



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Espoonlahden hoivakoti, Pitkääikaishoito, Vanhusten palvelut

Laadittu, pvm. 26.6.2020

Hyväksytty: *Vanhusten palveluiden johtoryhmä*, 15.9.2020

Laatu ja omavalvonta
Espoonlahden hoivakoti
26.6.2020
versio 1.0

Sisällys

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen	3
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	5
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	6
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	6
3.2 Toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä	10
5 Laadunhallinta	10
6 Riskien hallinta	13
Riskinhallinnan työnjako	13
Riskien tunnistaminen	13
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	14
Ilmoitettavat taudit ja mikrobit	18
Ilmoitettavat taudit ja mikrobit	18
6.2 Viestintä	20
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	21
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	21
7.2 Neuvonta ja ohjaus	23
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi	24
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	25
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä	26
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	27
8 Palvelun sisällön omavalvonta	27
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	27
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	28
Terveysten ja sairaanhoito	28
Lääkäripalvelut	28
Lääkehoito	28
Laboratoriokokeet ja Rtg-tutkimukset	29
Suunterveys ja hammashoidon palvelut	29
Psykiatrinen sairaanhoitaja	29
Ravitsemus	29
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	30
Asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet	32
Maksuttomat hoitotarvikkeet	32
Hoitotahto ja saattohoito	32
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	33
Terveystuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	33

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	34
Alueellinen ja verkostoyhteistyö	34
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	35
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	35
9.2 Rekrytointi	36
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö.....	37
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	39
9.5 Henkilökunnan rokotukset	40
10 Toimitilat ja tukipalvelut	41
10.1 Toimitilat	41
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	41
10.3 Tukipalvelut	42
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja	43
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	43
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja.....	45
12 Yksikön kehittämissuunnitelma	45
13 Muutosblogi.....	46
13.1 Päivitykset	46
14 Liitteet	47

Esipuhe

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen

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

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

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

29.6.2020

Juha Metso
perusturvajohtaja

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Omavalvonta on keino parantaa palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa. Espoon sosiaali- ja terveystoimessa (jäljempänä Sotet) toteutetaan sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen ([341/2011](#)) mukaista laadunhallintaan ja potilasturvallisuuteen kuuluvia asioita, sosiaalihuoltolain ([2014/1301](#)) edellyttämää omavalvontaan kuuluvia asioita sekä lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvontasuunnitelma ([980/2012](#)) edellyttämiä laadunhallintaan ja omavalvontaan kuuluvia asioita.

Espoon sosiaali- ja terveystoimen johdon nimeämä työryhmä on laatinut Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta -toimialan käsikirjan, jonka pohjalta on tehty Espoonlahden hoivakodin omavalvontasuunnitelma. Espoonlahden omavalvontasuunnitelman laadinnassa taustamateriaaleina on käytetty lisäksi ympärivuorokautisen asumispalvelun palvelukonseptia. Suunnitelman teossa on myös huomioitu Valviran antamat ohjeet ja määräykset omavalvonnasta.

Omavalvonta ja turvallisuus perustuvat yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan. On tärkeää, että kaikki työntekijät tuntevat yksikkönsä riskit ja niiden hallintakäytännöt arjessa. Tavoite kuuluu myös sijaisille, harjoittelijoille ja opiskelijoille. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen. Suunnitelmaa käsitellään myös yhteisesti yksikön työpaikkakokouksissa.

Espoonlahden hoivakodissa on nimetty omavalvontatiimi, jossa on edustaja jokaisesta ammattiryhmästä. Omavalvontatiimi on laatinut yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain (30.6. mennessä) ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vuonna 2020 päivittäminen tehdään 30.8. mennessä. Omavalvontatiimin jäsenet huolehtivat oman ammattiryhmänsä perehdytyksestä omavalvontasuunnitelmaan.

Espoonlahden hoivakodin moniammatilliseen omavalvontatiimiin kuuluvat yksikön palveluesimies, palveluvastaava, palvelusihteeri sekä työntekijöiden edustus kaikista ammattiryhmistä.

Hyväksyminen: 10.9.2020, Pitkäaikaishoidon johtoryhmä

Seuranta: Yksikön esimies ja omavalvontatiimi seuraavat ja arvioivat säännöllisesti, että yksikössä työskennellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja kaikki yksikön työntekijät ovat sitoutuneet omavalvontaan perustuvaan laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen työskentelyyn. Pitkäaikaishoidon asumispalveluyksikön valvontatiimi valvoo asumispalveluiden laatua. Omavalvontasuunnitelmassa kirjattujen asioiden toteutumista arvioidaan myös yksikkökohtaisen taulupalaverin yhteydessä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yksikön kanssa yhteistyössä.

Julkisuus: Espoonlahden hoivakodin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Espoon kaupungin internetsivuilla sekä paperisena yksikön ilmoitustauluilla. Osa suunnitelman linkeistä ja liitteistä aukeaa vain internetissä ja ne ovat saatavilla pyydettyäessä.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Vanhusten palvelut

Palvelualue: Pitkäaikaishoito

Toimintayksikkö: Espoonlahden hoivakoti

Osoite: Merikansantie 4 C, 02320 Espoo (PL 2708, 02070 Espoon kaupunki)

Puh: 040 639 4028 (palvelusihteeri)

2. kerros puh. 046 877 2992

3. kerros puh. 046 877 2991

Toimintayksikön vastaava esimies:

vs. palveluesimies Hanna Aarnio, hanna.aarnio@espoo.fi , 050-428 9354

Varaesimiehenä toimii palveluvastaava puh. 043 827 3273

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Espoonlahden hoivakoti on Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen yksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua. Espoonlahden hoivakodissa on kaksi kerrosta, joissa molemmissa on 20 asukaspaikkaa. Asukaspaikkoja on yhteensä 40.

WWW-sivut:

<https://www.espoo.fi/fi->

[FI/Seniorit/Seniorien asuminen/Tehostettu palveluasuminen/Espoonlahden hoivakoti](https://www.espoo.fi/fi-)

Yksikön **Facebook**-sivu: <https://www.facebook.com/Espoonlahdenhoivakoti/>

Yhteyshenkilöitä:

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

Sosiaaliasiamies Eva Peltola Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies:

[Sosiaali- ja potilasasiamies](#) (Tarkastettu 27.5.2020)

Kaupungin tietosuojavastaava: Juho Nurmi

tietosuoja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

- Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava: vs. palveluesimies Hanna Aarnio ja Espoon sairaala
- Lääkehoidosta vastaava: vs. palveluesimies Hanna Aarnio
- Turva- ja kutsulaitteista vastaava: vs. palveluesimies Hanna Aarnio
- Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava: vs. palveluesimies Hanna Aarnio ja HUS lääkintäteknikka

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Espoonlahden hoivakoti tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua 40:lle espoolaiselle ihmiselle. Ympärivuorokautiseen asumispalveluun muuttava asukas ei muistisairauden tai muiden toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi enää selviydy kotona, vaikka hän saisi runsaastikin kotona asumista tukevia palveluja. Lisäksi asukkaalla voi olla sairauksista johtuvia psyykkisiä, sosiaalisia ja/tai turvallisuuteen liittyviä haasteita. Näistä johtuen asukkaan avuntarve on säännöllistä ja toistuvaa siten, että hän tarvitsee jatkuvaa yhtämittaista ympärivuorokautista hoivaa, huolenpitoa ja valvontaa.

Korostamme ja kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja hoivakodissa voi toteuttaa mahdollisimman paljon omia tapoja ja aikaisempia mieltymyksiä. Elämä ja asuminen yksikössä on yhteisöllistä, mutta asukkailla on myös mahdollisuus yksityisyyteen. Kodinomaisuus merkitsee päivittäistä yhdessäoloa, arjen askareisiin osallistumista sekä lämmintä ilmapiiriä, jossa olo tuntuu turvalliselta. Hoivakodissa asukas voi asua elämänsä loppuun saakka.

Espoonlahden hoivakoti on toiminut asumispalveluyksikkönä vuoden 2018 alusta.

Ympärivuorokautisen hoivan tarve arvioidaan aina yksilöllisesti. Päätös hoiva-asumisen tarpeesta tehdään laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä joko kotona tai äkillisen sairastumisen jälkeen sairaalajakson aikana. Arviointiin osallistuvat seniorineuvonta ja palveluohjaus -yksikkö Nestorin työntekijä sekä kotihoidon tai sairaalan moniammatillinen työryhmä.

3.2 Toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimen toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä [Espoo-tarina](#) arvoineen ja toimintaperiaatteineen: Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen, Espoo on vastuullinen edelläkävijä ja Espoo on oikeudenmukainen. Espoo-tarinasta hiottu timantti toimii ohjenuorana kaikessa toiminnassamme.

Espoon sote-palvelujen tavoitteet

Olemme hioneet Espoo-tarinan aineksista sote-palvelujen "timantin", joka on ohjenuorana kaikessa toiminnassamme.



Kuva 1. Sotetin strategia-timantti

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

Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus

- Palvelut ovat saatavilla helposti eri kanavien kautta
- Asiakas kokee saavansa hyötyä palvelusta
- Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen

Hyvä taloudenpito ja tuottavuus

- Vähemmän hukkaa
- Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa vertailukuntiin

Arjen ohjenuoraksi toiminta-ajatus on kiteytetty näin: "Sosiaali- ja terveyspalveluissa kohtaamme espoolaisia vauvasta vaariin. Työskentelemme avoimin ja myönteisin mielin. Osaamme kysyä asiakkailtamme, "miten voin olla avuksi" ja "mikä on sinulle tärkeää". Meille ei voi tulla väärästä ovesta." Arjen ohjenuoraksi toiminta-ajatus on kiteytetty näin: "Sosiaali- ja terveyspalveluissa kohtaamme espoolaisia vauvasta vaariin. Työskentelemme avoimin ja myönteisin mielin. Osaamme kysyä asiakkailtamme, "miten voin olla avuksi" ja "mikä on sinulle tärkeää". Meille ei voi tulla väärästä ovesta."

- Suunta selväksi
- Ota asiakas mukaan
- Sydämen riemulla
- Tulokset ratkaisevat
- Rönsyt romukoppaan
- Rönsyt romukoppaan

Alla on kuvattu tarkemmin mitä arvot tarkoittavat ja miten ne näkyvät konkreettisesti Espoonlahden hoivakodissa.

ASUKASLÄHTÖISYYS näkyy Espoonlahden hoivakodissa siten, että

Asukas on oman elämänsä asiantuntija ja mukana päättämässä omista asioistaan.

- Asukaan elämänsä historia, merkitykselliset asiat ja mielenkiinnon kohteet kartoitetaan ja kirjataan sekä pyritään toteuttamaan näitä.
- Asukas on mukana hoitokokouksessa, osallistuu hoitosuunnitelman ja RAI-arvioinnin tekoon.

- Asukas saa päättää omista asioistaan: mitä haluaa syödä ja kuinka paljon, milloin haluaa nousta ylös, mitä haluaa pukea päälleen, mihin harrasteisiin haluaa osallistua sekä vuorokausirytmistä: milloin herää ja milloin haluaa käydä nukkumaan. Asiat kirjataan hoitokertomukseen.
- Asukkaalta itseltään kysytään aina mielipidettä häntä koskevissa asioissa.

Asukkaan kokemus on meille tärkeä.

- Asukkaalla on mahdollisuus tehdä päätöksiä ja asukkaan päätöksiä kunnioitetaan ja arvostetaan.
- Asukkaalle annetaan aikaa ja läsnäoloa. Kysytään aina mitä asukas itse haluaa.

Kohtaamme asukkaat kuten haluaisimme itse tulla kohdatuksi.

- Arvostamme asukkaita ja kohtaamme heidät ystävällisesti.
- Jokainen asukas on yksilöllinen.
- Asukkaan huoneeseen mennessä oveen koputetaan tai soitetaan ovikelloa. Tervehdimme, ja keskustelemme myös tavallisista asioista. Hoitotilanteissa kerromme mitä tehdään. Annamme aikaa, kohtaamme kiireettömästi.
- Kuuntelemme asukkaita.
- Välitämme asukkaista.

Autamme asukasta pärjäämään ja otamme vastuuta tilanteen niin vaatiessa.

- Kannustamme ja aktivoimme asukkaita omatoimisuuteen ja yrittämään itse.
- Seuraamme asukkaan vointia päivittäin ja reagoimme voinnin muutoksiin.
- Seuraamme ja huolehdimme, että asukas saa asiat tehtyä (emme vain oleta, että asukas pystyy). Ellei saa, autamme.
- ”Annetaan aikaa tehdä itse, mutta katsomme perään”.

VASTUULLINEN EDELLÄKÄVIJYYS näkyy Espoonlahden hoivakodissa siten, että

Asiakaskokemus, tutkittu tieto ja hyvät käytännöt ohjaavat toimintaamme.

- Keräämme palautta ja reagoimme siihen. Muutamme ja kehitämme toimintaamme palautteen pohjalta, jos tarpeen.
- Asukkaiden toiveita pyritään huomioimaan ja toteuttamaan.
- Olemme sitoutuneet asukkaiden hoidon toteuttamiseen suunnitelman mukaisesti.
- Jaamme tietoa ja osaamistamme toisillemme.
- Pidämme asukaskokoukset säännöllisesti.
- Pidämme asukas- ja omaisfoorumit säännöllisesti.

Uudistamme toimintaamme ja osaamistamme sekä hyödynnämme uusia ratkaisuja.

- Käymme koulutuksissa säännöllisesti.
- Rohkeus kokeilla ja muuttaa toimintatapoja.
- Hyödynnämme erityisasiantuntijoiden osaamista (esim. fysioterapeutti, sosiaalityöntekijä, haavahoitaja, ravitsemusterapeutti).

Uudistamisessa kuulemme asiakkaitamme ja ennakoimme heidän tarpeitaan.

- Annamme aikaa, kuulemme ja kuuntelemme asukkaita ja heidän läheisiään. Huomioimme myös heidän näkemyksensä, jos mahdollista.
- Teemme yhteistyötä asukkaiden ja läheisten kanssa koko ajan.
- Siedämme myös kritiikkiä.
- Pidämme säännöllisesti asukaskokoukset ja foorumit.
- Järjestämme omaisten infotilaisuuksia tarpeen mukaan.

