



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Viherlaakson muistipalvelukeskus, Pitkäaikaishoito, Vanhusten palvelut

Laadittu, pvm. 30.6.2020

Hyväksytty: [Vanhusten palvelujen johtoryhmä](#) 15.09.2020

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	3
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	5
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	6
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	7
4 Johtamisjärjestelmä	10
5 Laadunhallinta	11
6 Riskien hallinta	13
6.1 Riskien, poikkeaminen ja epäkohtien Ilmoitusjärjestelmät ja ilmoittaminen	14
6.2 Viestintä	22
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	24
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	24
7.2 Neuvonta ja ohjaus	26
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi	26
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	27
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	28
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	30
8 Palvelun sisällön omavalvonta	30
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	30
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	31
Terveysten ja sairaanhoito	31
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	39
9.1 Henkilöstöjohtaminen ja henkilöstösuunnitelma	39
9.2 Rekrytointi	40
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	40
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	42
9.5 Henkilökunnan rokotukset	43
10 Toimitilat ja tukipalvelut	44
10.1 Toimitilat	44
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	45
10.3 Tukipalvelut	45
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat	48
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	48
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	50
12 Yksikön kehittämissuunnitelma	51
13 Muutosblogi	52
13.1 Päivitykset	52

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. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään yhteiset toimintatavat ja sisällöt palveluiden laadun omavalvontaan. Espoon sosiaali- ja terveystoimessa toteutetaan sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen ([341/2011 katsottu 12.6.2020](#)) mukaista laadunhallintaan ja potilasturvallisuuteen kuuluvia asioita, sosiaalihuoltoalain ([2014/1301 katsottu 12.6.2020](#)) edellyttämää omavalvontaan kuuluvia asioita sekä lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystoimista ([980/2012 katsottu 12.6.2019](#)) edellyttämiä laadunhallintaan ja omavalvontaan kuuluvia asioita.

Viherlaakson muistipalvelukeskuksen omavalvontasuunnitelman laadinnassa on käytetty Espoon sosiaali- ja terveystoimen Laatu ja potilasturvallisuussuunnitelmaa sekä ympärivuorokautisen asumispalvelun palvelukonseptia ja pitkäaikaishoidon valvontasuunnitelmaa. Laatu ja potilasturvallisuussuunnitelma on nähtävillä Espoon www -sivuilla. Viherlaaksossa on nimetty omavalvontatiimi, jossa on edustaja jokaisesta ammattiryhmästä. Omavalvontatiimiä johtaa palveluesimies. Omavalvontasuunnitelmassa arvioidaan asiakkaan palveluprosesseja laadun ja turvallisuuden näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain 30.6. mennessä sekä aina, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontatiimin jäsenet huolehtivat oman ammattiryhmänsä perehdytyksestä omavalvontasuunnitelmaan. Opiskelijat perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan heille nimetyn ohjaajan toimesta. Palveluesimiehen ja omavalvontatiimin tehtävä on varmistaa, että työskentely on omavalvontasuunnitelman mukaista ja työntekijät ovat sitoutuneet omavalvontaan perustuvaan laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen työskentelyyn.

Pitkäaikaishoidon asumispalveluyksikön valvontatiimi valvoo asumispalveluiden laatua. Omavalvontasuunnitelmassa kirjattujen asioiden toteutumista arvioidaan yksikkökohtaisten valvontakäyntien ja tiimikäyntien yhteydessä. Valvontakäynti on pidetty 25.6.2020. Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti tehtiin 15.3.2019. Valvontakäynnillä ei tullut esille toiminnassa olevia puutteita tai poikkeamia kaupungin linjauksesta. Hyvää palautetta saimme henkilöstön työkyvyn johtamisesta ja osallistamisesta oman työn ja asiakaspalvelun kehittämiseen sekä asiakkaiden ulkoilumahdollisuuksien varmistamisesta. ” Yksikkö näyttäytyi kehitysmuutokselta sekä innovatiiviselta sekä hoitajia on konkreettisesti osallistettu oman työn ja yksikön kehittämiseen. Valvontakäynnillä koko yksikössä on rauhallinen tunnelma ja yleistilat ovat siistit. Haastatellut asukkaat kertovat olevansa tyytyväisiä oloonsa.” Ympäristöterveystarkastus tehtiin heinäkuussa 2019.

Viherlaakson muistipalvelukeskuksen esimies ja omavalvontatiimi varmistavat säännöllisesti, että yksikössä työskennellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja kaikki yksikön työntekijät ovat sitoutuneet omavalvontaan perustuvaan laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen työskentelyyn.

Hyväksyminen: Pitkäaikaishoidon johtoryhmä 10.9.2020

Seuranta: Esimies seuraa ajantasaisuutta.

Julkisuus: Viherlaakson muistipalvelukeskuksen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Espoon kaupungin internetsivulla sekä paperiversioina muistipalvelukeskuksen sisääntulon ilmoitustaululla. Osa

suunnitelman liitteistä on saatavilla erikseen pyydettyäessä. Palveluesimies seuraa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta.

Vastuuhenkilö: palveluesimies Heidi Leppänen.

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 terveystalvueluita 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](#) (katsottu 27.5.2020)

Kaupungin tietosuojavastaava: Juho Nurmi

tietosuojaja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

- Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava: palveluesimies Heidi Leppänen ja Espoon sairaala
- Lääkehoidosta vastaava: palveluesimies Heidi Leppänen
- Turva- ja kutsulaitteista vastaava: palveluesimies Heidi Leppänen
- Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava: palveluesimies Heidi Leppänen ja HUS lääkintäteknikka

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Espoon kaupungin vanhuspalvelut

Palvelualue: Pitkäaikaishoito

Toimintayksikkö: Viherlaakson muistipalvelukeskus

Osoite: Kuusiniemi 13-15, 02710 Espoo

Puh: 043 8255 540

Toimintayksikön vastaava esimies:

palveluesimies Heidi Leppänen, 043 8255 241, heidi.k.leppanen@espoo.fi

Viherlaakson muistipalvelukeskus neuvonta ja ohjaus, yhteystiedot:

Palveluohjaaja: 043 8247 636

Palveluvastaava: 043 8246 860

Palvelusihteeri: 043 8255540

Lyhytaikaishoito: 09 8163 4760

1 kerros: 09 8163 4761

2. kerros: 09 81634762

[Sosiaali- ja terveystoimi](#) (katsottu 12.6.2020) on yksi kaupungin kolmesta toimialasta. Sen noin 3 300 työntekijää huolehtivat espoolaisten terveystalvveluista, perhe- ja sosiaalipalveluista sekä vanhusten palveluista.

Yhteystiedot: PL 202 (käyntiosoite Tekniikantie 15, 7 krs.)

02070 ESPOON KAUPUNKI

Puh. 09 81621 (vaihde)

Lyhyt kuvaus toiminnasta:

Viherlaakson Muistipalvelukeskus tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista 48:lle muistisairaalle espoolaiselle. Kahdessa hoiva-asumisen kerroksessa asukkaat asuvat yksiöissä. Molemmissa kerroksissa on myös kaksio, joissa pariskunnat voivat asua yhdessä. Lisäksi tarjoamme muistisairaiden ihmisten kotona asumisen tukena lyhytaikaishoivaa 15 asiakkaalle. Arkipäivisin meillä on myös päivätoimintaa 12:lle asiakkaalle. Ympärivuorokautinen puhelinneuvonta on kohdennettu talon palveluiden piirissä oleville asiakkaille ja heidän läheisilleen.

