Espoon kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa.

Tietosuoja toteutetaan tietoturvatekniikoilla, Kaupungin tietojärjestelmäympäristössä käytetään Espoon Tietotekniikan hyväksymiä ja hallinnoimia tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja, jotka on tarkoitettu työtehtävien hoitamista varten. Käyttöoikeudet kaupungin omistamaan ja hallinnoimaan tietoon ja tietojärjestelmiin myönnetään työtehtävien hoitoon tarvittavassa laajuudessa. Kaupungissa toimii tietohallinnon johtoryhmän alaisuudessa toimialojen ja keskushallinnon edustajista koottu tietoturvaryhmä. Sosiaali- ja terveystoimessa on lisäksi oma tietoturvaryhmä.

Lisätietoja tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvistä asioista Essissä

- [Tietoturva ja tietosuoja](#)
- [Lakimiesten ohjeet ja koulutukset](#)
- Espoon kaupungin [tietoturvaohje](#) ja [koulutusmateriaalit](#)
- Sosiaali- ja terveystoimen [potilasrekisterin tietosuojaohje](#) ja muut [tietoturvaryhmän ohjeet](#)
- [Effic](#)

Henkilörekisteriselosteet

Rekisterin pitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilörekisteristä henkilötietolain 10 § :n mukaisen rekisteriselosteen. Nestorin henkilörekisteriseloste

<http://www.espoo.fi/download/noname/%7B43341DB2-BDAA-4B86-B6D1-0BB3346D2F06%7D/82683>

Espoossa asiakas- ja potilasrekisterin vastuut on jaettu tulosityksiköiden johtajille. Tulosityksiköiden johtajat (vapa: vanhusten palvelujen johtaja) ovat asiakastietojärjestelmien omistajia ja vastaavat niiden käyttötarkoituksesta, toiminnasta, käytöstä ja kehittämispäätöksistä.

10.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Eva Elston-Hämäläinen, lakimies

Puh: 0505446737

Sähköposti: etunimi.sukunimi@espoo.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies

11 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

Kehittämissuunnitelma on yhteenveto riskienkartoituksista, asiakaspalautteista, muistutuksista ja kanteluista tehdyistä analyysistä. Yhteenvedossa on sovittu ehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä ja niiden seurannasta.
Kehittämissuunnitelma laaditaan syksyn 2017 aikana.

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

<i>Korjattava asia</i>	<i>Toimenpide</i>	<i>Aikataulu ja vastuuhenkilö</i>	<i>Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)</i>
<i>Asiakkaan päivätoiminnan kuljetusyhteistyön parantaminen</i>	<i>neuvottelut yrittäjien ja Espoon logistiikan kanssa</i>	<i>2017-2018</i>	<i>aloitettu, jatkuva seuranta</i>
<i>Päivätoimintaohjeen laatiminen ja päivittäminen ja henkilöstön koulutus</i>	<i>Päivätoimintaohjetta täydennetään ja henkilöstölle järjestetään koulutus</i>	<i>2017-2018</i>	<i>jatkuva päivittäminen</i>
<i>Palvelukeskukset ovat mukana kotihoidon kehittämissuunnitelmassa, jossa asiakaspalvelun laatua tehostamaan laaditaan palvelukeskuskohtainen tulostettava, kuukausittain päivitettävä esite</i>	<i>Yhteistyö Espoon viestinnän ja henkilöstön kanssa Yhteinen kehittäminen</i>	<i>2017-2018</i>	<i>KSH 2.0 toimenpide</i>

Liite 1

Toimintaa ohjaavat keskeisimmät lait:

1. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (2012/980) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
2. Sosiaalihuoltolaki 2014/1301) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
3. Laki omaishoidon tuesta (2005/937, päivitetty versio 2016/511) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050937>
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
5. Henkilötietolaki (1999/523) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

6. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
8. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoinnista <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044>
9. Työturvallisuuslaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
10. Arkistolaki (1994/831) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>
11. Kielilaki (2003/423) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
12. Laki (1994/559) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559> ja asetus (1994/564) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1994/19940564> terveydenhuollon ammattihenkilöistä
13. Laki (2015/817) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817> ja asetus (2016/153) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160153> sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
14. Laki (734/1992) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734> ja asetus (1992/912) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912> sosiaali- ja terveydenhuollon *asiakasmaksuista*
15. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
16. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (2010/629) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100629>
17. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf
18. Kansanterveyslaki 1972/66 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066> ja asetus (1992/802) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920802>
19. Terveydenhuoltolaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
20. Valtioneuvoston asetus hoitoon pääsyn toteuttamisesta ja alueellisesta yhteistyöstä <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/20041019>

Muuta

21. Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2016 – 2021 [linkki](#)