Johdamme muutosta hallitusti.

- Tiedotamme asioista avoimesti.
- Käymme keskustelua yhdessä.
- Henkilökunnan työpajat, henkilökuntaa kuunnellaan.
- Säännölliset työpaikkakokoukset.

OIKEUDENMUKAISUUS näkyy Espoonlahden hoivakodissa siten, että

Toimintatapamme ovat avoimet ja yhdenmukaiset.

- Tiedotamme asioista avoimesti.
- Sovimme toimintatavoista yhdessä.
- Järjestämme yhteisö- ja yhteistyökoukset säännöllisesti.
- Otamme myös kriittisen palautteen vastaan.

Pidämme sovituista asioista kiinni.

- Toteutamme ja noudatamme hoitosuunnitelmiin kirjattuja asioita.
- Sovimme asioista yhdessä sekä asukkaan, että omaisen kanssa sekä työyhteisössä.

Kohtelemme asiakkaitamme yhdenvertaisesti ja huolehdimme erityisesti heistä, jotka eivät itse pysty huolehtimaan itsestään.

- Kaikki asukkaat ovat tasa-arvoisia.
- Kaikilla asukkailla on samat oikeudet ja mahdollisuudet.
- Yksikössämme hoidetaan pitkäaikaissairaita, jotka eivät itsenäisesti pysty huolehtimaan itsestään.

Palvelulupauksemme:

- Arvostamme ja kuuntelemme asukasta.
- Asukkaiden yksilölliset mieltymykset ja toiveet ohjaavat päivän kulkua.
- Asukas pääsee halutessaan ulkoilemaan päivittäin.
- Asukas voi osallistua hoivakodin arkeen ja yhteisiin tilaisuuksiin omien voimavarojensa mukaisesti.
- Läheiset ovat tärkeä osa asukkaan elämää ja he ovat aina tervetulleita osallistumaan yhteiseen arkeemme.
- Pidämme kiinni sovituista asioista.

Tunnuksemme:



Pitkäaikaishoidon johtotiimi tarkastaa vuosittain ja/tai toiminnan muuttuessa toimintaperiaatteiden ja arvojen ajantasaisuuden. Yksikön johto osaltaan huolehtii siitä, että yksikön toiminta on arvojen, toimintaperiaatteiden ja palvelulupausten mukaista. Toimimme sovitun palvelulupauksen mukaisesti, jotta varmistumme siitä, että toimimme yhtenäisellä tavalla, ammattieettisiä ohjeistuksia noudattaen ja asiakkaan edun mukaisesti toimintakyvyn alenemisesta huolimatta. Arvoista, toimintaperiaatteista ja palvelulupausten keskustellaan eri yhteyksissä ja niiden läpikäyminen on tärkeä osa uuden työntekijän perehdytystä ja yksikön perustehtävän määrittelyä.

Palvelukielemme on suomi. Lisäksi osalla henkilökunnasta on valmius palvella myös ruotsin, englannin, viron ja venäjän kielellä.

4 Johtamisjärjestelmä

Yksiköstä vastaa pitkäaikaishoidon palvelupäällikkö ja toimintaa johtaa Espoonlahden hoivakodin palveluesimies. Päivittäisen toiminnan organisoinnista vastaa palveluvastaava.

Jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään sekä työskentelyn ja toiminnan kehittämisestä. Jokaisella työntekijällä on kaksi tehtävää: oma työ ja oman työn kehittäminen.

Yksikön esimies ja omavalvontatiimi seuraavat ja arvioivat säännöllisesti, että yksikössä työskennellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimen johto ja vanhuspalveluiden ja pitkäaikaishoidon johto seuraavat säännöllisesti yksikön toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta ja ottavat nämä asiat huomioon päätöksenteossaan.

5 Laadunhallinta

Hyvä laatu tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarpeensa mukaista palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Hyvä laatu on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaa palvelua, joka tuottaa hyvinvointia ja pyrkii minimoimaan riskejä. Keskeiset elementit sosiaali- ja terveydenhuollon laadussa ovat asiakaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, turvallisuus, korkeatasoinen osaaminen ja vaikuttavuus.

Espoon sosiaali- ja terveystoimi ei sovelle tällä hetkellä yhtenäistä ja sovittua laadunhallinnan mallia. Sosiaali- ja terveystoimen kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lean-filosofian ydin koostuu asioiden jatkuvasta yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi

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

Espoo tarina toimii Espoon kaupungin strategiana. Omavalvontasuunnitelman etusivulla oleva Sote palveluiden timantti ohjaa strategiajohtamista myös Espoonlahden hoivakodissa. Timantin sakaroita johdetaan visuaalisen johtamisen ja säännöllisten värjöttelyjen avulla, palvelualueen yhteisten ja yksikön omien tavoiteasetteluiden kautta.

Timantin sakarat ja visuaalisen johtamisen mittarit:

Palveluiden laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus:

Asiakasturvallisuuden johtamista ja edistämistä seurataan HaiPro-ilmoitusten avulla. Kuukausittain seurataan saapuneiden ilmoitusten määrää ja niistä läheltä piti tilanteiden osuutta. Erityisesti seurataan on nostettu lääkkeen antovirheet ja näihin suunnitellut kehittämistoimenpiteet. Asukkaalle tapahtuneet vakavat haittatapahtumat raportoidaan pitkäaikaishoidon johtoryhmälle. HaiPro-ilmoitukset käsitellään kuukausittain työntekijöiden kanssa ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä prosessien korjaamiseksi.

Asukkaiden palvelutarpeen arviointijärjestelmänä on RAI-LTC. Visuaalisen johtamisen tauluilla seurataan kuukausittain asukkaiden osallisuutta (vuoteessa elävien asukkaiden määrä, liikkumisrajoitteiden käyttö, ilman aktiveettia olevien asukkaiden määrä), kuntoutumista (niukasti aktivoivaa hoitotyötä liikuntarajoitteisilla), kipua ja ihon kuntoa (haavat).

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuutta seurataan erillisellä lomakkeella (lakisääteisten palveluprosessien seuranta).

Lääkärin tekemien määräaikaistarkastuksien toteutumista ja lääkitystarkistuksia, lääkärille tehtyjä puhelinkonsultointeja sekä asukkaiden päivystyskäyntejä seurataan erillisen lomakkeen avulla. Palveluvastaava raportoi tiedot yksikön sairaanhoitajilta saatujen tietojen perusteella asumispalveluiden sairaanhoitajalle kuukausittain.

Asukkaan palvelukokemus ja osallisuus: Asiakkaan palvelukokemuksen ja osallisuuden mittareita ovat: toteutuneiden asukaskokouksien ja toteutuneiden asukas- ja omaisfoorumien määrä. Asukaskokoukset järjestetään kerran kuukaudessa kerroksittain. Foorumit pidetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Työvuorossa oleva henkilökunta vastaa asukaskokouksen järjestämisestä. Kokouksessa käsitellyt ja esiin tulleet asiat kirjataan ylös. Foorumien järjestämisestä vastaavat palveluesimies ja palveluvastaava.

Visuaalisen johtamisen tauluilla seurataan lisäksi saapuneita palautteita ja asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia.

Henkilöstön hyvinvointi ja työnsujuvuus: Henkilöstön työhyvinvointia mitataan vanhusten palveluiden teettämän Tyhy-puntarikyselyn kautta neljä kertaa vuodessa. Tulokset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Kahden vuoden välein toteutetaan kansallinen Kunta-10 -tutkimus, jonka tulosten perusteella laaditaan kehittämiskohteita työhyvinvoinnin lisäämiseksi. Visuaalisen johtamisen tauluilla seurataan lisäksi käytyjen kehityskeskustelujen määrää, henkilökunnan vaara- ja uhkatilanne ilmoituksia ja työtapaturmien määrää.

Hyvä taloudenpito ja tuottavuus: Taloudenpidossa seurataan yksikön henkilöstökulujen kokonaiskustannuksia, vuokratyövoiman käyttöä ja toimintamenoja.

Painopisteitä ja laadun kehittämistä seurataan näiden mittareiden avulla. Jokaiselle mittarille on asetettu tavoiteluku. Toteumaa seurataan kuukausittain. Tiedot raportoidaan myös pitkäaikaishoidon johtoryhmälle.

Mittaritaulujen lisäksi visuaalisen johtamisen taulujen yhteydessä on kehittämisen taulu. Kehittämistaululle on nostettu kehittämiskohteet ja niiden etenemistä seurataan taululla. Kehittämiskohteet on valittu asiakastytyväisyyskyselyn ja muun palautteen pohjalta sekä henkilökyselyistä ja arjen kehittämistarpeista. Vuodelle 2019 valittu kehittämiskohde oli mielekkään tekemisen lisääminen, omaisyhteistyön kehittäminen, hoitosuunnitelmien toteutuminen ja tiedonkulun parantaminen. Vuonna 2020 kehittämisen kohteena on saattohoidon laadun kehittäminen.

Mittareita tarkastellaan (värjötellään) kuukausittain omassa yksikössä, laajennetussa johtoryhmässä, pitkäaikaishoidon johtoryhmässä, vanhusten palveluiden johtoryhmässä ja sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmässä. Yksikön visuaaliset johtamisen taulut ovat nähtävillä yksikön 3 kerroksessa, sisääntuloaulassa kokoushuonetta vastapäätä. Lisätietoa mittareista saa palveluesimieheltä ja palveluvastaavalta.

Laadun johtamista toteutetaan myös seuraavilla ohjeilla ja suosituksilla:

- [Käypä hoito -suositukset](#) ovat riippumattomia, tutkimusnäyttöön perustuvia kansallisia hoitosuosituksia.
- [Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi, STM 2013:11](#)
- [Apuvälinepalvelujen laatusuositus, STM oppaita 2003:7](#)
- [STM suosituksia terveydenhuollon ammattihenkilöille](#)
- Terveyden edistämisen laatusuositus: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/70473>
- [THL potilasturvallisuus](#) ja [THL Laatu](#)

Asiakas- ja potilasturvallisuus on osa laatua

Asiakas- ja potilasturvallisuus on keskeinen laadun ulottuvuus. Se näkyy toimialan strategiassa, päivittäisessä toiminnassa, päätöksenteossa sekä toiminnan ja talouden suunnittelussa. Turvallisuus koostuu turvallisuusriskien tunnistamisesta, ennakoivasta riskienhallinnasta ja turvallisuutta varmistavista menetelmistä. Asiakas- ja potilasturvallisuuden huomiointi kuuluu jokaiselle työntekijälle.

Esimies on avainasemassa avointa, luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria rakennettaessa. Yksikössä ei syyllistetä inhimillisistä virheistä eikä kyseenalaisteta turvallisuuden edistämiseksi tehtyjä valintoja. Yksikössä käsitellään rakentavasti palautteet, poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet sekä haittatahtumat. Asiakastyöhön liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita seurataan jatkuvasti osana normaalia työskentelyä.

Potilasturvallisuus kattaa hoidon turvallisuuden (hoitomenetelmien ja hoitamisen turvallisuus), lääkehoidon turvallisuuden (lääkkeiden ja lääkityksen turvallisuus) ja lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuus (laitteiden turvallisuus ja niiden käytön turvallisuus). Toiminnan laatua ja asiakas- ja

potilasturvallisuutta pidetään näkyvästi esillä organisaatiossa. Yksikön visuaalisen johtamisen tauluilla seurataan erikseen määriteltyjä laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittareita.

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa palveluesimies ja hänen poissa ollessaan palveluvastaava. Jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatu- ja turvallisuuspoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Varmistamme turvallisuutta ottamalla myös asukkaat mukaan palvelujen suunnitteluun.

Varmistamme, että työskentelemme turvallisissa tiloissa: tiloja on riittävästi, ne ovat hygieenisia ja häiriöttömiä, ennaltaehkäisemme kaatumis- ja loukkaantumisvaaroja tutustumalla asukkaisiin ja kartoittamalla heidän käytettävissä voimavaroja (RAI). Poistamme asumis- ja työympäristöistä turvallisuutta vaarantavat tekijät. Luomme yhteiset menettelytavat ja turvallisuuskulttuurin; omavalvontasuunnitelma on osa tätä systemaattista yhteistä kehittämistä.

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

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

Riskien tunnistaminen

Tunnistamme, arvioimme ja hallitsemme riskejä eli työpaikkakokouksessa ja päivittäisessä raportoinnissa tiedotetaan ennakoivasti mahdollisista riskeistä ja jokaisen mielipide ja havainnot otetaan huomioon. Riskien tunnistaminen ja esille tuominen edellyttää meiltä jokaiselta eettistä arviointia siitä, mitä asiasta/toiminnasta voi seurata, jos sitä ei jatkossa huomioida/ennakoida. Henkilöstö keskustelelee havaitsemistaan asioista ja tuo yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asukkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin, toimintaympäristöön jne. liittyvät riskit. Asioista keskustellaan myös esimiehen kanssa ja ne käsitellään työpaikkakokouksissa ja asukasasioita koskevat asiat käsitellään päivittäisessä raportoinnissa.

Seuraamme jatkuvasti hoivaympäristöä, hoitoon liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita osana normaalia työskentelyä. Seuraamme myös toimintamme vaikuttavuutta sekä yleisen turvallisuuskulttuurin kehittymistä. Varmistamme, että henkilöstömme turvallisuusosaaminen on ajan tasalla. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään turvallisuusasioihin.

Moniammatillinen tiimi, jossa on mukana edustaja jokaisesta ammattiryhmästä, tekee vuosittain riskien arvioinnin. Riskien arvioinnissa arvioidaan yksikössä esiintyvät vaarat. Vaarojen tunnistaminen tarkoittaa

kaikkien työympäristöön ja työvaiheisiin liittyvien tekijöiden ominaisuuksien tunnistamista, mitkä voivat aiheuttaa haittaa työntekijöiden terveydelle tai turvallisuudelle. Kun yksikön vaarat on tunnistettu, arvioidaan niiden aiheuttamat riskit ja niiden suuruus. Tämän jälkeen suunnitellaan toimenpiteet vaaratekijöiden poistamiseksi. Riskien arviointi käsitellään yksikön työpaikkakokouksessa. Riskien arvioinnin pohjalta valitaan kehittämisalueet ja sovitaan toimenpiteet. Tehty riskien arviointi menee tiedoksi pitkäaikaishoidon johdolle sekä työsuojelupäällikölle. Viimeksi arviointi on tehty toukokuussa 2020.