WWW-sivut:

[Sosiaali- ja terveystalvvelut](#) (katsottu 13.5.2020)

[Viherlaakson muistipalvelukeskus](#) (katsottu 13.5.2020)

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveystoimen toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä [Espoo tarina](#) (katsottu 12.6.2020) arvoineen ja toimintaperiaatteineen: **Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen, Espoo on vastuullinen edelläkävijä ja Espoo on oikeudenmukainen.**

Toiminta-ajatus sosiaali- ja terveyspalveluissa on: Työskentelemme avoimin ja myönteisin mielin. Osaamme kysyä asiakkailtamme, "miten voin olla avuksi" ja "mikä on sinulle tärkeää". Meille ei voi tulla väärästä ovesta.

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

Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa tehtävämme on auttaa, ohjata ja tukea muistisairasta ihmistä tukemalla hänen psykososiaalista ja fyysistä hyvinvointia, elämänarvot ja toimijuus huomioiden. Palvelun sisältö on suunniteltu sekä hoiva-asumisasiakkaiden että lyhytaikaishoidossa ja päivätoiminnassa käyvien asiakkaiden palvelutarpeeseen ja yhdessä heidän kanssaan. Suunnitelmallisesti ja ennakoiden vastaamme terveyden- ja sairaudenhoitoon kestäväen kehityksen periaatteiden mukaisesti. Tuemme muistisairasta ihmistä elämään laadukasta, mielekästä ja ennen kaikkea omannäköistä elämää aina kuolemaansa saakka. Tehtävämme on tukea, ohjata ja opastaa omaisia/läheisiä kohtaamaan etenevän sairauden mukanaan tuomia haasteita.



KUVIO 1.Sote-palvelujen timantti

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Noudatamme Espoon pitkäaikaishoidon toimintaperiaatteita ja palvelulupauksia. Toimimme Espoon kaupungin arvojen, strategisen johtamisen elementtien ja hoiva-alan ammattieettisten ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan kohtelu on arvostavaa ja kuuntelevaa ja kiinnitämme erityistä huomiota muistisairaahan ihmisen kohtaamiseen liittyviin erityispiirteisiin. Espoon strategiamalli on päivitetty valtuustokaudelle 2017-2021. Seuraamme kuukausittain tavoitteidemme toteutumista visuaalisten johtamistaulujen avulla. Palveluesimies huolehtii siitä, että toimintamme on arvojen, toimintaperiaatteiden ja palvelulupauksen mukaista. Palvelukielemme on suomi ja tarvittaessa meillä on käytössä kaupungin tulkkipalvelut. Arvoista, toimintaperiaatteista ja palvelulupauksista keskustellaan työyhteisössä vuosittain ja läpikäyminen on tärkeä osa uuden työntekijän perehdytystä sekä yksikön perustehtävän määrittelyä. Arvokeskustelu on käyty työyhteisössä tammikuussa 2020.



KUVIO 2. Pitkäaikaishoidon palvelukonsepti

Asiakaslähtöisyys näkyy Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa siten, että

asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Hänellä on oikeus päättää itse omista asioistaan ja elää omaa yksilöllistä päivärytmiään. Asiakkaidemme arvot ja tarpeet ohjaavat yksilöllistä päiväntulkua, henkilökunnan työnsisältöä sekä liikkumista talon eri kerroksissa. Meille on tärkeää, että elämä Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa on asiakkaiden kokemana turvallista. Elämä ja asuminen muistipalvelukeskuksessa on yhteisöllistä, mutta asiakkailta on myös mahdollisuus yksityisyyteen. Omat tarpeelliset tavarat ja henkilökohtainen tila varmistetaan jokaiselle. Kohtaamistilanteissa toimimme joustavasti ottaen huomioon asiakkaan yksilölliset erityispiirteet.

Kehitämme toimintaamme kuukausittain pidettävien asiakaskokousten, ja asiakkailtamme saaman palautteen perusteella. Huomioimme asiakkaiden ja omaisten toiveet, ja toivomme läheisten olevan mukana yhteisessä arjessamme. Asiakkaan hoitoa ja palvelua suunnitellaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja moniammatillisen tiimin kesken yhteistyökokouksessa. Vapaaehtoiset ovat osa toimintaamme ja ovat tervetulleita mukaan toimintaamme.

Vastuullinen edelläkäviyys näkyy Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa siten, että

toimimme ennakkoluulottomasti ja luovasti asiakkaan hyvinvointi edellä. Kehitämme uusia ideoita, emmekä jää kiinni toimimattomiin rutiineihin ja toimintakäytäntöihin. Käytämme näyttöön perustuvaa tietoa ja osaamista niin organisaation sisältä kuin ulkopuolelta. Otamme vastaan palautetta asiakkailta ja omaisilta. Palautteen ja kokemuksen lisäksi hyödynnämme muistisairaiden ihmisten hyvään hoitoon, laatusuositukseen sekä tutkimukseen perustuvaa tietoa. Asiakkaiden vointia ja toimintakykyä seuraamme RAI -arviointimittarin avulla.

Parannamme toimintaamme osallistuvalla arjen kehittämisellä, joka on asiakaslähtöinen tapa lisätä toiminnan ja palvelun laatua. Johtamisella tuemme osallistavia toimintakäytäntöjä sekä henkilökunnan sitoutumista ja osaamista. Toiminnassamme etsimme sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestäviä ratkaisuja.

Tavoitteemme on ehkäistä terveydellisten ja sosiaalisten ongelmien syntymistä ja vastata ammattitaidolla muistisairaana asiakkaan yksilöllisiin sosiaalisiin ja terveydellisiin tarpeisiin. Tärkeä osa toimintaamme on laaja yhteistyöverkosto asiakkaan, omaisten, kotihoidon sekä kaupungin seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin kanssa. Näin autamme turvallisen elämän mahdollistumista myös kotona. Henkilökunta on moniammatillista ja muistisairaiden ihmisten hoitoon perehtyneitä.

Oikeudenmukaisuus näkyy Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa siten, että

toimintamme on avointa, tasa-arvoista, yhdenvertaista, inhimillistä ja suvaitsevaa. Pidämme tärkeänä tasa-arvoista ja yksilön huomioivaa kohtaamista sekä säännöllistä yhteydenpitoa perheen kanssa. Vahvistamme ja tuemme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta osallistamalla heitä suunnittelemaan omaa elämää. Tuemme kognitiivisten taitojen kehittämistä ja voimavarojen vahvistamista antaen aikaa toimimiselle ja vuorovaikutukselle. Yksilöllinen elämä näkyy jokaisen asiakkaan henkilökohtaisessa hoito- ja palvelusuunnitelmassa, joka päivitetään vähintään puolivuositain tai jos elämässä tapahtuu muutosta. Palveluesimies vastaa suunnitelmien ajantasaisuudesta.

Asiakkaiden kohtaamisissa korostuu välittäminen. Kohtelemme kaikkia oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti. Jokaisella on mahdollisuus ilmaista mielipiteitään. Päätöksiä teemme yhteisesti asiakkaiden ja henkilökunnan asiakaskokouksissa kerran kuukaudessa ja pidämme kiinni sovituista asioista.

Palvelulupauksemme:

- Arvostamme ja kuuntelemme asiakasta
- Asukkaiden yksilölliset mieltymykset ohjaavat päivän kulkua
- Mahdollistamme, että asiakas pääsee ulkoilemaan aina halutessaan
- Asiakas voi osallistua hoivakodin arkeen ja yhteisiin tilaisuuksiin omien voimavarojen mukaisesti

- Läheiset ovat tärkeä osa asukkaan elämää ja he ovat aina tervetulleita osallistumaan yhteiseen arkeemme
- Pidämme sovituista asioista kiinni

Tehtävämme on kysyä: Mikä on sinulle tärkeää? Mitä sinulle kuuluu? Miten voin olla avuksi? Asiakkaidemme arvot ja tarpeet ohjaavat yksilöllistä päivänkulkua ja asiakkaan itsemääräämisoikeus on meille tärkeä asia. Pyrimme kehittämään palvelua niin, että hoivakodissa voi toteuttaa mahdollisimman paljon omia tapojaan ja aikaisempia mieltymyksiään. Kodikkuus merkitsee välittävää kohtaamista ja turvallisuuden tunnetta, päivittäistä yhdessäoloa sekä askareisiin osallistumista. Toiminta on ammattitaitoista hoivaa ja hoitoa elämän loppuun asti, ihmisläheisesti ja rakkaudella.