Esponlahden hoivakodin moniammatilliseen riskienarviointiryhmään kuuluvat yksikön palveluesimies, palveluvastaava, palvelusihteri sekä työntekijöiden edustus kaikista ammattiryhmistä. [Riskienarviointiryhmän jäsenet](#)

Riskien käsitteleminen

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

Suositteluvia julkaisuja:

- [Potilasturvallisuus ja riskien hallinta 2015 \(katsottu 12.6.2020\)](#)
- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011 \(katsottu 12.6.2020\)](#)
- [Johdon potilasturvallisuuskävelyt](#)

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Asukasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti”, ”tapahtui asukkaalle” ja ”muu vaaratapahtuma/turvallisuushavainto

Asukkaita koskevista vaaratapahtumista ja läheltä piti -tilanteista sekä muista turvallisuuteen liittyvistä havainnoista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Ilmoituksen voivat tehdä kaikki työntekijät ja ammattiryhmät. Ilmoituksien käsittelijöinä toimivat vs. palveluesimies Hanna Aarnio ja vs. palveluvastaava Pia Mantila. Tarpeelliseksi katsoessaan he voivat viedä asian ylemmän tahon päätettäväksi tai tiedoksi ylemmälle taholle.

Ilmoitukset käsitellään kuukausittain työpaikkakokouksessa ja pohditaan yhdessä, miksi virhe tapahtui. Riskin hallintaan liittyvät suositukset kirjataan HaiPro-järjestelmän lomakkeelle (ehdotukset toimenpiteistä, joilla tapahtuman toistuminen estetään ja kuvaus niiden toteuttamisesta). Toimintaa ja prosesseja kehitetään yhdessä, jotta vastaavaa virhettä ei enää tapahtuisi. Yksikössä luodaan avointa, luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria, jossa inhimillisistä virheistä ei syyllistetä. Käsittelemme rakentavasti poikkeavat tilanteet, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat. [Potilasturvallisuusilmoitus HaiPro \(katsottu 12.6.2020\).](#)

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan Sosiaalihuoltolain 48 §:n ja 49 §:n mukaisesti (1301/2014). Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on viipymättä ilmoitettava toiminnasta vastaavalle taholle. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia ja jokaisella on velvollisuus puuttua tilanteeseen havaittuaan asukkaisiin kohdistuneita epäkohtia tai niiden uhkia. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. ([Sosiaalihuoltolaki](#) 48§). (katsottu 12.6.2020)

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukkaan loukkaamista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asukasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelun suhteen on nollatoleranssi.

Yksikössä keskustellaan säännöllisesti ilmoitusvelvollisuudesta sekä asukkaiden kohtaamisesta ja kohtelusta. Sosiaalihuoltolaki 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asukkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava palveluesimiehelle, jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus asukkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta tehdään kirjallisena. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Palveluesimies käsittelee asian palvelupäällikön ja tarvittaessa pitkäaikaishoitopäällikön kanssa. He välittävät tiedot ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteen tulosityksikön johtajalle.

Potilasturvallisuustutkinta on Espoon sotetin sisäinen menettely prosessipoikkeamien ja muiden poikkeamien selvittelyyn. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua merkittävää, vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita. [SPro-](#) ilmoitus (katsottu 12.6.2020).

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa aloitettiin vakavien vaaratapahtumien tutkinta jo vuonna 2015. Vuonna 2018 toimintamallia kehitettiin edelleen ja otettiin käyttöön **kaksitasoinen menettelytapa**: tutkinnan rinnalle astetta kevyempi selvitys. **Tutkintamenettelyä** käytetään silloin, kun (1) tapahtumaan liittyy monta toimijaa ja prosessi on monimutkainen, (2) henkilöstölle on aiheutunut suuri kuormitus, esim. jokin tapahtunut vaaratilanne lamaannuttaa henkilökunnan, (3) palveluprosessissa on ollut monta poikkeamaa pitkähkön ajan sisällä ja ne huomattiin sattumalta ja/(4) poikkeama liittyy laajasti käytössä olevaan järjestelmään tai laajasti käytössä olevaan toimintatapaan. **Selvitysmenettelyä** sovelletaan silloin, kun on kyseessä paikallinen ongelma, esim. yhden tiimin / työyksikön toiminta aiheuttaa vaaratapahtuman. Tämä on osoittautunut hyväksi ja resurssitehokkaaksi ratkaisuksi.

Potilasturvallisuustutkinta on Espoon sotetin sisäinen menettely prosessipoikkeamien ja muiden poikkeamien selvittelyyn. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua merkittävää, vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa aloitettiin vakavien vaaratapahtumien tutkinta jo vuonna 2015. Vuonna 2018 toimintamallia kehitettiin edelleen ja otettiin käyttöön **kaksitasoinen menettelytapa**: tutkinnan rinnalle astetta kevyempi selvitys. **Tutkintamenettelyä** käytetään silloin, kun (1) tapahtumaan liittyy monta toimijaa ja prosessi on monimutkainen, (2) henkilöstölle on aiheutunut suuri kuormitus, esim. jokin tapahtunut vaaratilanne lamaannuttaa henkilökunnan, (3) palveluprosessissa on ollut monta poikkeamaa pitkähkön ajan sisällä ja ne huomattiin sattumalta ja/(4) poikkeama liittyy laajasti käytössä olevaan järjestelmään tai laajasti käytössä olevaan toimintatapaan. **Selvitysmenettelyä** sovelletaan silloin, kun on kyseessä paikallinen ongelma, esim. yhden tiimin / työyksikön toiminta aiheuttaa vaaratapahtuman. Tämä on osoittautunut hyväksi ja resurssitehokkaaksi ratkaisuksi.

[Toimintamalli](#) ja [prosessikuvaus](#) (katsottu 12.6.2020).

Sairaalainfektioiden seuranta

Hygieniahoitaja valvoo ja osallistuu tartuntojen ennaltaehkäisyyn sekä kehittää hoitoon liittyvien infektioiden torjuntakäytäntöjä. Hän vastaa infektioiden seurannasta, sairaalainfektioiden ja epidemioiden ehkäisystä sekä kouluttaa henkilökuntaa ja päivittää infektioiden torjuntaohjeita. Hygieniatoimikunta kokoontuu 2 kertaa vuodessa. Se laatii vanhusten palvelujen tulosityksikön infektiorjunnan suuntaviivat, organisoii lakisääteisten tartunnan torjuntaan liittyvien määräysten toteuttamisen, arvioi infektioiden torjuntatyötä, esittää johtoryhmälle päätettäväksi vanhusten palveluja koskevat toimintaohjeet ja tiedottaa asioista vanhusten palvelujen johdolle.

Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö joka osallistuu säännöllisesti pidettäviin hygieniayhdyshenkilöiden kokouksiin.

Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki [738/2002](#) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvittävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisella työpaikalla on oltava ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Osa näistä riskeistä on samoja kuin asiakasturvallisuudessa, joten niiltä osin niiden arvioinnissa ja kirjaamisessa voidaan hyödyntää jommankumman prosessin tuottamaa tietoa.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti [Hessu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä](#) (katsottu 15.6.2020). Työturvallisuusriskitilanne päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia.

Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. [Työpaikkaselvitykset](#). (katsottu 15.6.2020)

Työpaikalla kohdatut vaara- ja uhkatilanteet tulee käsitellä ja ne tulee mahdollisimman pitkälle ennakoida. Tilanteista tehdyt ilmoitukset toimitetaan työsuojelupäällikölle.

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

Työsuojelu on mukana vakavien vahinkojen tutkinnassa. [Ohje tapaturmasta ilmoittamiseen ja tutkintaan](#) (katsottu 15.6.2020).

Yleistason [uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje \(katsottu 15.6.2020\)](#) on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

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

[Työsuojelun tietopankki](#) (katsottu 15.6.2020)

Tietoturvapoikkeamat

Espoon kaupungissa tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa. [Tietoturva](#) ja [tietosuoja](#). Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Jos kohtaat häiriön tai poikkeaman, tai epäilet joutuneesi ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, älä epäröi ilmoittaa asiasta. Tiedota asiasta myös palveluesimiestä.

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

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon hoitoilmoitusjärjestelmä kattaa merkittävän osan sosiaali- ja terveydenhuollon laitos- ja asumispalveluista. Vuodesta 2011 alkaen hoitoilmoitusjärjestelmä on laajentunut koskemaan myös perusterveydenhuollon avohoitoa. Sosiaali- ja terveydenhoidon organisaatiot toimittavat tilasto- ja rekisteritietoja THL:ään. Hilmo ([409/2001](#) / AvoHilmo ([556/1989](#) / [THL Hoitoilmoitustietokannat](#)

Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset

[Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus](#) (Fimea) (katsottu 12.6.2020) ylläpitää valtakunnallista lääkkeiden haittavaikutusrekisteriä. Lääkkeen määräämiseen tai toimittamiseen oikeutettuja henkilöitä

kehotetaan ilmoittamaan Fimealle toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat. Rokotuksia koskevat haittavaikutukset ilmoitetaan Fimealle [lomakkeella](#) "Ilmoitus epäilystä rokotuksen haittavaikutuksesta". Lääkelaki ([395/1987](#)) / Asetus ([774/1989](#)) / [Fimea haittavaikutukset](#) / [THL ilmoittaminen](#)

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus Fimeaan. Espoonlahden hoivakodissa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista aiheutuneet vaaratilanteet ilmoitetaan myös HaiPro -järjestelmän kautta.

Ammattimaisen käyttäjän on TLT-lain [629/2010](#)) 25 §:n mukaan ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen:

- ominaisuuksista,
- suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä,
- riittämättömästä merkinnästä,
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka
- käytöstä.

Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen menettelytapa on kuvattu tarkemmin [ohjeessa](#) (katsottu 8.6.2020).

[Valviran määräys 4/2010: Terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus](#) (katsottu 8.6.2020)

Yksikössä on nimetyt laitevastaavat.

Säteilyvaara ilmoitukset Säteilyturvakeskukselle

Poikkeavasta tapahtumasta tulee tehdä viivyttämättä ilmoitus Säteilyturvakeskukselle ([1991/1512](#)) silloin, kun:

- säteilyn käyttöön liittyvästä poikkeavasta tapahtumasta, jonka seurauksena turvallisuus säteilyn käyttöpaikalla tai sen ympäristössä vaarantuu merkittävästi,

Ilmoitettavat taudit ja mikrobit

- muista poikkeavista havainnoista ja tiedoista, joilla on olennaista merkitystä työntekijöiden tai ympäristön säteilyturvallisuuden kannalta.
- [STUK](#) Poikkeavasta tapahtumasta ilmoittaminen

Tapahtumasta täytyy tehdä vaaratilanneilmoitus myös Valviralle ([629/2010](#)) silloin kun kysymyksessä on terveydenhuollon laite tai tarvike.

Ilmoitettavat taudit ja mikrobit

Tartuntataudit ja niitä aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautien ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan: 1) [Yleisvaaralliset tartuntataudit \(katsottu 10.6.2020\)](#), 2) Valvottavat tartuntataudit ja 3) [muut ilmoitettavat mikrobilöydökset. \(katsottu 10.6.2020\)](#). Tartuntatautiluokitus mahdollistaa yleisvaarallisten tartuntatautien kohdalla tahdonvastaisen hoidon toteuttamisen sekä vaikuttaa yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatautien kohdalla hoidon maksullisuuteen potilaalle. Lisätietoa THL: [ilmoitettavat taudit ja mikrobit](#) (katsottu 10.6.2020) ja [infektiotaudit ja rokotukset](#) (katsottu 10.6.2020) sekä tartuntatautilaki ([1227/2016](#)) (katsottu 10.6.2020).

Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen

Epidemioiden selvitystyöryhmä selvittää elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviäviä epidemioita. Espoon ryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa tilanteen vaatimalla kokoonpanolla. Elintarvike- ja vesivälitteisten epidemioiden epäilyilmoitukset tehdään ruokamyrkytys-epidemiajärjestelmään (RYMY), joka on THL:n ja Eviran yhteinen raportointijärjestelmä. Valtioneuvoston asetus elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävien epidemioiden selvittämisestä ([1365/2011](#))

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

Taulukko 1. Ilmoitettavat poikkeamat, riskit ja epäkohdat) 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.

Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112.

[Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä](#) (katsottu 12.6.2020)

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

Taulukko 1. Ilmoitettavat poikkeamat, riskit ja epäkohdat

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Espoon sotet:n sisäinen ilmoitus	Ilmoitus viranomaiselle
Asukasturvallisuuspoikkeama	HaiPro järjestelmä	Espoo sotet	
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta	Spro -järjestelmä	Espoo sotet	Tarvittaessa AVI
Potilasturvallisuustutkinta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Sairaalinfektioiden seuranta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Työturvallisuusriskit	Hessu työturvallisuusjärjestelmä	Espoo sotet	
Väkivalta- ja uhkatilanteet	Hessu työturvallisuusjärjestelmä	Espoo sotet	
Tietoturvapoikkeamat	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	Tarvittaessa valvova viranomainen (mm. Valvira, poliisi)
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Sovittu menettelytapa		Fimea

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset	HaiPro -järjestelmä		Fimea
Valvottavat tartuntataudit	Sovittu menettelytapa		THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	RYMY		THL, Evira
Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuudesta	Sovittu menettelytapa		LUP

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyvyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Palveluesimies vastaa toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottaa tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Palveluesimies toimii tiedottajana talon ulkopuolisessa viestinnässä.

Espoonlahden hoivakodin tiedotus- ja viestintäkanavat ovat:

- työpaikkakokoukset ja niistä tehtävät muistiot, jotka lähetetään sähköpostin välityksellä koko henkilökunnalle
- sähköposti
- henkilökunnan kerroksittain pitämät jorinat (viikkokokoukset) ja niistä tehtävät muistiot, jotka lähetetään sähköpostin välityksellä koko henkilökunnalle
- asukaskokoukset
- suullinen ja kirjallinen (Lifecare) raportointi, kerroskalenterit
- yhteistyökokoukset asiakkaiden, omaisten, henkilöstön ja moniammatillisen tiimin kesken.
- Vieteri, Soster ja Vou sanomat henkilöstölle.