Tunnuksemme:



Ympäri vuorokautisen hoidon tarve arvioidaan aina yksilöllisesti. Päätös hoiva-asumisen tarpeesta tehdään laaja-alaisen palvelutarpeen selvittämisen perusteella. Palvelutarpeen selvittäminen voidaan tehdä joko kotona tai äkillisen sairastumisen jälkeen sairaalajakson aikana. Arviointiin osallistuvat seniorineuvonta ja palveluohjaus -yksikkö Nestorin työntekijä sekä kotihoidon tai sairaalan työntekijä.

Tietoja hoiva-asumiseen hakeutumisesta saa ottamalla yhteyttä Seniorineuvonta ja palveluohjaus -yksikkö Nestoriin puh. (09) 816 33333 arkinen klo 9–15. [Seniorineuvonta ja palveluohjaus](#) (tarkastettu 13.05.2020).

4 Johtamisjärjestelmä

Yksiköstä vastaa pitkäaikaishoidon palvelupäällikkö ja toimintaa johtaa palveluesimies. Vastuu Viherlaakson muistipalvelukeskuksen laadusta ja potilasturvallisuudesta on palveluesimiehellä, joka johtaa toimintaa. Päivittäisen toiminnan organisoinnista vastaa palveluvastaava.

Sosiaali- ja terveystoimen johto ja vanhuspalveluiden ja pitkäaikaishoidon johto seuraavat säännöllisesti yksikön toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Lyhytaikaishoidon ja päivätoiminnan asiakkaiden vaihtuvuuden vuoksi tarvitaan joustavaa yhteistyötä sairaalan, kotihoidon ja Nestorin sekä asiakkaiden, omaisten ja muiden asiakkaiden hoitoon ja talon toimintaan vaikuttavien yhteistyötahojen kanssa. Jokainen työntekijä vastaa oman tehtäväkuvansa mukaisesta työn laadusta ja turvallisuudesta.

Liite 2: Espoon sosiaali- ja terveystoimen vastuunjako - laatu, turvallisuus ja omavalvonta

5 Laadunhallinta

Laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Valtakunnallisessa potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiassa 2017-2021 todetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon laadulla on monta ulottuvuutta eikä yhtä, kaikkien hyväksymää määritelmää laadulle ole. Laatuun kuuluvat asiakas- ja potilaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, potilas- ja asiakasturvallisuus ja vaikuttavien menetelmien käyttö.

Potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat palvelut, huolenpito ja vaikuttava hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta. Potilas- ja asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus.

Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa toiminnan tavoitteita (Kuvio 1) johdetaan palveluesimiehen johdolla päivittäisjohtamisessa arkipäivisin, päivittäisjohtamisen taululla säännöllisesti kuukausittain henkilökunnan kanssa sekä yhteistyössä vanhuspalveluiden ja pitkäaikaishoidon johdon kanssa.

Sosiaali- ja terveystoimen kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lean-filosofian ydin koostuu asioiden jatkuvasta yksinkertaistamisesta ja työn sujuvoittamisesta. 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.

Timantin sakarat ja visuaalisen johtamisen mittarit:

Palveluiden laatu ja vaikuttavuus ja turvallisuus: Asiakasturvallisuuden johtamista ja edistämistä seurataan Hai Pro-ilmoitusten avulla. Seurannassa katsotaan kuukausittain asiakkaille konkreettisesti tapahtuneet tapahtumat sekä läheltä piti-tilanteet. Asiakkaille tapahtuneet vakavat haittatapahtumat raportoidaan pitkäaikaishoidon johtoryhmälle. Hai Pro-ilmoitukset käsitellään kuukausittain työntekijöiden kanssa ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä prosessien korjaamiseksi ja hyvien käytänteiden edistämiseksi. Palveluesimies ja palveluvastaava vastaavat Hai Pro- ilmoitukseen käsittelystä.

Asiakkaiden palvelutarpeen arviointijärjestelmänä on RAI-LTC. Omahoitaja ja sairaanhoitaja vastaavat asiakkaan RAI-arvioinnin tekemisestä puolivuositain tai voinnin muuttuessa. Samalla päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma vastaamaan asiakkaan tarvetta. RAI -laatumoduulin avulla palveluesimies seuraa ja raportoi kuukausittain asiakkaiden osallisuutta, kuntoutumista, tahatonta painonlaskua ja kipua.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuutta, lääkärin kotikäyntejä kerran vuodessa sekä asiakkaiden päivystyskäyntejä seurataan erillisen lomakkeen avulla. Lomakkeen raportoi sairaanhoitaja omavalvontatiimille sekä käy keskustelun palveluesimiehen kanssa kuukausittain. Laadun johtamista toteutetaan myös seuraavilla ohjeilla ja suosituksilla:

- Kansallinen Käypä-hoitosuositus: [Muistisairaudet](#) (katsottu 13.5.2020)
- [Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi, STM 2013:11](#) (katsottu 12.6.2020)
- [Apuvälinepalvelujen laatusuositus, STM oppaita 2003:7](#) (katsottu 12.6.2020)
- [Terveyden edistämisen laatusuositus, STM 2006:19](#) (katsottu 13.05.2020)
- [STM suosituksia terveydenhuollon ammattihenkilöille](#) (katsottu 26.11.2019)
- [THL potilasturvallisuus](#) (katsottu 12.6.2020) ja [THL Laatu](#) (katsottu 12.6.2020)

Asukkaan palvelukokemus ja osallisuus: Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa asiakaskokous järjestetään kerran kuukaudessa kerroksittain. Työvuorossa oleva henkilökunta vastaa järjestämisestä. Kokouksista kirjoitetaan muistio tiedoksi koko talolle. Viimeisin muistio on nähtävillä kerroksissa. Lisäksi palveluesimies raportoi pitkäaikaishoidon johtoryhmälle kokousten määrän, kokouksiin osallistuneiden asiakkaiden ja läheisten määrän. Rai-mittarissa huomioidaan asiakkaiden ja omaisten osallisuus hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

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. Vuonna 2018 Kunta-10-tutkimuksen kehittämiskohteiksi on päätetty Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa työaikojen hallinta, syrjinnän ja työpaikkakiusaamisen ehkäisy ja työhyvinvointi. Lisäksi seurataan kuukausittain käytyjen kehityskeskustelujen määrää sekä henkilökunnan vaara- ja uhkatilanne ilmoituksia.

Hyvä taloudenpito ja tuottavuus: Taloudenpidossa seurataan yksikön henkilöstökuluja, käyttökustannuksia sekä Seure -henkilöstöpalvelun menoja kuukausittain. Henkilöstökuluihin kiinnitetään huomiota ja hankinnoissa noudatetaan kestävän kehityksen periaatteita.