Kriisitilanteiden varalle suunnattuja ohjeita:

Henkilökunnan velvollisuus on lukea muistiot. Henkilökohtaisen työ sähköpostin lukeminen kuuluu työntekijän tehtävään.

Kaupunkitason viestinnässä käytetään Espoon kaupungin omaa internet sivua: ”Essi”. Pitkäaikaishoidon Sharepoint sivut ovat osa viestintää. Vieteri, Soster ja Vou ovat henkilöstölle kohdennettuja julkaisuja.

- [Kriisiviestinnän seinätaulu yksiköihin \(katsottu 9.6.2020\)](#)
- [Kun tapahtuu ikävää – Kriisiviestinnän toimintaohje SOTETin esimiehille \(katsottu 9.6.2020\)](#)
- [Espoon yleiset kriisiviestintäohjeet \(katsottu 9.6.2020\)](#).

Ulkoisille nettisivuilla jaettavat tiedostot (pdf, word, excel, ppt, jne.) tehdään **saavutettaviksi** viimeistään 23.9.2020. Se tarkoittaa sitä, että esimerkiksi ruudunlukulaitetta käyttävä näkövammaisen löytää tiedostot helposti, saa ne auki ja pystyy selaamaan niitä sujuvasti. Saavutettavuus auttaa myös muita verkkopalvelun käyttäjiä, joilla on vaikkapa lukihäiriön tai värisokeuden takia vaikeuksia palvelun käytössä. Lue lisää [Lue lisää saavutettavuudesta](#) (katsottu 9.6.2020).

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785](#) (katsottu 12.6.2020)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812](#) (katsottu 12.6.2020)

Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla / Potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi.

Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään. Asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakkaat itse voivat saada lääkärin luvalla tietoa heidän omista asioistaan. Omaisille neuvotaan pyytämään Espoon kaupungin kirjaamosta kirjallisella lomakkeella, mitä he haluavat tietää. Omaisilla myös kehoitetaan hankkimaan Maistraatista virallisen edunvalvontavaltuutuksen terveydelliseen ja taloudelliseen asiaan.

Asiakkaalla tai omaisella, joka on asiakkaan edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu, on oikeus saada asiakasta koskevat tiedot tehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Ennen tietojen luovuttamista on saatava kopio edunvalvontapäätöksestä tai edunvalvontavaltuutuksesta ja sen vahvistamispäätöksestä.

[Rekisteritietojen tarkastuspyyntö](#)

[Hakemus vainajan tietojen luovuttamiseksi](#)

[Rekisteritietojen oikaisuvaatimus](#)

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Yksikössä vahvistetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukkaan toivomukset ja mielipide huomioidaan ja muutenkin asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asukkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukasta kuullaan ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.

Espoonlahden hoivakoti on sitoutunut seuraaviin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin, joiden toteutumista yksikön toiminnassa myös arvioidaan:

- Hoivakotiasumisessa korostuu asukkaan itsemääräämisoikeus ja hoivakodissa voi toteuttaa mahdollisimman paljon omia tapoja ja aikaisempia mieltymyksiä. Kodinomaisuus merkitsee päivittäistä yhdessäoloa, arjen askareisiin osallistumista sekä lämmintä ilmapiiriä, jossa olo tuntuu turvalliselta.
- Asukas on oman elämänsä asiantuntija. Hänellä on oikeus päättää itse omista asioistaan ja elää omaa yksilöllistä päivärytmiään. Asukkaan elämänsä aikana muotoutuneet tavat ja tottumukset ohjaavat päivän kulkua. Omat tarpeelliset tavarat ja henkilökohtainen tila varmistetaan jokaiselle. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan, omaisen ja moniammatillisen tiimin kesken yhteistyökokouksessa. Kohtaamistilanteissa toimimme joustavasti ottaen huomioon asukkaan yksilölliset erityispiirteet.
- Asukkaat, omaiset ja työntekijät muodostavat yhteisön, jossa kommunikaatio toimii joka suuntaan ja jossa kaikilla on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon.
- Toimimme ihmisläheisesti ja rakkaudella. Kohtaamisissa korostuu välittäminen ja auttamisen halu. Kohtelemme kaikkia oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti. Kaikkia kuunnellaan ja kaikilla on myös mahdollisuus ilmaista mielipiteitään rehellisesti. Päätöksiä tehdään yhteisesti asukkaiden ja henkilökunnan yhteistyökokouksissa ja sovituista asioista pidetään kiinni.
- Muunnamme palveluita joustavasti ja nopeasti asukkaiden sen hetkisiä tarpeita vastaaviksi ja lainsäädännön muuttuessa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Espoonlahden hoivakodissa tavoitteena on asukkaan toimintakyvyn säilyminen ja hyvä elämänlaatu. Asukasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Kaikissa tilanteissa, asukkaan turvallisen hoidon takaamiseksi, selvitetään aina taustalla oleva sairaus ja hoidetaan se mahdollisuuksien mukaan. Riskitilanteissa asukkaan turvallisuus taataan ensisijaisesti hoitotyön keinoin ja rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos näin ei saada tilannetta rauhoittumaan ja joudutaan turvautumaan asukkaan liikkumisen rajoittamiseen, se tehdään lääkärin perusteellisen harkinnan jälkeen. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Asukkaan liikkumisen rajoittamista koskevista toimenpiteistä keskustellaan ja kerrotaan asukkaan omaisille ja heidän näkemyksensä kirjataan potilasasiakirjoihin. Heidän mielipiteensä otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan, mutta viime kädessä hoitava lääkäri tekee päätöksen asukkaan vapauden rajoittamisesta. Lääkäri kirjaa perusteellisen harkinnan jälkeen luvan rajoittamiseen YLE-lomakkeelle. Tarve asukkaan vapautta rajoittaviin toimenpiteisiin seurataan ja arvioidaan säännöllisesti ja toimenpiteistä luovutaan mahdollisimman nopeasti. Hoitavalle henkilökunnalle on laadittu yksityiskohtaiset ohjeet 16.5.2018 asukkaan itsemääräämisen tukemiseksi ja turvallisen hoidon takaamiseksi, joiden noudattamista valvotaan omavalvonnan keinoin.

Sosiaalihuoltolaki 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava

vs. palveluesimies Hanna Aarniolle, jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään sähköisen työkalun, Spron kautta. [SPro](#)- työkalu. Spro epäkohtailmoitus ja sen käsittely on tarkemmin kuvattu kappaleessa ”**6.1 Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa**”

Liikkumista estävien rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Muita välitöntä ilmoittamista vaativia tilanteita ovat esim.

Esimerkkejä välitöntä ilmoittamista vaativista tilanteista:

- Fyysinen ja henkinen väkivalta
- Seksuaalinen häirintä ja hyväksikäyttö, epäasiallinen puhe ja koskettelu
- Asiakkaiden välinen seksuaalinen kaltoinkohtelu
- Karkea, epäasiallinen tai lapsenomainen kielenkäyttö
- Liiallisen voiman käyttö hoitotoimenpiteissä, kovakouraisuus
- Määräily, rankaiseminen tai moittiminen
- Vanhuksen jättäminen yksin (jätetään ulos yksikön toiminnasta)
- Liikkumisen estäminen
- Päivittäisten toimintojen laiminlyönti: esim. pitäminen liian kauan märissä vaipoissa, hoito-ohjeita ei noudateta, aliravitsemus tai nestehukka, pesuista ja hygieniasta ei huolehdita, yli- ja alilääkitseminen, ulkoilun laiminlyönti, yli- tai alihoitaminen.
- Asiakkaan toiveita ja tahtoa ei huomioida
- Ei anneta pyydettyä apua
- Lääkkeiden, rahan ja tavaroiden anastaminen

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

Lisätietoa kaltoinkohtelusta:

<http://www.valvira.fi/-/vanhusten-kaltoinkohtelulla-on-monia-muotoja-tyoyksikon-avoin-ilmapiiri-helpottaa-kaltoinkohteluun-puuttumista>

<http://www.valvira.fi/-/miten-kaltoinkohteluun-puututaan-ja-miten-sita-voidaan-ehkaista>

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Neuvontaa ja ohjausta antaa koko yksikön henkilökunta.

2 krs. puh. 046-877 2992

3 krs. puh. 046-877 2991

Palveluesimies puh. 050-428 9354

Palveluvastaava (palveluohjaus) puh. 043-827 3273

Asiantuntijasairaanhoidaja puh. 050-428 9358

Palvelusihteeri puh. 040-639 4028

Tietoja hoiva-asumiseen hakeutumisesta saa ottamalla yhteyttä Seniorineuvonta ja palveluohjaus - yksikkö Nestoriin puh. (09) 816 33333 arkisin klo 9–15.

[Sosiaali- ja terveystoimen yhteystiedot](#) neuvontanumerot ja web-osoitteet.

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi, asukkaiden hoidon suunnittelu, hoidon arviointi ja hoidon laadun arviointi toteutetaan RAI -arviointimittaria (Resident Assessment Instrument - Long Term Care, RAI-LTC) käyttämällä. Lisäksi osallistumme RAI Vertailukehittämiseen. Vertailukehittämisen tulokset sisältävät hoidon laatutekijöiden kehityksen työyksiköittäin, joka mahdollistaa hoidon laadun seurannan ja kehittämistarpeiden tunnistamisen. Seurattavat RAI-laatuindikaattorit on kuvattu omavalvontasuunnitelman kohdassa 8.2. Lisäksi asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa voidaan tarvittaessa käyttää ikääntyneille soveltuvia mittauksia: myöhäsiän depressioseulaa (GDS-15), Mini Mental State Examination (MMSE) -testiä ja /tai Mini Nutritional Assesment (MNA) -ravitsemustilan arviointitestiä.

Yksikössä toteutetaan jatkuvaa palvelutarpeen arviointia. Mikäli asukkaan palvelutarve muuttuu, ympärivuorokautinen asumispalvelu ei enää syystä tai toisesta vastaa asukkaan tarpeisiin, arvioidaan hänen tilanteensa uudelleen ja pohditaan moniammatillisesti asukkaan uudelleen sijoitusta (esim. kotiutuminen, siirtyminen kevyempään asumismuotoon jne.).

Asukkaan palvelutarpeen arvioinnista, hoidon suunnittelusta ja arvioinnista vastaa omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

[Tulkkaukspalvelut Espoossa](#)

Asukkaan ja omaisen osallisuus palveluntarpeen arvioinnissa

Asukasta ja hänen läheistään haastatellaan ja hänen/heidän näkemyksensä otetaan huomioon palveluja suunniteltaessa. Omahoitaja perehtyy asukkaan historiaan, toimintakykyyn ja tekee yhdessä asukkaan kanssa asukkaasta RAI-arvioinnin. Omahoitaja järjestää yhteistyöneuvottelun asukkaan ja omaisen kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseksi ja päivittämiseksi. Asukkaan ja omaisen näkemykset kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

RAI-arvioinnista ilmenee sellaiset yksilölliset asiat, joihin hoidon ja palveluiden suunnittelulla on mahdollisuus vaikuttaa ja kiinnittää huomiota hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Asukkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta ja hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asukkaan terveydentilasta asukkaan suostumuksella.

Asiakkaalla tai omaisella, joka on asiakkaan edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu, on oikeus saada asiakasta koskevat tiedot tehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Ennen tietojen luovuttamista on saatava kopio edunvalvontapäätöksestä tai edunvalvontavaltuutuksesta ja sen vahvistamispäätöksestä.

Asukkaan tietojen pyyntöön liittyen alla olevat linkit:

[Rekisteritietojen tarkastuspyyntö](#)

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja yksikköön muuttopäivästä alkaen (lähihoitaja). Omahoitajan tukena toimii nimetty sairaanhoitaja. Asukkaalle nimetty omahoitaja vastaa yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta, tarkastamisesta, arvioinnista ja päivittämisestä annettujen ohjeiden mukaisesti. Omahoitaja perehtyy asukkaan historiaan, toimintakykyyn ja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman näiden ja RAI-arvioinnin sekä yhteistyökokouksessa esiin tulleiden tietojen pohjalta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa voidaan päivittää jatkuvasti ja se kulkee rinnalla asukkaan toimintakykyä kuvaavassa päivittäisessä kirjaamisessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman sisältövaatimukset, joihin yksikön hoitohenkilökunta on ohjeistettu:

- Asukkaalle ja hänen läheiselleen järjestetään yhteistyökokous kuukauden kuluessa muutosta ja aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään ja arvioidaan yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa.
- Suunnitelman perustaksi kerätään myös tietoja asukkaan elämästä (elämänkaarikysely), ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, sekä merkkitapahtumista, työstä, harrastuksista, jne. Tiedot kirjataan ja säilytetään asukkaan asiakirjoissa.
- Suunnitelma tehdään asukkaan RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta, ja siinä huomioidaan asukkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet.
- Suunnitelmaan kirjataan palvelun ja kuntoutuksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asukkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja se sisältää mitattavissa olevat tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan puolivuositain tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.
- Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan hyvä perushoito, sairauksien hyvä hoito sekä asukkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyminen ja kuntouttaminen.
- Suunnitelma sisältää vähintään tavoitteet ja toimenpiteet asukkaan liikuntakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun sekä hyvään ravitsemukseen. Suunnitelmassa otetaan huomioon myös asukkaan hyvän perushoidon toteutuminen ja suun ja hampaiden terveydenhoito.
- Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto, joka käsittää asukkaan toivomukset omasta hoidostaan. Hoitotahto kirjataan asukkaan asiakirjoihin.
- Päivittäinen asukastietojen kirjaaminen on asukkaan käyttäytymistä ja toimintakykyä kuvailevaa sekä perustuu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin.