Asiakasturvallisuus on osa laatua

Asiakas- ja potilasturvallisuus on keskeinen laadun ulottuvuus. Se näkyy strategiassa, päivittäisessä toiminnassa, päätöksenteossa sekä toiminnan ja talouden suunnittelussa. Turvallisuus koostuu turvallisuusriskien tunnistamisesta, ennakoivasta riskienhallinnasta ja turvallisuutta varmistavista menetelmistä. Asiakasturvallisuus kuuluu jokaiselle työntekijälle. Emme syyllistä inhimillisistä virheistä tai kyseenalaisteta turvallisuuden edistämiseksi tehtyjä valintoja. Tavoitteemme on, että käsittelemme palautetta rakentavasti ja olemme valmiita uudistamaan toimintaamme ja itseämme. Asiakasturvallisuuteen kuuluu hoidon turvallisuus (hoitomenetelmien ja hoitamisen turvallisuus), lääkehoidon turvallisuus (lääkkeiden ja lääkityksen turvallisuus) ja lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuus (laitteiden turvallisuus ja niiden käytön turvallisuus). Asiakastyöhön liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita seurataan osana normaalia työskentelyä. Yhteinen keskustelu käydään talon vakiintuneissa keskustelufoorumeissa: viikoittain kerroksen tiimipalavereissa ja joka toinen viikko talokokouksissa. Lisäksi seurataan säännöllisesti pitkäaikaishoidon johdon toimesta ja yksikkötasolla toiminnan vaikuttavuutta ja yleisen turvallisuuskulttuurin kehittymistä.

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

Riskienhallinnasta vastaa palveluesimies ja hänen poissa ollessa palveluvastaava. Jokainen työntekijä toteuttaa 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 vuosittain, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallintaan liittyvänä Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa on nimetty riskienhallintatiimi. Lisäksi on työsuojeluasiamies, kaupungin työsuojeluvaltuutettu ja laitevastaavat. Riskinhallintaan kuuluu myös toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallintaan sisältyy viisi vaihetta:

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

Vaaratilanteen tunnistaminen

Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, mitä riskin olemassaolo voi aiheuttaa. Jos riski on hyväksyttävissä, määritellään rajat sille, miten suuri vaihtelu (poikkeama) on mahdollinen.

Riskien tunnistaminen ja esille tuominen edellyttää jokaiselta eettistä arviointia siitä, mitä asiasta/toiminnasta voi seurata, jos sitä ei jatkossa huomioida tai ennakoita. Henkilöstö keskustelelee havaitsemistaan asioista ja tuo yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asiakkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit. Asioista keskustellaan esimiehen kanssa ja ne käsitellään yhteisesti talokokouksissa.

Riskienarviointiin kuuluu myös turvallisuuskävely, joka on tehty lokakuussa 2019 palveluesimiehen, palveluvastaavan sekä kahden työntekijän kanssa. Kävelyn aikana huomioitiin henkilökunnan työturvallisuutta ja sähkölaitteiden turvallista käyttöä muistisairaiden ihmisten asuinympäristössä. Seurauksena työturvallisuuden vahvistamiseksi vakioitiin ilmoitustauluilla pidettävä työturvallisuusmateriaali sekä ensiapuohjeistus ja asiakkaan etsintäkansio osana turvallista toimintaa.

Henkilöstö

Palveluesimies varmistaa, että henkilöstömme turvallisuusosaaminen on ajan tasalla. Muistipalvelukeskuksessa on avoin, luottamukseen perustuva toimintakulttuuri, jossa inhimillisistä virheistä ei syyllistetä. Tällaisessa työilmapiirissä pystymme rakentavasti käsittelemään poikkeavia tilanteita, läheltä piti -tilanteita ja haittatapahtumia. Tehtävämme on tunnistaa, arvioida ja hallita riskejä. Viikoittaisessa työpaikkakokouksessa ja päivittäisessä raportoinnissa tiedotetaan ennakoivasti

mahdollisista riskeistä. Jokaisen mielipide ja havainnot otetaan huomioon. Meillä on yhteiset menettelytavat ja turvallisuuskulttuuri; omavalvontasuunnitelma on osa tätä systemaattista yhteistä kehittämistä. Palveluesimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu täydennyskoulutuksiin. Koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa.

Henkilöstöä koskevista uhka- ja vaaratilanteista tehdään sähköinen ilmoitus ja keskustellaan esimiehen ja työyhteisön kanssa. Ilmoitus menee myös kaupungin työsuojelulle. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään kuukausittain kerrosten tiimipalavereissa. Riskienarviointi tehdään moniammatillisessa tiimissä. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan asioista ja tuo yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asiakkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin, toimintaympäristöön jne. liittyvät riskit.

Toimintaympäristö

Palveluesimies varmistaa, että työskentelemme turvallisissa tiloissa: tiloja on riittävästi, ne ovat hygieenisiä ja häiriöttömiä. Tehtävämme on ennaltaehkäistä kaatumis- ja loukkaantumisvaaroja tutustumalla asiakkaisiin ja kartoittamalla heidän käytettävissä voimavaroja (RAI). Henkilökunta pitää hoitoon tarvittavat laitteet ja tarvikkeet saatavilla ja käyttökunnossa. Laitteille järjestetään huollot valmistajan ohjeiden mukaisesti ja otamme huomioon laitteiden ja järjestelmien yhteensopivuuden, kun teemme hankintapäätöksiä. Asumis- ja työympäristöistä pidetään poissa turvallisuutta vaarantavat tekijät. Laittevastaava pitää huolen siitä, että laitteiden käyttöön liittyvä ohjeistus on helposti saatavilla. Laitteiden käyttöön liittyvästä perehdytyksestä vastaavat ergonomiatyöryhmän jäsenet sekä laitevastaava. Koulutustarve arvioidaan kehityskeskusteluissa vuosittain.

Asiakas

Varmistamme turvallisuutta ottamalla myös asiakkaat mukaan palvelujen suunnitteluun. Asiakasta koskevat asiakirjat (potilasasiakirjat) palvelevat hoidon suunnittelua ja toteutusta sekä edistävät hoidon jatkuvuutta. Asiakirjoihin henkilökunta kirjaa tiedot, joita tarvitaan hoidon järjestämiseen, suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan, todetut haitalliset tutkimus- ja hoitotoimenpiteiden vaikutukset sekä epäilyt potilas-, laite- tai lääkitysvahingosta. Asiakkaita koskevat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, minkä vuoksi noudatetaan erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa. Turvallisen hoidon ja henkilökunnan sekä potilaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat laaditaan ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voimme selvittää hoitoon osallistuneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta. Asiakirjoihin tekevät merkintöjä vain asiakkaan hoitoon osallistuvat terveydenhuollon ammattihenkilöt.

Suositteluvia julkaisuja:

[Potilasturvallisuus ja riskien hallinta 2015 \(katsottu 12.6.2020\)](#)

[Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011 \(katsottu 12.6.2020\)](#)

[Johdon potilasturvallisuuskävelyt \(katsottu 12.6.2020\)](#)

6.1 Riskien, poikkeaminen ja epäkohtien Ilmoitusjärjestelmät ja ilmoittaminen

Riskienhallintaan liittyvät ilmoitukset tehdään sähköisesti Hesseu-työturvallisuusjärjestelmään. Riskienarviointi tehdään moniammatillisessa tiimissä vuosittain ja se on tehty kesäkuussa 2019.

Arvioinnin tulokset käsitellään talokokouksessa. Kokouksessa valitaan tulevan kauden kehittämisaalueet riskienarvioinnin pohjalta.

Asiakkaita koskevista vaaratapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään, kirjataan tieto potilasasiakirjoihin ja ollaan asiakkaan läheisiin yhteydessä tapahtuneesta. Ilmoituksen käsitelijänä toimii palveluesimies Heidi Leppänen. Hän arvioi riskin riskimatriisin avulla ja jatkotoimenpiteiden osalta. Merkittävistä ja vakavista riskeistä menee ilmoitus myös ylemmälle taholle ja käydään yhteinen keskustelu jatkotoimenpiteistä.

Riskin hallintaan liittyvät suositukset kirjataan sähköiseen HaiPro-järjestelmän lomakkeelle, johon merkitään tapahtuman toistumista ennaltaehkäisevät toimenpide-ehdotukset sekä kuvaus niiden toteuttamisesta. HaiPro -ilmoitukset käsitellään vähintään kerran kuukaudessa työpaikkakokouksissa.