Omahoitaja laatii RAI-arvioinnin omista asukkaistaan yhteistyössä asukkaan, omaisten ja sairaanhoitajaparin kanssa. Sairaanhoitaja täyttää sairaanhoitajan osiot jokaisesta RAI-arvioinnista (diagnoosit, lääkkeet), mutta toimii myös omahoitajan tukena koko RAI-arvioinnin teossa. RAI-arviointi tehdään kahden viikon kuluessa asukkaan muutettua yksikköön. Seuraava RAI-arviointi asukkaasta tehdään puolivuositain ja asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa hyödynnetään RAI-arviointitietoja asukkaan yksilöllisiä palveluja suunniteltaessa ja arvioitaessa.

Yksikössä on käytössä lakisääteisten palveluprosessien seurantalista. Seurantalistalla seurataan hoito- ja palvelusuunnitelmien, RAI-arviointien, yhteistyöneuvotteluiden ja määräaikaistarkastusten toteutumista

ja suunnitellaan seuraava ajankohta em. asioiden toteuttamiseksi. Sairaanhoitajat ylläpitävät seurantalistaa ja huolehtivat sen ajantasaisuudesta.

Hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisen toimimisen varmistaminen

Omahoitajan vastuulla on tiedottaa hoitohenkilökunnalle asukkaan hoidon tarpeesta ja suunnitelluista keinoista. Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat hoitohenkilökunnan saatavilla sähköisenä. Esimies tarkastaa kaksi kertaa vuodessa asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuuden.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Espoon sosiaali- ja terveystoimen toimintayksiköt keräävät jatkuvasti potilas- ja asiakaspalautetta useita kanavia käyttäen ja hyödyntävät saamaansa palautetta omavalvonnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä.

Palautekanavat:

- Espoon palautepalvelu
- Spontaani palaute
- Asiakastyytyväisyyskysely
- Muistutusten ja kanteluiden seuranta

Palautteen käsittely

- Espoon palautejärjestelmä lähettää palautteen tultua intranetin kautta nimetyille henkilöille palautelinkin. Palaute käsitellään välittömästi ja siihen pyritään pyydettyä vastaamaan muutaman päivän kuluessa.
- Asiakkailta, omaisilta, Espoon sisäisiltä yhteistyökumppaneilta saatu spontaani suullinen palaute kirjataan ja lähetetään valvontatiimille.
- Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain pitkäaikaishoidon asiakkaille. Kyselyn tulosten perusteella kehitämme toimintaamme ja hyödynnämme saamaamme palautetta.
- Asiakaskokouksissa käsitellään ajankohtaisia asioita, kirjataan asiakkaiden toiveita ylös eri toiminnan osa-alueista.

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Toimialatasoinen yhteenveto tehdään vuosittain.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos asiakkaalla/potilaalla on palvelun tai hoidon suhteen jotain epäselvää, niin hänen kannattaa keskustella siitä palvelu- tai hoitoyksikössä asiaa hoitaneen henkilön tai hoitavan lääkärin tai hoitohenkilökunnan kanssa.

Jos asiakas/potilas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen. Potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

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

Muistutus

Tarvittaessa palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen. Muistutus lähetetään postitse Espoon kaupungille osoitteeseen: Espoon kaupungin kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki tai sähköpostilla: kirjaamo@espoo.fi (viestin aiheeksi on merkittävä ”Muistutus”) Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Lisää tietoa muistutuksen tekemiseen löytyy: ohjeet.espoo.fi (tarkastettu 27.5.2020)

Kantelu

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

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

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

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

Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisellakaan hoidolla. Jos potilaalle aiheutuu terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta. Korvausta haetaan [Potilasvakuutuskeskuksesta](#). Lisätietoja on saatavissa potilasvakuutuskeskuksen sivuilta tai potilas- ja sosiaaliasiamieheltä.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Sosiaaliasiamiestehtävä ja potilasasiamiestehtävä on Espoossa yhdistetty. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo niissä sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa koskevilla asioilla, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä. Yhteystiedot kappaleessa 1.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille on säädetty aikaraja, 7 arkipäivän sisällä. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta

(hoivapalvelujen keskimääräinen odotusaika hoiva-asumisen päätöksestä palvelun alkamiseen). Tarkemmin määrääjat on kuvattu STM:n sivulla: [Hoitoon pääsy. / Espoon sotetin hoito- ja palvelutakuu \(molemmat katsottu 12.6.2020\)](#)

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito

Asukkaiden terveyden edistämisestä huolehtii henkilöstö yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön kanssa. Sairaanhoitaja varmistaa sairaanhoidollisen asiantuntijuuden yksikössä. Varmistamme, että hoitotyön asiantuntemus on käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä. Henkilöstö seuraa hoitotilanteissa asukkaan terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaa seurannan tulokset. Asukasta kuullaan ja muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Kirjaamisen sisältö on asukkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja auttamismenetelmiin. Asukkaiden painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin.

Lääkäripalvelut

Espoonlahden hoivakodin lääkäripalveluista vastaa Espoon sairaala. Lääkäripalvelut on kilpailutettu ja palvelun tuottaa Terveystalo. Yksikölle on nimetty omalääkäri ja omalääkäri käy yksikössä vähintään kerran kuukaudessa lähikierrolla. Puhelinkierto toteutetaan viikoittain. Lisäksi arkipäivisin omalääkäri on tavoitettavissa klo 8-16 puhelimitse tai Lifecare-viestillä. Yksikön lääkäri tapaa jokaisen asukkaan vähintään kerran vuodessa, vuositarkastuksen yhteydessä ja muuten tarpeen mukaan.

Terveystalon päivystävä lääkäri on tavoitettavissa arkisin klo 19 saakka. Muina aikoina konsultoidaan ensisijaisesti Liikkuvaa Sairaala (LiiSa) tai Jorvin päivystävää lääkäriä. Asukkaat pyritään hoitamaan hoivakodissa, mutta tarvittaessa asukas voidaan lähettää sairaalahoitoon. Vaativissa sairaanhoidollisissa tilanteissa, kuten iv-lääkehoidoissa ja saattohoidon kipulääkityksessä on yksiköllä käytettävissä kotisairaalan palvelut.

Lääkehoito

Yksikössä noudatetaan yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa. Suunnitelman pohjana on käytetty Espoon sosiaali- ja terveystoimen yhteiseen lääkehoitosuunnitelmaa ja [Turvallinen lääkehoito-opasta](#) (katsottu 12.6.2020). Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa ja se päivitetään aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluesimies yhteistyössä asiantuntijasairaanhoitajan kanssa.

Vastuu asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta on hoitavalla lääkärillä. Palveluesimies vastaa yksikön lääkehoitoprosessin toimivuudesta ja turvallisuudesta sekä henkilökunnan lääkehoitotaidoista. Asiantuntijasairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehoitoprosessin käytännön toimivuudesta ja kehittämisestä yhteistyössä esimiehen kanssa. Yksikön sairaanhoitajat kantavat kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisesta. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva kantaa kuitenkin vastuun omasta toiminnastaan ja vastaa siitä, että toimii oman osaamisensa ja lääkelupansa sisältämissä rajoissa. Pääsääntö on, että sairaanhoitajat ja lähi-/perushoitajat toteuttavat lääkehoitoa lääkärin ohjeiden ja yksikön toimintakäytäntöjen mukaisesti.

Yksikössä on käytössä koneellinen annosjakelu. Asukas tekee apteekin kanssa annosjakelu- ja tiliasiakassopimuksen muuttovaiheessa. Asukas maksaa lääkkeet itse, yksikkö kustantaa annosjakelun. Annosjakelupussit ja muut asukkaat tarvitsemat lääkkeet toimitetaan yksikköön kahden viikon välein. Vanhentuneet ja tarpeettomat lääkkeet palautetaan apteekkiin. Yksikössä on nimetyt sairaanhoitajat, jotka huolehtivat lääkekaapin tarkistuksesta ja siisteydestä.

Lääkehoidon turvallisuuden ja hoitotyön laadun turvaamiseksi varmistetaan lääkehoidon osaaminen. Lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä tulee olla voimassa oleva lääkehoitolupa. Lähihoitajat suorittavat verkkopohjaisen LOVE LOP koulutuksen, joka sisältää teoria- ja lääkelaskuosion (sisältää myös erillisen PKV-osuuden). Teoria- ja laskutenttien lisäksi lähihoitajat antavat vaaditut näytöt. Sairaanhoitajat suorittavat LOVE LOP (sisältää PKV-osuuden) + KIPU ja rokotusosion teorian, tentit ja antavat tarvittavat näytöt. Lääkehoidon osaaminen osoitetaan viiden (5) vuoden välein.

Lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat yksikön johto, lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri ja yksikön lääkehuollosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty THL:n valtakunnallista opasta [Turvallinen lääkehoito](#). Suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta palvelualueet tekevät tarkemmat omat suunnitelmansa. Lääketyöryhmän tehtävänä on tarkistaa puitesuunnitelma vuosittain sekä vastata sen päivittämisestä. Puitesuunnitelma on päivitettävä vuosittain. Lisätietoja on myös saatavilla [FIMEA Lääkehoidon tietopaketeista \(Lääkityslistan ajantasaisuuden tarkistaminen, Lääkehoidon moniammatillinen arviointi, Lääkehoidon seuranta, Biosimilaarit, Lääkehoidon ongelmien tunnistaminen ja ehkäisy\)](#).

Laboratoriokokeet ja Rtg-tutkimukset

Asukkaan terveydentilaa seurataan lääkärin määräämillä laboratoriokokeilla. Hus-laboratorion kiertävä näytteenottaja käy ottamassa lääkärin määräämät verikokeet kerran viikossa. Lisäksi yksikössä on pikadiagnostiikkalaitteita (CRP ja INR).

Rtg-tutkimukset tehdään tutkimuksesta riippuen Hus kuvantamispisteissä tai tarvittaessa lähetteellä erikoissairaanhoidossa.

Suunterveys ja hammashoidon palvelut

Asukkaiden suunterveydestä huolehditaan puhdistamalla hampaat, proteesit ja suun limakalvot päivittäin. Hammashoidon palvelut (suuhygienisti, hammaslääkäri) tilataan Espoonlahden terveysasemalta tai yksityiseltä palveluntuottajalta asukkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Hammashoidon palvelut ovat asukkaalle maksullisia. Suuhygienisti tekee yksikön asukkaille tarvittaessa suun hoidon tarpeen arvioinnin ja antaa ohjeistusta henkilökunnalle suun terveydenhoitoon.

Psykiatrinen sairaanhoitaja

Psykiatriselle sairaanhoitajalle on mahdollista tarvittaessa tilata aika Espoonlahden terveysasemalle.

Ravitsemus

Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan suosituksia ja oppaita huomioiden yksikölliset tarpeet. [THL ravitsemussuosituks](#) (katsottu 12.6.2020). Ikääntyneiden ravitsemussuosituks on

päivitetty vuonna 2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta: [Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 \(katsottu 12.6.2020\)](#)). Yksikössä tarjotaan ikääntyvien ravitsemussuositusten mukainen ravinto, joka sisältää päivittäin aamiaisen (klo 7-10), lounaan (klo 11.45), iltapäiväkahvin/välipalan (klo 13.30, poikkeuksena yksikön toinen kerros, jossa asukkaiden toiveesta kahvi on tarjolla lounaan jälkeen), päivällisen (klo 16.45) ja iltapalan (alkaen klo 19.30) sekä tarvittaessa yöpalan (yöllä hereillä oleville asukkaille tarjotaan ruokaa). Viisi ruokailukertaa päivässä on rytmitetty tasaisesti niin, että lounaan ja päivällisen väli on vähintään viisi tuntia. Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Ruoan valmistaa Espoo Catering Oy. Lounas ja päivällinen toimitetaan keittiöltä yksikköön lämpövaunuilla. Yöhoitajat valmistavat aamupuuron.

Aterioista on tehty ennakkoon 4-6 viikon kiertävä ruokalista, joka on asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa, ateriointiin varataan riittävästi aikaa ja asukasta avustetaan tarvittaessa. Elämän loppuvaiheessa ruoan mielihyvää tuottava vaikutus on tärkeää. Mieliruokia ja juomia tarjotaan mahdollisuuksien mukaan. Ravitsemuksessa huomioidaan asukkaan yksilölliset tarpeet rakenteen, allergioiden ja erityisruokavalioiden suhteen. Riittävään nesteiden, kuitujen ja proteiinin saantiin kiinnitetään huomioita. Asukkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti punnitsemalla heidät kerran kuukaudessa. Lisäksi seurataan asukkaan painoindeksiä ja tarvittaessa tehdään ravitsemustilan MNA – testi. Ravitsemustilassa tullesiin poikkeamiin puututaan välittömästi. Tarvittaessa käytetään täydennysravintovalmisteita lääkärin määräyksestä. Heikkokuntoisten asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta huolehditaan. Rakennemuunnellun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota. Asukkaiden suunterveydestä huolehditaan puhdistamalla hampaat, proteesit ja suun limakalvot päivittäin.

Aterioiden suunnittelusta ja ruoanvalmistuksesta vastaavalla henkilöstöllä on alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Ruokalistasuunnittelu vastaa ikäihmisten tarpeita ja toiveita. Asukkaat osallistuvat mahdollisuuksien mukaan ruokalistan suunnitteluun, mieliruoista keskustellaan ja tieto välitetään Espoo Cateringille. Yksikössä pidetään säännöllisesti ruokaraadit, joihin osallistuu edustaja Espoo Cateringiltä. Tilaisuuksissa kerätään palautetta ruoasta sekä kartoitetaan asukkaiden toiveita ruoan suhteen. Asukkaat ja omaiset voivat antaa myös suoraan palautetta keittiölle Espoo Cateringin palautepalvelun kautta: [Espoo Catering Oy](#).

Ravitsemistyöryhmä on toimielin, joka kokoontuu 1-2 kertaa vuodessa Espoo Cateringin johdolla. Ryhmään kuuluu yksiköiden edustajia sekä pitkäaikaishoidon asiantuntija ja ravitsemusterapeutti. Yhteistyössä pyritään varmistamaan ravitsemukseen liittyvän palveluprosessin laatua ja toimivuutta sekä lisätään asukaslähtöisyyttä myös ravitsemukseen liittyen. Työryhmän kokouksesta kirjataan muistio. Yksikössä on nimetty ravitsemusvastaava.

Yksikössä on kirjallinen elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma. Ruoan lämpötila mitataan säännöllisesti ja poikkeamista ilmoitetaan viipymättä keittiölle. Jääkaapin ja pakastimen lämpötilaa sekä astianpesukoneen pesulämpötilaa seurataan säännöllisesti ja kirjataan ylös. Kaksi kertaa vuodessa otetaan HygiCult pintanäytteet erillisen ohjeen mukaan.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-arviointimittaria.

Osallistumme aktiivisesti THL:n RAI -vertailukehittämiseen. Yhteisesti määritettyjen RAI -laatuindikaattoreiden avulla on asetettu tavoitteet, joiden toteutumista seurataan päivittäisjohtamisessa ja puolivuositain. RAI-LTC -arviointi tehdään kaikille ympärivuorokautisen laitoshoidon ja asumispalveluiden asiakkaille. Vertailukehittämisen avulla seurataan työn laatua sekä ohjataan vastuuhoidajaa ja henkilöstöä huomioimaan asiakkaan elämänlaatua heikentävästi ja edistävästi vaikuttaviin asioihin. Lisäksi tietoja voidaan käyttää esim. kehityskeskusteluissa kehittämistarpeiden tunnistamiseen ja koulutusten suunnitteluun. Vertailukehittämisen raporteista nähdään myös, miten yksikön tulokset suhteutuvat Suomen muiden vastaavien yksikköjen tuloksiin. Pitkäaikaishoidon asiantuntija käy yksikössä läpi palauteraportit yhdessä yksikön esimiehen ja henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa pidetään myös RAI-aiheisia yksikkötunteja. Palauteraporttien pohjalta keskustellaan, miten asetetut tavoitteet on saavutettu ja mitä toimenpiteitä vielä pitää tehdä tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi asetetaan tavoitteet tulevalle puolelle vuodelle.

Asiakkaan terveyden, hyvinvoinnin ja toimijuuden mittaamisessa käytössä on seuraavat toimintakykykymittarit, joita käytetään terveydellisen tarpeen mukaan:

RAI-LTC: Laaja toimintakykyä arvioiva mittari ympärivuorokautisessa hoiva-asumisessa

GDS-15: Mielialan arviointi, myöhäsiän depressioseula

MMSE: Muistin arviointi

BMI: Painonseuranta

MNA: ravitsemuksen arviointi

PAIN ad: Kivunhoito, kun asiakas itse ei pysty kertomaan kivusta

[THL toimintakyky](#) / [TOIMIA-tietokanta](#)

Pitkäaikaishoidon palvelualueen omassa toiminnassa seurataan seuraavia RAI -laatuindikaattoreita:

Taulukko 2. RAI-laatuindikaattorit

Rai indikaattori	Pitkäaikaishoidon tavoite 2020	Espoonlahden hoivakoti toteuma 5/2020
Kipu 3	0%	3%
Painoindeksi BMI < 23%	20%	36%
Vuoteessa elävät	8%	15%

Varmistamme yhteistä käsitystä toiminnastamme toimimalla yhteisesti sovittujen palvelulupauksen mukaisesti (ks. Omavalvontasuunnitelman kohta 3). Palvelulupaus pitää sisällään lupauksen siitä, miten turvaamme asiakkaan elämänlaatua toimintakyvyn alenemisesta huolimatta. Toimintatapamme asiakkaiden arjessa on osallisuutta ja yhteisöllisyyttä korostavaa. Ulkoilu on osa iäkkään ihmisen arkea myös toimintakyvyn heikentyessä. Asiakkailta on mahdollisuus toiveiden ja aikaisempien tottumusten mukaiseen turvalliseen ulkoiluun päivittäin. Ulkoiluun liittyvät toivomukset tulee sisältyä hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Ulkoilumahdollisuuksien tarjoaminen ja niiden toteutus dokumentoidaan ja toteutumista seurataan päivittäisjohtamisessa kuukausittain.

Toiminta suunnitellaan yksilöllisesti asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Arjen toiminnoissa toimitaan suunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti. Asukkaille tarjotaan kuntouttavaa hoitotyötä kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Asukkaita kannustetaan ja tuetaan omatoimisuuteen

toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Kiinnitämme myös huomiota asukkaan aktiviteetteihin ja asioihin, jotka lisäävät mielekästä ja arvokasta elämänlaatua. Yksikössä järjestetään asukkaiden toimintakyvyn mukaista harrastetoimintaa. Harrastetoiminnan toteuttamista seurataan kehittämisentaululla sekä viikoittaisissa taulupalavereissa. Yksikön kerroksissa on näkyvissä harrastetoiminnan suunnittelu- ja toteutustaulut. Harrastetoiminnan järjestämisessä huomioidaan myös asukkailta tulleet toiveet ja ideat. Harrastetoimintataulujen yhteydessä on toivepuut, johon asukkaat ja omaiset voivat jättää toiveita ja ehdotuksia mieleisistä tekemisistä.

Mikäli asukkaat toivovat, järjestetään asukkaiden uskontokunnan mukaisia hengellisiä tilaisuuksia tai annetaan muuta henkistä ja hengellistä tukea. Yksikössä käy kerran viikossa sairaalapastori. Alueen seurakunta järjestää ehtoollishartaudet yksikössä säännöllisesti. Kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja merkkipäivät huomioidaan yksikön toiminnassa. Järjestämme asukaskokouksia, joissa asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan suunnittelemalla antoisaa ja rikasta arkea yhdessä.

Yksikkö hyödyntää vapaaehtoistoiminnan antamia mahdollisuuksia asukkaiden arjen rikastuttamisessa. Yksikössä käy säännöllisesti vapaaehtoisia lukijoita, ulkoiluystäviä, kaverikoirat ja Kaveri-Kammarin lauluryhmä. Yhteistyötä tehdään Espoon musiikkiopiston kanssa sekä alueen päiväkotien kanssa. Lisäksi yksikössä vierailee muita ulkopuolisia esiintyjä. Mahdollisuuksien mukaan tehdään myös retkiä yksikön ulkopuolelle.

Asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet

Asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet, kuten pyörätuolit ja rollaattorit, asukas saa maksutta lainaan HUS-apuvälinekeskuksesta. Henkilökunta auttaa tarvittaessa apuvälineyksikön kanssa asiointissa. Apuvälineiden noutamisesta, palauttamisesta ja huoltoon kuljettamisesta vastaa pääsääntöisesti asukas/omainen.

Maksuttomat hoitotarvikkeet

Maksuttomat hoitotarvikkeet, kuten inkontinenssisuojat, diabetestarvikkeet ja yli 3 kk kestävien haavojen hoitotuotteet, henkilökunta tilaa asukkaalle lääkärin läheteellä kaupungin omahoitotarvikejakelusta tai terveysasemalta.

Hoitotahto ja saattohoito

Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto, joka käsittää asukkaan toivomukset omasta hoidostaan kuoleman läheistyessä. Hoitotahto kirjataan asukkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstön toimintaa saattohoitovaiheessa. Asukkaalle ja hänen omaisilleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Asukasta hoitava lääkäri ratkaisee yhdessä asukkaan ja/tai hänen omaisensa ja muun hoitoryhmän kanssa, milloin sairauden tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen. Päätös saattohoidosta kirjataan asukkaan asiakirjoihin. Kivun ja muiden oireiden hoidosta huolehditaan riittävästi ja oikea-aikaisesti. Kuolevan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen henkisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan. Tarvittaessa hoitaja on läsnä kuolevan vierellä. Toteutunut saattohoito kirjataan asukkaan asiakirjoihin. Omaiselle järjestetään tarvittaessa henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon. Omaisella on mahdollisuus yöpyä asukkaan kanssa samassa huoneessa tai sen välittömässä läheisyydessä.

Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteamisesta. Henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygienia- ja terveydenhuollon tasoa ja sen ylläpitämiseksi laadittavia laadullisia tavoitteita. [THL infektiotaudit](#) / [THL ohjeita terveydenhuollolle](#) (katsottu 12.6.2020)

Infektioiden ennaltaehkäisy muodostuu monesta eri osatekijästä, joita ovat mm. hyvä käsihygienia ja hoitokäytännöt sekä henkilökunnan jatkuva koulutus. Ennaltaehkäisyä tukevat jatkuva seuraaminen sekä havaintojen kirjaaminen että infektioiden rekisteröinti.

Ohjeita noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta ja tasalaatuisesta hygieniakäytännöstä ja asiakkaiden sekä henkilökunnan turvallisuudesta. Hygieniaohjeet ovat osa uuden työntekijän perehdytystä ja sieltä voi jokainen tarkastaa, miten tietyissä tilanteissa toimitaan. Ohjeet ovat kaikkien saatavilla ja hygieniahoitajan päivittämiä. Hygieniahoitaja käy tarvittaessa yksiköissä ohjeistamassa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

[Lääkintälaitteiden omistajuus](#) siirtyi HUS:lle ja tilauskäytännöt muuttuivat 1.3.2019 alkaen (ei koske suun terveydenhuoltoa eikä Espoon sairaalaa). Laitehankinnat tehdään Espoon kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Yksilöissä käytettyjen, hankinnan kautta tarjottujen ja toimitettujen tuotteiden tulee täyttää terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) vaatimukset.

Tuotteiden tulee taata sekä potilaan hoitamiseen että henkilöstön työskentelyyn liittyvä turvallisuus. Ammattimaisten käyttäjien velvollisuus on huolehtia käytössään olevien laitteiden toimintakunnosta, turvallisesta käyttöympäristöstä, [käyttöohjeiden](#) saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljitettävyyden varmistamisesta.

Asukkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden lisäksi yksikössä on henkilöstön työergonomiaa tukevia ja asukkaiden tarpeen mukaisia apuvälineitä ja laitteita. Yksikössä käytössä olevia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat: mm. sähkösängyt, kattonosturit, siirrettävät nostolaitteet, imulaitteet sekä verensokeri- ja verenpainemittarit. Yksikön molemmissa kerroksissa on laitekansiot, joista löytyvät käyttöohjeet. Laitteiden käyttöön liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta kartoitetaan ja arvioidaan yksiköissä säännöllisesti. Laittevastaavat ja sairaanhoitajat perehdyttävät uuden työntekijän terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin. Laittevastaavat pitävät myös laitteiden käyttöön liittyviä kertauskoulutuksia työyhteisölle. Pidämme hoitoon tarvittavat laitteet ja tarvikkeet saatavilla ja käyttökunnossa, järjestämme laitteiden huollon valmistajan ohjeiden mukaisesti, otamme huomioon laitteiden ja järjestelmien yhteensopivuuden, kun teemme hankintapäätöksiä. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan laitteen viasta/huoltotarpeesta ja välittömästi poistamaan käytöstä viallisen laitteen. Terveydenhuollon laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimeaan HaiPro-järjestelmän kautta.

Yksikön lääkintälaitteiden kartoitus ja rekisteröinti on tehty 9/2017. Laiterekisteri on Mequsoft järjestelmässä. HUS apuvälineyksiköstä vastaa laitteiden ostosta, huolloista, korjauksista ja rekisterin ylläpitämisestä. Laitehankinnat tehdään Espoon kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Yksikössä käytettyjen, hankinnan kautta tarjottujen ja toimitettujen tuotteiden tulee täyttää terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain ([629/2010](#)) vaatimukset. Tuotteiden tulee taata sekä asukkaan hoitamiseen että henkilöstön työskentelyyn liittyvä turvallisuus.

Vanhusten palvelujen vastuhenkilöt vastaavat omien palvelualueidensa ja palveluyksikköjensä lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta. Lisäksi toimialalla on nimetty vastuuhenkilöorganisaatio, johon kuuluvat asiantuntijat ja koordinaattorit.

Sote: Laatupäällikkö, Sosiaali- ja terveystoimen toimiala, Kehittämisen tulosityksikkö Ketterä
Vapa:n hyvinvointiteknologia-asiantuntija
Espoonlahden hoivakodissa nimetyt työntekijät toimivat laitevastaavina.

Terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvän tarkistuslistan avulla varmistetaan, että terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden ammattimaisen käytön kriteerit toteutuvat yksikössä, kts. [linkki](#) (katsottu 8.6.2020). Laitevastaavat täyttävät kerran vuodessa sähköisen kyselyn, jossa kysytään yksikkökohtaisia asioita laiteturvallisuuteen liittyen. Tarkistuslista toimii myös laitevastaavalle muistilistana. Tämän lisäksi Espoon sosiaali- ja terveystoimessa ollaan käyttöönottamassa laitekohtaisen osaamisen varmistamisen työkaluna laitepassia. Laitepassin avulla dokumentoidaan henkilökunnan osaaminen ja varmistetaan, että jokainen terveydenhuollon ammattilainen on saanut perehdytyksen terveydenhuollon laitteiden käyttöön.

Turvallisuustiedotteiden vastaanottaminen on keskitetty Espoossa yhteissähköpostiin: turvallisuustiedotteet@espoo.fi. Yhteissähköpostia hallinnoi terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden asiantuntijaryhmä. Asiantuntijaryhmä huolehtii, että turvallisuustiedotteet käsitellään prosessin mukaisesti, tieto tavoittaa asianomaiset ja varmistetaan vaadittavien toimenpiteiden toteutuminen.

Laitevastaaville on julkaistu oma käsikirja, jossa laiteturvallisuudesta löytyy informaatiota tarkemmin [tästä linkistä](#) (katsottu 8.6.2020).

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Lääkäripalvelut tuottaa Terveystalo.

Apteekkipalvelut Lauttiksen apteekki.

Laboratorio ja kuvantamispalvelut ostetaan HUS labralta.

Ruokapalveluista huolehtii Espoo Catering.

Hoitajakutsujärjestelmä Ascom Miratel.

Laitostekstiilit (asukasvaatteet, vuodevaatteet, pyyhkeet) tulevat Mikkelin pesulasta.

Henkilökunnan työvaatteet tulevat Lindströmiltä.

Huoltoyhtiö on Soukan Huolto.

Turvapalvelu ostetaan AVARN Security

Henkilöstön lyhyet sijaisuudet ostetaan SEURE henkilöstövuokrausyritykseltä.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan ja potilasturvallisuuden osalta on paljon alueellista yhteistyötä ja erilaisia verkostoja. Käytämme esimerkiksi HUS:in tuottamina palveluja HUSLAB, HUSKuvantaminen ja HUSApuvälinepalvelu.