Kirjaaminen riskienhallinnan osa-alueena

Varmistamme turvallisuutta ottamalla myös asiakkaat mukaan palvelujen suunnitteluun.

Potilasasiakirjat palvelevat hoidon suunnittelua ja toteutusta sekä edistävät hoidon jatkuvuutta. Potilasasiakirjoihin kirjataan tiedot, joita tarvitaan hoidon järjestämiseen, suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan, todetut haitalliset tutkimus- ja hoitotoimenpiteiden vaikutukset sekä epäilyt potilas-, laite- tai lääkitysvahingosta.

Asiakkaita koskevat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, minkä vuoksi noudatamme erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa.

Turvallisen hoidon ja henkilökunnan sekä potilaan oikeusturvan takaamiseksi laadimme potilasasiakirjat ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voimme selvittää hoitoon osallistuneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta.

Potilasasiakirjoihin saavat tehdä merkintöjä potilaan hoitoon osallistuvat terveydenhuollon ammattihenkilöt.

Asiakkaita koskevista vaara- ja läheltä piti -tilanteista teemme potilasasiakirjamerkintöjen lisäksi HaiPro -ilmoituksen ohjeiden mukaisesti.

Henkilöstö

Henkilöstöön kohdistuvista ja koskevista uhka- ja vaaratilanteista tehdään sähköinen ilmoitus Hessu-työturvallisuusjärjestelmään. Ilmoitus menee myös työsuojeluun. Palveluesimies keskustelee työntekijän kanssa tapahtuneesta. Ilmoitukset käsitellään vähintään kerran kuukaudessa työpaikkakokouksissa tarkoituksena edistää turvallista työ- ja toimintakulttuuria ja kehittää ennaltaehkäiseviä toimintatapoja osana turvallisuuskulttuuria.

Toimintaympäristö

Toimintaympäristön turvallisuus arvioidaan osana riskienarviointia. Toiminnan muutoksista tiedotamme. Varmistamme, että työskentelemme turvallisissa tiloissa: tiloja on riittävästi, ne ovat hygieenisinä ja häiriöttömiä, ennaltaehkäisemme kaatumis- ja loukkaantumisvaaroja tutustumalla asiakkaisiin ja

kartoittamalla heidän käytettävissä olevia voimavaroja (RAI). Poistamme asumis- ja työympäristöistä turvallisuutta vaarantavat tekijät.

Pidämme hoitoon tarvittavat laitteet ja tarvikkeet saatavilla ja käyttökunnossa, järjestämme laitteiden huollon valmistajan ohjeiden mukaisesti, otamme huomioon laitteiden ja järjestelmien yhteensopivuuden, kun teemme hankintapäätöksiä. Pidämme laitteiden käyttöön liittyvän ohjeistuksen helposti saatavilla. Laitteiden käyttöön liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta kartoitetaan ja arvioidaan yksiköissä säännöllisesti. Pidämme laitteiden käyttöön liittyvän ohjeistuksen helposti saatavilla. Laitteiden käyttöön liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta kartoitetaan ja arvioidaan säännöllisesti.

Riskien huomiointi ja ennaltaehkäiseminen:

- keskitymme työolosuhteisiin ja ympäristöön
- pohdimme, miksi virhe tapahtui
- kehitämme toimintaamme, jotta vastaavaa virhettä ei enää tapahdu
- hyväksymme sen, että inhimilliseen toimintaan liittyy aina erehtymisen mahdollisuus; kaikki tekevät virheitä
- tuomme virheet avoimesti esille ja käytämme niihin liittyvää tietoa toiminnan kehittämiseen
- kaikilla on mahdollisuus ilmaista pelkoa ja epävarmuutta

Vakavat haittatapahtumat raportoidaan välittömästi pitkäaikaishoidon johtotiimille. Omaisille ilmoitetaan aina asiakkaalle sattuneista haittatapahtumista. Korjaavat toimenpiteet ja muuttuneen toimintatavat tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti. Mikäli asia liittyy johonkin sidosryhmään, asiasta tiedotetaan myös kyseistä tahoa.

Palveluesimies vastaa muistipalvelukeskuksen riskienhallinnasta. Linjaukset ja toimenpiteet suunnitellaan yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa esimerkiksi työsuojelun kanssa. Muistipalvelukeskuksen HaiPro -käsittelijöinä toimivat palveluesimies ja palveluvastaava. Havaitut epäkohdat käydään keskustellen läpi. Mikäli asia ei ratkea Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa käytettävissä olevin resurssein tai keinoin, palveluesimies vie asian päätettäväksi ylemmälle taholle. Epäkohdat korjataan ylemmän tahon ratkaisun mukaisesti.

Potilasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti” ja ”tapahtui potilaalle”

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta ([341/2011, katsottu 12.6.2020](#)) [velvoittaa sopimaan menettelytavan, jonka avulla tunnistetaan, ilmoitetaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien kohdalla.](#)

Meillä on käytössä potilas/asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä tekninen työkalu HaiPro, jonka menettelytavat on kuvattu tarkemmin ohjeissa ja videolla, jotka ovat HaiPro potilasturvallisuusilmoitus -työkalun sivulla. [Potilasturvallisuusilmoitus HaiPro \(katsottu 12.6.2020\).](#)

Ilmoituksessa arvioidaan ja analysoidaan asiakkaaseen kohdentuva turvallisuuden vaarantava tapahtuma ”tapahtui potilaalle”, sekä arvioidaan myös mahdollisia kehittämistoimenpiteitä turvallisuuden parantamiseksi ja toistumisen ehkäisemiseksi. Työkalu mahdollistaa ennakoivista tapahtumista

ilmoittamisen, jotka on pystytty ehkäisemään toiminnalla: ”läheltä piti” tai ”muu vaaratapahtuma/turvallisuushavainto”. Ennakoiva toiminta ja havainnot on tärkeä tuoda työyhteisön käyttöön turvallisten toimintatapojen edistämiseksi. Tavoitteemme on, että ilmoituksista suurempi osa olisi ennakoivia ja ”läheltä piti”-turvallisuushavaintoja. Yhteinen ja avoin keskustelu epäkohdista ja turvallisista työskentelytavoista edistää tärkeänä työyhteisön turvallisuuskulttuurin johtamista.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. ([Sosiaalihuoltolaki](#) 48§). (katsottu 12.6.2020)

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet: Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro- ohjelmassa. Tieto ilmoituksesta tulee yksikön esimiehen käsiteltäväksi, ja menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti. Ilmoituksen tehnyt työntekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. [SPro](#)-ohjelma (katsottu 19.5.2020)

Viherlaakson Muistipalvelukeskuksessa on nollatoleranssi kaltoinkohtelulle. Käymme jatkuvaa keskustelua talon sisäisissä kokouksissa asiakkaiden kohtaamisesta ja kohtelusta. Meillä on velvollisuus puuttua asiakkaisiin kohdistuneisiin, niin hoitohenkilökunnan kuin läheisten aiheuttamiin, epäkohtiin tai uhkiin. Esimiehellä on oikeus ottaa käyttöönsä työnjohdollinen huomautus- ja varoitusmenettely, jos työntekijän toiminnassa ilmenee asiakkaiden kaltoinkohtelua.

Potilasturvallisuustutkinta

Potilasturvallisuustutkinta on Espoon sotet:in sisäinen menettely prosessipoikkeamien ja muiden poikkeamien selvittelyyn. Tutkinnassa tarkastellaan toimintajärjestelmää. Tutkinnan perustella pyritään muuttamaan toimintaa; annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan systeemilähtöisiä ongelmia ja riskejä. Tutkinta aloitetaan perusturvajohtajan päätöksellä. Potilasturvallisuustutkinnan menettelytavat on kuvattu tarkemmin kyseisissä ohjeissa, jotka ovat työtilassa. [Ohje](#) Vakavan vaaratapahtuman selvittely ja tutkinta Espoossa (katsottu 19.5.2020).

Hoitoon liittyvien infektioiden seuranta

Hoitoon liittyvillä infektioilla (aikaisemmin sairaalainfektio) tarkoitetaan infektioita, jotka ilmaantuvat sairaalassa tai liittyvät sairaalassa tehtyyn toimenpiteeseen. Toimenpiteisiin liittyvät infektiot alkavat usein vasta potilaan päästyä kotiin. Yleisimpiä hoitoon liittyviä infektioita ovat leikkausalueen infektiot, virtsatieinfektiot, keuhkokuume ja vaikea yleisinfektio, jossa mikrobi kasvaa veressä. Hoitoon liittyvän infektion synty on tapahtumaketju, johon vaikuttavat tartunnan aiheuttava mikrobi, tartuntatie, tartuntatapa sekä potilas, hänen sairautensa, vastustuskykynsä ja sairauden hoito.

Sairaalainfektioiden esiintymistä ja antibioottien käyttöä seurataan kaupunkitasolla, kaupungin hygieniavastaavien sekä yksiköiden toimesta. Espoon sairaala käyttää sairaalainfektioiden seurantajärjestelmää (SAI). Sairaalaan on laadittu erillinen ja kattava asiakirja hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta. 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. Hygienia-toimikunta 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.

Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa on kaksi hygieniavastuuhenkilöä. He osallistuvat kaupungin järjestämiin säännöllisiin kokouksiin sekä koulutuksiin. Heidän tehtävä on toimia yhdyshenkilöinä ja varmistaa tiedonkulku hygieniaan liittyvissä asioissa.

Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki ([738/2002 katsottu 15.6.2020](#)) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisella työpaikalla on oltava ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Osa näistä riskeistä on samoja kuin asiakasturvallisuudessa, joten niiltä osin niiden arvioinnissa ja kirjaamisessa voidaan hyödyntää jommankumman prosessin tuottamaa tietoa.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti [Hessu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä](#) (katsottu 15.6.2020). Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia. Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. [Työpaikkaselvitykset](#). (katsottu 15.6.2020)

Hessu-järjestelmässä tehdään työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista. Hessuun voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Tapaturmailmoitukset tehdään myös Hessuun. Järjestelmä viestittää esimiehille kaikki hänen vastuualueellaan tehdyt ilmoitukset. Esimies käsittelee ilmoitukset ja tekee niistä tarvittaessa tutkinnan. 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 Turvavarti, joka toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Kulloinkin Turvavartin aihe on yhteinen kaikille ja siitä käytävien keskustelujen on tarkoitus vahvistaa työpaikan omaa ennakoivaa turvallisuuskulttuuria.

[Työsuojelun tietopankki](#) (katsottu 15.6.2020)

Turvavartti on kaksi kertaa vuodessa toteutettava keskustelu, jonka avulla vahvistetaan työpaikan ennakoivaa turvallisuuskulttuuria.

Tietoturvapoikkeamat

Espoon kaupungissa tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa.

Viherlaakson muistipalvelukeskuksen henkilökunta on tietoinen, että erilaisten tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Jos kohtaamme häiriön tai poikkeaman tai epäilemme joutuneemme ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, emme epäröi ilmoittaa asiasta.

[Tietoturva](#) (tarkastettu 19.5.2020) ja [tietosuoja](#) (katsottu 19.5.2020)

Henkilökunta tiedottaa myös esimiestä. 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 so-siaali- 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](#) katsottu 19.5.2020) / AvoHilmo ([556/1989](#) katsottu 19.5.2020) [THL Hoitoilmoitustietokannat](#) (katsottu 19.5.2020)

Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset

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

Lääkelaki ([395/1987](#)) (katsottu 12.6.2029) / Asetus ([774/1989](#)) / [Fimea haittavaikutukset](#) (katsottu 12.6.2020) / [THL ilmoittaminen](#) (katsottu 12.6.2020)

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamat

Lääkinnällisten laitteiden, alan toimijoiden ja laitetutkimusten valvontatehtävät siirtyivät Valvirasta Fimeaan 1. tammikuuta 2020. Ilmoitus tehdään terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta

vaaratilanteesta. 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 tai
- 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 [kyseisissä ohjeissa](#) (katsottu 20.5.2020).

[Valviran määräys 4/2010: Terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus](#) (katsottu 20.5.2020)

Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa käytettävällä terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Laitteet on rekisteröity HUS:n laiterekisteriin.

Olemme hankkineet omia liikkumisen ja siirron apuvälineitä, jotka ovat asiakkaan käytössä tarvittaessa. Kattonosturivalmius on jokaisessa asiakashuoneessa. Meillä on ergonomiatyöryhmä, jonka vastuulla on laitteiden käytön opastus ja kunnossapito. Laitteista tilaavat tarvittaessa laitteiden huollon HUS Lääkinnällisten laitteiden laiterekisteri Mequsoft. Huollon voi tilata myös henkilökunta.

Kun henkilökunta havaitsee tai saa tietoonsa laitteen tai tarvikkeen aiheuttaman vaaratilanteen tekee hän asiasta HaiPro -ilmoituksen. Ilmoituksen käsittelijä tekee arvion siitä, johtuiko vaaratapahtuma laitteesta vai laitteen käyttäjän toimista. Mikäli todetaan tapahtuneen johtuvan laitteesta, tekee käsittelijä siitä ilmoituksen Valviralle ohjeen mukaan.

Laatu- ja turvallisuusasioiden yhteyshenkilö:

Laatupäällikkö, Sosiaali- ja terveystoimen toimiala, Kehittämisen tulosityksikkö Ketterä
PL 2547 Kirkkojärventie 6 02070 ESPOON KAUPUNKI
puh. 0503047410

Säteilyvaara ilmoitukset Säteilyturvakeskukselle

Poikkeavasta tapahtumasta tulee tehdä viivyttämättä ilmoitus Säteilyturvakeskukselle ([1991/1512](#) tarkastettu 20.5.2020), kun:

- säteilyn käyttöön liittyvästä poikkeavasta tapahtumasta, jonka seurauksena turvallisuus säteilyn käyttöpaikalla tai sen ympäristössä vaarantuu merkittävästi,
- säteilylähteen katoamisesta, anastuksesta tai joutumisesta muulla tavalla pois luvanhaltijan hallusta,

- muista poikkeavista havainnoista ja tiedoista, joilla on olennaista merkitystä työntekijöiden tai ympäristön säteilyturvallisuuden kannalta.
- STUK Poikkeavasta tapahtumasta ilmoittaminen [STUK](#) (katsottu 20.5.2020)

Tapahtumasta tehdään vaaratilanneilmoitus myös Valviralle (629/2010), silloin kun kysymyksessä on terveydenhuollon laite tai tarvike.

Valvottavat tartuntataudit

Tartuntataudit ja tartuntatauteja aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautien ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan: 1) yleisvaaralliset tartuntataudit, 2), ja 3) muut rekisteröitävät mikrobilöydökset. Lisätietoa THL: [Infektiotaudit](#) ja Tartuntatautilaki [1227/2016](#) (katsottu 20.5.2020)

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](#) katsottu [20.5.2020](#)).

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

Pelastuslaki 42§ ([2011/379 Pelastuslaki](#) katsottu 20.5.2020) 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.