Lisäksi yhteistyötä tehdään mm. Espoon seurakunnan, kirjaston, musiikkiopiston ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Yksikön yhteistyö- ja vapaaehtoistoiminnan yhdyshenkilönä toimii palveluvastaava.



Kuva 2. Alueellinen yhteistyö

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 tuleminen kokemusta, josta syntyy vahva luottamus ja reilu meininki työyhteisöön.

Espoonlahden hoivakoti on ilmoittautunut mukaan Syrjinnästä vapaa alue -kampanjaan. Syrjinnästä vapaa alue -kampanja on kaikenlaisen syrjinnän, kiusaamisen ja häirinnän vastainen tiedotuskampanja, jonka avulla organisaatiot ja työyhteisöt tuovat julki sitoutumisensa syrjimättömyyden periaatteeseen. Syrjinnästä vapaaksi alueeksi julistautuminen merkitsee syrjinnän vastustamista, siihen puuttumista sekä ihmisten yhdenvertaisuuden tunnustamista.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Hoivakodissa on yhteensä 36 käytössä olevaa vakanssia:

- 1 palveluesimies
- 1 palveluvastaava
- 1 palvelusihteri
- 7 sairaanhoitajaa
- 20 lähihoitajaa
- 6 laitospulaista

Lähihoitajan vakansseista kaksi on varahenkilö vakanssia.

Yksikön mitoitus on 0,6. Mitoitukseen lasketaan sairaanhoitajat ja lähihoitajat.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan suunnittelemalla työvuorot siten, että vakituiset työntekijät jakautuvat vuoroihin tasaisesti. Rekrytoimme tarvittaessa lisää työntekijöitä. Lisäksi tarvittaessa henkilökunta voi siirtyä työskentelemään yksikön sisällä toiseen kerrokseen. Puutevuorojen kohdalla arvioidaan, onko henkilökuntamitoitus riittävä vai pitääkö puute paikata sijaistyövoimalla. Ensisijaisesti puutteet korvataan yksikön omilla varahenkilöillä. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla, alle neljän kuukauden sijaiset hankitaan pääsääntöisesti Seure henkilöstövuokrauksesta. Yksikössä on käytössä minimimitoitus, jonka avulla varmistetaan, että asukkaiden riittävä hoiva turvataan. Jos mitoitus menee alle minimin, puutteeseen voi hankkia aina sijaisen. Minimimitoituksen alittuessa on mahdollista käyttää Seuren lisäksi myös muita henkilöstövuokrausyrityksiä. Pidempiin sijaisuuksiin rekrytoidaan sijaiset työsuhteeseen kaupungille. [Henkilöstösuunnittelu \(katsottu 20.12.2019\)](#).

9.2 Rekrytointi

[Rekrytoitaessa](#) (katsottu 3.9.2020) uutta henkilöstöä, tarkistamme aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Lisäksi tarkistamme hakijan ammatinharjoittamisoikeuden Valviran ylläpitämästä rekisteristä, ulkomailla suorittettujen tutkintojen todistukset [JulkiTerhikki](#), työluvan ja kielitaidon; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen. Ulkomailla suorittettujen tutkintojen todistukset (Valvira). [Täyttölupien](#) (katsottu 3.9.2020) tarkistaminen.

Lisäksi arvioimme henkilön soveltuvuuden haastatteleamalla ja hyödyntämällä tarvittaessa myös WOPI-analyysia rekrytointipäätöksen tueksi. Pyydämme edellisen työnantajan tai muun suosittelijan lausunnon ennen rekrytointipäätöstä. Arvioimme haastateltaessa työntekijän soveltuvuutta vanhustyöhön kysymyksillä millaisena toimijana ja osallisena työntekijä näkee asiakkaan. Käymme keskustellen läpi työntekijän työhistoriaa ja koulutustaustaa. Täytämme avoimet vakanssit ja pitkäaikaiset sijaisuudet kaupungin rekrytointin ohjeiden mukaisesti. [Haastatteluohjeet](#) ja kielitasokuvaukset.

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

Työsuhteeseen kuuluu koeaika, jonka aikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja tarvittaessa työsuhde päätetään koeaikana, jos todetaan, että työntekijä ei sovellu vanhustyöhön. Esimiehen tulee puuttua asiaan, jos on perusteltua aihetta olettaa, että terveydenhuollon ammattihenkilö ei sairauden, päihteiden väärinkäytön, heikentyneen toimintakyvyn tai muun vastaavan syyn takia kykene toimimaan ammatissaan. Em. mainituissa tilanteissa noudatamme kaupungin menettelyohjeita.

Opiskelijoiden ohjaus

Yksikössä on suunnitelma harjoittelujaksolle tulevien sosiaali- ja terveydenhuollon alan opiskelijoiden vastaanottamisesta ja ohjaamisesta. Terveystieteiden ammattihenkilön tehtävänä toimivalle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu. Harjoittelujakson päättyessä opiskelijoilta pyydetään palautetta ohjauksen laatuksella.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Jatkuva parantaminen ja kehittäminen

Espoon strategia, arvot, ja toiminta-ajatus ohjaavat toiminnan kehittämistä. Toiminnan kehittämisessä hyödynnetään myös saatuja asiakaspalautteita. Haitta- ja vaaratapahtumat huomioidaan kehittämistyössä. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvät ohjeet ja lomakkeet löytyvät kootusti Essin osaamisen kehittäminen ja koulutussivuilta: [osaamisen kehittäminen ja koulutus](#)

Perehdytys

Perehdyttäminen on esimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiperehdyttäjän lisäksi koko työyhteisö. Yksikössä on kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelma sisältää vakituiseen palvelusuhteeseen ja lyhytaikaiseen sijaisuuteen tulevan työntekijän sekä monikulttuurisen henkilöstön, opiskelijoiden ja työkokeiluun osallistuvien perehdyttämisen.

Perehdyttämisprosessia arvioidaan säännöllisesti. Henkilöstön perehdyttämisessä hyödynnetään kaupunkitasoista materiaalia ja ohjeistusta: Perehdytyksen tueksi [perehdytysuunnitelma ja -ohjeet](#). Esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Uuden työntekijän perehdytysuunnitelmaan sisältyy potilasturvallisuusosio.

Yksittäisissä ja keikkaluontoisissa työsuhteissa työntekijä perehdytetään työvuorokohtaisella ohjeistuksella. Työvuorossa oleva oma henkilökunta vastaa työntekijän vuorokohtaisesta perehdytyksestä.

Kehityskeskustelut

Yksikössä käydään vuosittain yksilö- tai ryhmäkehityskeskustelut. Kehityskeskusteluissa arvioidaan menneen kauden toimintaa ja työntuloksia. Tulevalle kaudelle asetetaan työntekijän henkilökohtaiset tavoitteet ja tehtävät. Tavoitteet pohjautuvat Espoo-tarinaa ja yksikön tavoitteisiin. Lisäksi kehityskeskustelussa käydään läpi kehittämis- ja koulutustarpeita. Kehityskeskustelussa sovitut asiat kirjataan ylös. [Kehityskeskusteluohjeet](#)

Koulutukset

Henkilöstön osaaminen on asiakkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Esimies huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Esimiehellä on

kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu yksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Esimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin.

Henkilökunta osallistuu säännöllisesti mm. seuraaviin täydennyskoulutuksiin:

- RAI-koulutus (asiantuntija käy vähintään 2 kertaa yksiköiden kanssa läpi RAI-palauteraportit)
- Saattohoidon osaamispassikoulutus ja/tai muuta saattohoitoon liittyvää koulutusta
- Muistisairauksiin ja muistisairaana kohtaamiseen liittyvää koulutusta
- Ergonomiakorttikoulutus
- Alkusammutuskoulutus ja yksikkökohtaiset poistumisharjoitukset
- Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset) Espoon kaupunki ostaa HUS-Serviseltä LOVe eli Lääkehoidon osaaminen verkossa koulutusta sopimuksen mukaisesti. LOVe -oppimateriaali löytyy osoitteesta: <https://moodle.hus.fi/login/index.php> (katsottu 15.6.2020)
- HaiPro -koulutus Espoon sisäisenä koulutuksena
- Lifecare-koulutus Espoon sisäisenä koulutuksena
- Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutus (Potilasturvaportti)
- Duodecim Oppiportti on terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutuspalvelu. Se tarjoaa ja mahdollisuuden ammattitaidon kehittämiseen. Oppiportti ja Potilasturvaportti ovat verkkopalveluja, jotka sisältävät useita eri koulutuksia. Sosiaali- ja terveystoimen potilastyön turvallisuuteen ja laatuun liittyvät koulutukset löytyvät kootusti [verkkokurssit](#). (katsottu 15.6.2020)
- Kaupungin järjestämät ensiapukoulutukset
- Laitepassi
- Kaupungin järjestämät ensiapukoulutukset

Lisäksi osallistumme/järjestämme/kehitymme:

- Osallistumme vuosittain Vanhustyön Messuille (helmikuu) ja Ketterän kehittämisen festareille
- Olemme kehittäneet toimintaamme Espoon sosiaali ja -terveystoimen Ketterän kehittämisen projekteissa ja vanhusten palveluiden Osake -hankkeissa.
- Syksy 2018- kevät 2019 olimme mukana ketterän kehittämisen valmennuksessa. Kehittämisen teemana meillä oli mielekkyyttä arkeen ryhmästä, ryhmätoiminnan vakiinnuttaminen osaksi toimintaa.
- Vuonna 2019-2020 kehittämisen kohteena on ollut saattohoidon laadun kehittäminen: tavoitteena huomioida asiakkaan toiveita hyvästä elämän loppuvaiheen hoidosta, ennakoiva hoidonsuunnittelu ja kivunhoidon tehostaminen käyttämällä järjestelmällisesti kipumittaria

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus

Yksikössä on pelastusviranomaisen hyväksymä kirjallinen pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuusselvitys. Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Yksikön tilat on varustettu pelastusviranomaisten hyväksymällä automaattisella paloilmoinjärjestelmällä sekä automaattisella sammutusjärjestelmällä.

Yksikön henkilöstö harjoittelee pelastussuunnitelman toimivuutta käytännössä vuosittain. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Työntekijä päivittää alkusammutuskoulutuksensa viiden vuoden välein ja yksikössä järjestetään joka vuosi poistumisharjoitukset. Koulutuksiin osallistumista seurataan ja

kirjataan ylös. Esimies huolehtii, että työntekijät osallistuvat tasaisin välein poistumisharjoituksiin. Palo- ja pelastusturvallisuus kuuluu osana perehdytyksen.

Yksikön on huolehdittava työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä ja riittävästä ensiapuvälineistä. Perehdytyksessä ohjeistetaan välineiden sijainti ja käyttö. Pyydettyäessä yksikköön voidaan saada virka-apua esim. papilta, poliisilta jne.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työhyvinvointi on työkykyisen ja hyvinvoivan yksilön ja yhteisön kokemus. Se pohjaa mielekkääseen ja selkeään perustehtävään sekä työn tavoitteisiin, hyvään johtajuuteen ja työn tekemistä tukeviin rakenteisiin sekä osaamiseen, luottamukseen ja osallisuuteen.

Työsuojelu on lakisääteistä toimintaa [Työturvallisuuslaki](#). Sen avulla torjutaan työtapaturmia ja muita työstä johtuvia fyysisen, henkisen ja sosiaalisen terveyden haittoja. Työhyvinvointi- ja työsuojelutoimijat tukevat johtoa, esimiehiä ja henkilöstöä työhyvinvoinnin edistämässä.

Työssä jaksamisen tukemiseen kiinnitetään monella tavalla huomiota ja siihen on olemassa työkaluja. Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhy-puntari. Siinä kartoitetaan mm. työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhy-puntarilla toimialatasoisesti 4 kertaa vuodessa. Esimiesten käyttöön rakennetulla [Posetiivi-kyselyllä](#) (katsottu 15.6.2020) saa tarkempaa tietoa työyhteisön tilanteesta. Henkilöstön hyvinvointia ja sen muutoksia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Työterveyslaitoksen [Kunta10-kyselyllä](#) (katsottu 15.6.2020).

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 [Työkyvyn arviointi ja tuki](#) -sivustolla (katsottu 15.6.2020).

Espoon kaupungin henkilöstön [päihdeohjelman](#) tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Tavoitteena on, että kukin työyhteisö järjestää vuosittain yhden kehittämistilaisuuden.

[Työturvallisuusriskien hallinta](#) on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Sivustolta on pääsy mm. palo- ja pelastusturvallisuuden verkkokoulutukseen.

Työhyvinvointia tukevat työyhteisön yhteiset pelisäännöt, joita kaikki ovat kirjallisesti sitoutuneet noudattamaan. [Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn](#) auttaa tilanteiden selvittämisessä. [Espoolainen johtaminen ja sen käsikirja](#).

Näin me toimimme - asukkaita ja asiakkaita varten

Olen ihmisiksi



- Kohtelen asiakkaita, työkavereita ja kumppaneita arvostavasti.
- Annan kiitosta ja palautetta.
- Toimin hyvänä esimerkkinä.

Hoidan hommat



- Noudatan sovittuja pelisääntöjä.
- Puutun rohkeasti epäkohtiin.
- Parannan työtapoja: jokaisella kaksi työtä, oma työ ja oman työn kehittäminen.

Otan opiksi ja uudistun



- Jaan kokemuksia.
- Iloitsen onnistumisista.
- Opin palautteesta ja virheistä.

Rakennan Espoon mainetta



- Viestin avoimesti.
- Olen ylpeä siitä, mitä teen.
- Edistän hyvää työilmapiiriä ja arvostavaa vuorovaikutusta.

Kuva 3. Pelisäännöt

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Tavoitteena on, että työyhteisö järjestää vuosittain yhden kehittämistilaisuuden. Järjestettävän tilaisuuden ohjelman ja sisällön tulee olla tavoitteellinen ja tukea työyksikön hyvinvointia ja kehittymistä.

Työkyvyn tukemiseksi henkilökunta voi käyttää Espoon kaupungin henkilöstöetuja kulttuuri- ja liikuntatoimintaan sekä osallistua kaupungin henkilöstöjaoston järjestämiin tilaisuuksiin.