Ilmoitus tehdään päivystävälle palotarkastajalle lomakkeella [Ilmoituslomake](#) (katso oikea yläreuna). Lomake lähetetään *suojatussa sähköpostissa* päivystävälle palotarkastajalle. 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 viranomaisille
Potilasturvallisuuspoikkeama	HaiPro- järjestelmä	Espoo sotet	
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta	Spro- järjestelmä	Espoo sotet	Tarvittaessa AVI
Potilasturvallisuustutkinta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Sairaalaninfektioiden seuranta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Työturvallisuusriskit	Hessu-järjestelmä	Espoo sotet	
Tietoturvapoikkeamat	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	mm. Valvira, poliisi

Tietosuojapoikkeamat	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	mm. Valvira, poliisi
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitustietokanta HILMO	Sovittu menettelytapa		THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutus ilmoitukset	Sovittu menettelytapa		Fimea
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset	HaiPro- järjestelmä		Fimea
Säteilyvaarailmoitukset	Sovittu menettelytapa		STUK
Valvottavat tartuntataudit	Sovittu menettelytapa		THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	RYMY		THL, Evira
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä	Sovittu menettelytapa		LUP

6.2 Viestintä

Viherlaakson muistipalvelukeskuksen kokonaisviestinnästä vastaa palveluesimies Heidi Leppänen. Jokainen työntekijä on vastuussa oman työnsä osalta viestinnän sujuvuudesta ja riittävytydestä. Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyvyyttä sekä vähentää ”hukkaa”.

Johtamistyömme tavoite on varmistaa, että henkilöstö saa jatkuvasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista. Palveluesimies vastaa toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottaa tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todeuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Palveluesimies toimii tiedottajana talon ulkopuolisessa viestinnässä. Kriisitilanteissa hänellä on käytössä ”Kun tapahtuu ikävää” - kriisiviestinnän toimintaohje SOTET: in esimiehelle.

Viherlaakson muistipalvelukeskuksen viralliset tiedotuskanavat ovat

- talokokous sekä siitä tehtävä
- muistio, joka lähetetään sähköpostin välityksellä koko henkilökunnalle ja
- sähköposti.

Henkilökohtaisen sähköpostin lukeminen kuuluu työntekijän tehtävään.

Talon tapahtumista ilmoitetaan sisääntulokerroksessa ilmoitusseinällä. Kuukausittain järjestettävistä asiakaskokouksista ilmoitetaan kerrosten ilmoitustaululla. Läheisiin olemme yhteydessä sen mukaisesti, mitä heidän kanssaan on sovittu. Yhteydenpito välineinä toimii puhelin, sähköposti, digitaaliset laitteet kuten VideoVisit sekä Whatsapp-videopuhelut, sekä säännölliset yhteistyökokoukset vähintään kerran vuodessa.

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

[Viestintä](#) (katsottu 20.5.2020), mm. "Kriisiviestinnän seinätaulu yksiköihin", "Kun tapahtuu ikävää – Kriisiviestinnän toimintaohje SOTETin esimiehille", "Espoon yleiset kriisiviestintäohjeet".

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](#) (tarkastettu 25.5.2020) ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihoitolaki muutoksenhakua. [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785](#) (katsottu 25.5.2020) [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812](#) (katsottu 25.5.2020)

Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla / Potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihoitoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata. 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. Omaisia myös kehoitetaan hankkimaan Digi- ja väestötietovirastosta [Digi -ja väestötietovirasto](#) (katsottu 25.5.2020) 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, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Asiakkaalla on oma asunto, jonka hän voi kalustaa mieleisekseen omilla huonekaluilla ja muilla tavaroilla. Hän pukeutuu omiin vaatteisiinsa. Päivittäisissä toimissa kannustetaan ja ohjataan itsenäiseen toimintaan. Asiakkaan vuorokausirytmiiä kunnioitetaan ja päivittäiset toimet suunnitellaan sen mukaan. Asiakaskokouksissa suunnitellaan ja päätetään yhteisistä asioista ja jokaisen mielipidettä kuunnellaan.

Asiakkaan muuttaessa taloon koko työyhteisö tutustuu häneen ja hänen elämänsä historiaansa. Asiakkaan tavat, tottumukset, mieltymykset ja rutiinit koetaan tärkeiksi itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumisen kannalta. Asiakas elää oman elämänsä makuista elämää, tärkeät asiat ja mielenkiinnonkohteet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaat ovat mukana arjen askareissa

oman halunsa ja kiinnostukseensa mukaan. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn säilyminen ja hyvä elämänlaatu.

Jokaisella muistisairaalla ihmisellä on oikeus itsemääräämiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä tekemään itseään koskevia päätöksiä. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen eri tavoin on hoitopäätös, josta on keskusteltava, tarvittaessa useita kertoja, asiakkaan itsensä kanssa tai jos hän ei pysty päättämään hoidostaan itse, hänen lähiomaisensa tai muiden läheisten kanssa.

Päätöksentekokykyä arvioitaessa tarkastellaan sitä, kuinka turvallisia itseään koskevia päätöksiä muistisairas ihminen pystyy tekemään. Muistisairaus ei ole syy ohittaa asiakkaan mielipidettä tai päättää hänen puolestaan. Lääkärin tekemä itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta kirjataan osana asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajaavia hoitokeinoja ovat mm. liikkumisen fyysinen rajoittaminen esim. erilaisin turvavöin tai estein, fyysisen tilan rajaaminen ovia sulkemalla tai estämällä pääsyä yhteisiin tiloihin. Myös sängynlaitojen käyttö tai hygienihaalarin käyttö on fyysisistä rajoittamista.

Sosiaalihuoltolaki 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle 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 asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään kirjallisena (liite: Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Palveluesimies käsittelee asian aluepäällikkö kanssa ja tarvittaessa pitkäaikaishoitopäällikön kanssa. He välittävät tiedot ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteen tulosityksikön johtajalle. Ilmoituksen tehneen työntekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Viherlaakson Muistipalvelukeskuksessa hoito- ja hoivatyö perustuu itsemääräämisoikeutta kunnioittavaan toimintakulttuuriin. Jos asiakkaan turvallisuus ja terveys vaatii toimia, joilla rajataan itsemääräämisoikeutta, henkilökunta toimii seuraavan ohjeen mukaan kartoittaen moniammatillisesti ja omaisten/läheisten kanssa asiakkaan tilannetta raportoinnin yhteydessä ja viikkopöytäkirjoissa. Rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Sovittu toimintatapa kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sitä arvioidaan päivittäiskirjaamisessa:

- Fyysisten- ja psykososiaalisten tekijöiden selvittäminen. Onko taustalla mahdollisesti hoidettavissa ole sairaus tai tekijä?
- Henkilökunnan toiminnan muokkaaminen asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Henkilökunnan tekemillä eettisillä ratkaisuilla päivittäisessä työssä vaikutetaan muistisairaiden ihmisten itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.
- Jos tehdyillä selvittelyillä ei löydetä ratkaisua asiakkaan hyvinvointiin, asiasta keskustellaan hoitavan lääkärin kanssa. Mikäli päädytään itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen, hoitava lääkäri tekee kirjallisen päätöksen asiasta.
- Oma lääkäri kirjaa asiakaspapereihin ohjeistuksen, jonka tarpeellisuus tarkastetaan säännöllisesti lääkärin ja hoitohenkilökunnan toimesta.

- Vaikka lupa rajoittamistoimenpiteen käyttöön on, käytön tarvetta ammattihenkilöiden tulee jokaisella käyttökerralla harkita. Käytettäessä rajoitustoimenpidettä arvioidaan sen tarve sen hetkiseen tilanteeseen sekä vaikutus asiakkaan hyvinvointiin.
- Jos rajoitteen käytölle ei ole perusteita tai syy poistuu, tulee itsemääräämisoikeutta rajaavat toimet lopettaa.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön: Mielenterveyslaki ([1990/1116](#) katsottu 25.5.2020). Laki kehitysvammaisten erityishuollosta Tartuntatautilaki ([1227/2016](#) katsottu 25.5.2020) Päihdehuoltolaki ([1986/41](#) t katsottu 25.5.2020)

Lisätietoa kaltoinkohtelusta:

<http://www.valvira.fi/-/vanhusten-kaltoinkohtelulla-on-monia-muotoja-tyoyksikon-avoin-ilmapiiiri-helpottaa-kaltoinkohteluun-puuttumista>
<http://www.valvira.fi/-/miten-kaltoinkohteluun-puututaan-ja-miten-sita-voidaan-ehkaista>

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Kiinnitämme erityistä huomiota muistisairaahan kohtaamiseen liittyviin erityispiirteisiin.