Työsuojeluvaltuutettuna toimii Arja Väänänen. Työsuojeluasiamiehenä Espoonlahden hoivakodissa toimii Tuula Kuha. Työsuojeluasiamiehen tehtävänä on välittää työhyvinvointia ja työturvallisuutta edistävää tietoa yksikköön, välittää työyhteisön tilaa koskevaa tietoa työsuojeluvaltuutetulle sekä havainnoida työoloihin liittyviä epäkohtia ja riskitekijöitä sekä tiedottaa niistä esimiehelle ja työsuojeluhenkilöstölle.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki ([1227/2016](#)) tuo muutoksia koskien hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurantaa ja torjuntaa. Säädöksiä on laajennettu, jotka koskevat hoitohenkilökunnan rokotuksia, infektioiden seurantajärjestelmiä sekä tiedonsaantimahdollisuuksia epidemian selvittämisen yhteydessä. Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia.

Sairaaloissa epidemiat vähenevät ja potilaskuolleisuus pienenee merkitsevästi, etenkin pitkäaikaislaitoksissa ja vanhainkodeissa.

Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan. [THL: Lisätietoa influenssarokotteesta \(katsottu 15.6.2020\)](#).

[Tartuntatautilain tuomat velvollisuudet työnantajalle](#). Ohje esimiehille tietyissä tartuntataudeissa (katsottu 20.12.2019)

[THL: Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön rokotukset](#) (katsottu 15.6.2020).

[Kuntainfo \(katsottu 15.6.2020\)](#): Tartuntatautilaki velvoittaa työnantaja huolehtimaan henkilöstönsä rokotussuojasta.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Espoonlahden hoivakoti sijaitsee kiinteistön toisessa ja kolmannessa kerroksessa. Kiinteistö on rakennettu 2003. Molemmissa kerroksissa on 20 asukashuonetta / asuntoa. Kaikki asunnot ovat yhden hengen asuntoja ja kaikissa asunnoissa on oma WC/suihkutila. Uudet asukkaat kalustavat asuntonsa omilla huonekaluilla (yksikkö järjestää sängyn ja patjan). Siirtymävaiheessa laitoshoidosta asumispalveluyksiköksi, asukkailla, jotka asuivat yksikössä ennen palvelurakennemuutosta, on käytössä yksikön kalusteet, mikäli eivät ole halunneet tai ei ole ollut mahdollista tuoda omia huonekaluja. Yksikön molemmissa kerroksissa on sauna ja kaksi olohuonetta asukkaiden yhteiseen käyttöön sekä keittiöt. Molemmista kerroksista on hyvät ulkoilumahdollisuudet joko suoraan pihalle tai parvekkeelle. Kiinteistön ensimmäisessä kerroksessa on kuntosali, jota asukkaiden on mahdollista käyttää.

Yksikön tilat ja varusteet ovat asukkaiden hoitoon soveltuvia. Tiloissa voi liikkua ja toimia esteettömästi ja turvallisesti. Asukkaille tarkoitettuihin tiloihin pääsy on mahdollista apuvälineiden avulla tai avustettuna, ja yksikkö on ikäihmisille tarkoituksenmukaisesti varustettu. Yksikön ympäristö mahdollistaa turvallisen ulkoilun, ja kulkureiteillä on helppo liikkua kaikkina vuoden aikoina. Henkilökunta toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.

Yksikössä tehtiin pieniä tilojen muutos- ja korjaustöitä, jotka valmistuivat keväällä 2019. Lähivuosille on suunniteltu pintojen pienkorjausta ja maalausta.

Kiinteistön isännöitsijänä toimii Annika Lehtisalo Isännöintiverkko Oy ja kiinteistöhuollosta vastaa Soukan huolto.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki ([379/2011](#)) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Espoon toimintayksiköiden suunnitelmissa kuvataan mm. miten onnettomuuksia ennaltaehkäistään ja vaaratilanteita torjuntaan sekä ohjeistetaan rakennuksen ja tilojen turvallisuusjärjestelyjen järjestämisestä. [Turvallisuushavainto](#) (katsottu 9.6.2020).

Yksikössä on pelastusviranomaisen hyväksymä kirjallinen pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuusselvitys. Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa.

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty 2018. Yksikön pelastussuunnitelma on päivitetty 2020 ja yksikön palotarkastus tehty 12/2019.

10.3 Tukipalvelut

Siivous- ja pyykkijärjestelyt, tekstiilipalvelut

Yksikkö vastaa siivouksen järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Yhteisten tilojen sekä asukashuoneiden yleisilme on siisti. Yksikkö vastaa asukkaan vaatteiden ja liinavaatteiden pesun järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Asukas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta. Yksikössä on osin vielä käytössä laitostekstiilit, joiden pesun hoitaa Mikkelin pesula. Asukkailla on käytössä myös omia vaatteita ja ne pestään yksikössä. Asukas vastaa itse tuomiensa sisustustekstiilien, esimerkiksi mattojen, verhojen, pöytäliinojen ja muiden tekstiilien pesemisen kustannuksista. Ensisijaisesti asukas ja omainen huolehtivat tekstiilien nimikoinnista. Tarvittaessa yksikkö avustaa nimikoinnissa.

Laitoshuolto- ja välinehuoltopalvelut

Yksikössä on omat laitosapulaiset, jotka työskentelevät aamu- ja iltavuoroissa päivittäin.

Aula- ja turvallisuuspalvelut, turva- ja kutsulaitteet

AVARN Security

Teknologiset ratkaisut sekä käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Yksikössä on ympärivuorokautinen tallentava kameravalvonta sisäänkäynneillä ja aulatilissa. Kameravalvontaa käytetään henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuuden ja omaisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Yksikön esimies vastaa kameravalvonnan asianmukaisesta käytöstä. Kameravalvonnan tallentava laitteisto on lukitussa tilassa. Yksikössä on kaikissa ulko-ovissa ja tietyissä väliovissa kulunvalvontajärjestelmä ja sähköinen lukitus. Ulko-ovet ovat lukittuina ilta- ja yöaikaan. Yksikössä käytetään Ascom Miratel turva- ja kutsulaitetta, jonka avulla asukas voi viiveettä hälyttää itselleen apua. Yksikössä on myös ns. päällekkäusnapit, jonka avulla hoitaja voi hälyttää apua päällekkäus tilanteissa yksikön toisesta kerroksesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus varmistetaan laitetoimittajan kanssa voimassa olevalla huolto- ja ylläpitosopimuksella, johon kuuluu laitteiden huolto, ylläpito, pääkäyttäjäkoulutus ja mahdollisuus henkilökunnan lisäkoulutukseen. Turva- ja kutsulaitteiden tarpeenmukainen saatavuus varmistetaan ja henkilökunta ohjeistetaan vastamaan hälytyksiin välittömästi. Hälytyksiin vastaamista valvotaan mahdollisuuksien mukaan hoitajakutsujärjestelmän ohjelmistoon kirjautuvien hälytysten ja niiden kuittausten avulla.

Laboratorio- ja kuvantamispalvelut

Laboratoriopalvelut tuottaa HUSLAB ja kuvantamispalvelut tuottaa HUS-Kuvantaminen.

Apteekkipalvelut

Lauttiksen apteekki on yhteistyöapteekki.

Ateriapalvelut

Ateriat valmistaa Espoo Catering.

Terveystiedon laitteet ja tarvikkeet, hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Käytämme lääkintälaitteina HUS Lääkintätekniiikan laitteita.

Apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Asiakkaat saavat henkilökohtaiset apuvälineensä Hus Apuvälineyksiköstä, Espoon toimipisteestä.

Yhteystiedot: Asiakaspalvelupuhelin arkisin klo 9–11, p. 09 471 74200

Käyntiosoite: [Karvasmäentie 6, Espoon sairaala](#), **Postiosoite** PL 800, Espoon sairaala 00029 HUS

Apuvälineyksikkö, 1. krs

[Pysäköinti Espoon sairaalassa](#)

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

Kirjattavat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, minkä vuoksi noudatetaan erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun / hoidon ja henkilökunnan sekä asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi laaditaan asiakirjat ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voidaan selvittää palveluun / hoitoon osallistuneiden ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta. Lokitietoja tarkistetaan aktiivisesti, vastuuhenkilö on järjestelmäkoordinaattori. Yksikössä on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä LifeCare.

Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä ohjeita. Seuranta- ja valvontatehtävää varten on tietosuojavastaava ja laaditaan henkilötietolain mukainen rekisteri/tietosuojaseloste. Sosiaali- ja terveystoimessa on kirjallinen arkistointiohjeistus, jonka mukaan toimitaan.

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

[Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista \(298/2009\).](#)
[Terveystietojen rakenteinen kirjaaminen](#)

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

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@espoo.fi. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurto-tilanteissa ilmoitus tehdään ict.palvelut@espoo.fi.

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen

Jokaisesta eri henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste, jonka tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteet löytyvät Espoon internet-sivuilla [Tietosuojaselosteet](#). Asiakas- ja potilastietojärjestelmät keräävät lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa, ketkä ovat käsitelleet häntä koskevia tietoja tai kenelle niitä on luovutettu sekä tietojen käytön ja luovutuksen perusteet. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada kahta vuotta vanhempia lokitietoja, jollei siihen ole erityistä syytä.

[Henkilötietolain](#) (523/1999) mukaisesti toteutamme yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistämme hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Rekisterinpitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilörekisteristä henkilötietolain 10 §:n mukaisen rekisteriselosteen.

Espoon internet-sivuilla on ohje asiakkaiden ja potilaiden [tiedonsaantioikeuksista ja tietopyyntölomakkeita](#), joita asiakkaat ja potilaat voivat käyttää. Myös sosiaali- ja terveystoimen tietosuojaselosteista löytyy ohjeistus tietopyyntöjen laatimiseen ja lähettämiseen. Sosiaali- ja terveystoimessa on tietosuoja-asetuksen mukaisia tietopyyntöjä ja julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä koskevat [prosessiohjeet henkilökunnalle](#) (katsottu 9.6.2020).

Tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen

Palveluesimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Koulutukset löytyvät [koulutuskalenterista](#) (katsottu 9.6.2020). Lisäksi Espoossa on käytössä verkossa suoritettava tietosuoja- ja tietoturvakoulutus, jossa on oma osionsa terveydenhuollolle ja sosiaali- ja terveydenhuollolle. Näiden koulutusten lisäksi palveluesimies voi tilata sosiaali- ja terveystoimen juristitiimiltä sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköön.

Henkilökunta sekä asukkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä tietosuojakysymyksissä kaupungin tietosuojavastaavaan. Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi avustaa henkilökuntaa toimialan oikeudellisissa kysymyksissä.

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Yhteystiedot kappaleessa 2.

12 Yksikön kehittämissuunnitelma

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

Taulukko 3. Yksikön kehittämissuunnitelma

Korjattava asia	Toimenpide	Aikataulu ja vastuuhenkilö	Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)
Hoitosuunnitelmien sisällön kehittäminen	Kehityskeskusteluteemana 2019 Yhteinen keskustelu ja toimintamalli	palveluesimies, palveluvastaava, yhdessä henkilöstön kanssa	Kesken, aloitettu 4/2019 ja jatkuu edelleen
Mielekäs arki	Ketteräksi kehittäjäksi valmennus Työn uudelleen organisointi	palveluesimies, palveluvastaava yhdessä KK9 kehittämistiimin jäsenten kanssa	Valmis 3/2019 mutta kehitystyö jatkuu edelleen
Omaisyyhteistyön kehittäminen	Säännölliset asukas- ja omaisfoorumit Säännölliset yhteistyökokoukset ja yhteydenpito	palveluesimies, palveluvastaava omahoitajat	Asukaskokoukset pidetään säännöllisesti, toiminta vakiintunut (5/2019). Foorumit aloitettu 3/2019. Yhteydenpito omaisten kanssa tehostettu ja yhteistyökokousten toteutumista seurataan aktiivisesti (5/2019)

Saattohoidon kehittäminen	Osallistuminen KK10 kehittämishakkeeseen, jonka kohteena on ollut saattohoidon laadun kehittäminen: tavoitteena huomioida asiakkaan toiveita hyvästä elämän loppuvaiheen hoidosta, ennakoiva hoidonsuunnittelu ja kivunhoidon tehostaminen käyttämällä järjestelmällisesti kipumittaria	palveluesimies, palveluvastaava sekä KK10 kehittämistiimiin kuuluva henkilöstön edustaja	Aloitettu 10/19, kesken, jatkuu edelleen
---------------------------	---	--	--

13 Muutosblogi

13.1 Päivitykset

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

- päivitetty Espoonlahden hoivakodin omavalvontatiimin jäsenet 27.5.2020

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

- päivitetty sihteerin puhelinnumero yhteystietoihin 27.5.2020

5 Laadunhallinta

- päivitys visuaalisen johtamisen yhteydessä oleva kehittämisen taulun kehittämiskohteet. Lisätty vuoden 2020 kehittämisen kohde saattohoidon laadun kehittämisestä. 26.6.2020

6 Riskienhallinta

- päivitetty riskienarviointi tehdyksi toukokuussa 2020 26.6.2020
- päivitetty riskienarviointiryhmän jäsenet 26.6.2020
- terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset ilmoitetaan Fimeaan. 26.6.2020
- päivitetty laitevastaavan nimi 26.6.2020

7.2 Neuvonta ja ohjaus

- sihteerin nimi ja puhelinnumero 27.5.2020

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

- päivitetty palautekanavat 26.6.2020

8 Palvelun sisällön omavalvonta

- päivitetty hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaa pitkäaikaishoidon rai-indikaattorit vuodelle 2020 26.6.2020
- terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset Fimeaan. 26.6.2020
- laitevastaavan nimi päivitetty 27.5.2020
- alihankinta- ja ostopalveluista poistettu biologisten jätteiden poisvienti Ertiimi. 27.5.2020

9.2 Rekrytointi

- opiskelijoiden ohjaus, opiskelijavastaava päivitetty 26.6.2020
- koulutukseen lisätty ketterän kehittämisen osallistuminen ja aihe saattohoidon kehittäminen.27.5.2020

12 Yksikön kehittämissuunnitelma

- lisätty saattohoidon kehittäminen. 26.6.2020

14 Liitteet