Viherlaakson muistipalvelukeskus neuvonta ja ohjaus, yhteystiedot:

Palveluohjaaja: 043 8247 636

Palveluvastaava: 043 8246 860

Palvelusihteeri: 043 8255540

Palveluesimies: 043 8255 241

Lyhytaikaishoito: 09 8163 4760

1 kerros: 09 8163 4761

2. kerros: 09 81634762

[Sosiaali- ja terveystoimen yhteystiedot](#) (katsottu 20.5.2020), neuvontanumerot ja web-osoitteet.

[Tulkkauspalvelut Espoossa](#) (katsottu 20.5.2020)

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Asiakasohjaus tapahtuu keskitetysti Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin kautta. Viherlaakson muistipalvelukeskuksen tarjoama palvelu on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua. Päätöksen tekee Nestorin sosiaalityöntekijä tai muu viranhaltija.

Lyhytaikaishoidossa on sovittuja asiakkaita eri pituisilla jaksoilla. Paikkoja käytetään myös kriisisijoituksissa, jolloin asiakkaita voi tulla myös virka-ajan ulkopuolella kriisisijoitusohjeen mukaisesti. Sairaalasta, päivystyksestä, kotihoidosta äkillisesti siirtyvät asiakkaat tarvitsevat lääkärin lähetteen. Kriisitilanteissa kotihoidon asiakkaista lähetteeksi käy sairaanhoitajan kirjaus, mikäli kotihoidon lääkärin kannanottoa ei ole saatavilla.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. vanhuspalvelulaissa ja

sosiaalihuoltolaissa. Viherlaakson Muistipalvelukeskuksessa asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa. Toimimme hoito- ja hoiva-alan eettisten ohjeiden mukaisesti ja asiakkaan kohtelu on arvostavaa ja kuuntelevaa. Palvelutarpeen muuttuessa palvelun sisältö arvioidaan yhdessä asiakkaan, perheen ja moniammatillisen tiimin (omahoitaja, sairaanhoitaja, palveluohjaaja, sosiaalityöntekijä) kanssa. Yhteistyössä pohdimme esimerkiksi kotiutumista tai kevyempää asumismuotoa asiakkaan tarvetta ja toivetta vastaavaksi.

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Espoon vanhusten palveluiden pitkäaikaishoidossa (sekä oma että osto) ja kotihoidossa käytetään asiakkaiden ja asiakkaiden hoidon suunnitteluun, arviointiin ja hoidon laadun arviointiin RAI -arviointimittaria (Resident Assessment Instrument). Pitkäaikaishoidossa käytössä on RAI-LTC -ohjelmisto (Resident Assessment Instrument - Long Term Care).

Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa asiakkaalle tehdään henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma kuukauden kuluessa muuttamisesta. Omahoitaja ja sairaanhoitaja perehtyvät asiakkaan historiaan, toimintakykyyn ja tekevät yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaasta RAI-arvioinnin kahden viikon kuluessa yksikköön muuttamisesta. Omahoitaja järjestää yhteistyöneuvottelun asiakkaan ja omaisen kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseksi. Asiakkaan ja omaisen näkemykset kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelman avulla toteutetaan asiakkaan yksilöllisiä tapoja, tottumuksia, toiveita ja tarpeita mahdollistava elämä ympärivuorokautisessa hoiva-asumisessa. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka selvittää yhteistyöneuvottelussa asiakkaan ja hänen perheen/läheisten kanssa asiakkaan elämäntilanteen ja henkilökohtaisiin arvoihin liittyviä asioita. Esimerkiksi asiakkaan perhesuhteisiin, ammattiin, opiskeluun ja harrastuksiin liittyviä asioita sekä muita asioita, jotka kotona asuessa ovat olleet tärkeitä ja mielekkäitä. Käytössämme on Elämäntilanne- lomake, joka täytetään yhdessä asiakkaan itsensä ja/tai hänen perheen/läheisten kanssa. Saatuja tietoja käytetään hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä. Asiakasta ja hänen läheistään haastatellaan ja hänen näkemyksensä otetaan huomioon palveluja suunniteltaessa.

Viherlaakson muistipalvelukeskuksen hoitosuunnitelmissa on sisältövaatimukset, joihin yksiköiden hoitohenkilökunta sitoutuu:

- Asiakkaalle ja hänen läheiselleen järjestetään yhteistyökokous kuukauden kuluessa muutosta ja aina tarvittaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään ja arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa.
- Suunnitelman perustaksi kerätään tietoja asiakkaan elämästä (elämäntilanteen selvitys), ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, sekä merkkitahtumista, työstä, harrastuksista, jne. Tiedot kirjataan ja säilytetään asiakkaan asiakirjoissa.
- Suunnitelma tehdään asiakkaan RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta, ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet.
- Suunnitelmaan kirjataan palvelun ja kuntoutuksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja se sisältää mitattavissa olevat tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan puolivuositain tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.
- Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan hyvä perushoito, sairauksien hyvä hoito sekä asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyminen ja kuntouttaminen.

- Suunnitelma sisältää vähintään tavoitteet ja toimenpiteet asiakkaan liikuntakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun sekä hyvään ravitsemukseen. Suunnitelmassa otetaan huomioon myös asiakkaan hyvän perushoidon toteutuminen ja suun ja hampaiden terveydenhoito.
- Asiakkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto, joka käsittää asiakkaan toivomukset omasta hoidostaan. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.
- Päivittäinen asiakastietojen kirjaaminen on asiakkaan käyttäytymistä ja toimintakykyä kuvailevaa sekä perustuu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin.
- RAI-arviointi asiakkaasta tehdään puolivuositain ja asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa hyödynnetään RAI-arviointitietoja asiakkaan yksilöllisiä palveluja suunniteltaessa ja arvioitaessa.

Hoiva-asumisessa jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, jonka vastuulla on tiedottaa hoitohenkilökunnalle asiakkaan hoidon tarpeesta ja suunnitelluista keinoista. Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat hoitohenkilökunnan saatavilla sähköisenä, mutta myös asiakkaiden akuuttikansioissa siihen kirjattujen tavoitteiden ja keinojen tarkastamista varten. Asiakkaan ääni esittelee asiakkaan tapoja ja tottumuksia sekä hoivan ja avuntarpeet. Tämä löytyy kylpyhuoneen kaapin ovesta, jotta meille tulevien uusien hoitajien on helppo katsoa millaista yksilöllistä ohjausta ja apua kukin asiakas tarvitsee.

Lyhytaikashoidon yksikössä asiakkaalle nimetään jakson ajaksi vastuuhoidtaja. Jaksolle tehty hoito- ja palvelusuunnitelma löytyy sähköisestä potilastietojärjestelmästä sekä asiakkaan huoneen vaatekaapin oven sisäpuolelta. Asiakkaan saapuessa lyhytaikashoittoon tehdään jaksoa varten hoito- ja palvelusuunnitelma tulohaastattelun pohjalta. Hoitojakson tavoite on tukea kotona asumista.

Päivätoiminnan asiakkaille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa arvioidaan neljän kuukauden välein. Tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista mahdollisimman pitkään.

Palveluesimies vastaa hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuudesta ja sisällöstä. Palveluvastaava on hoitohenkilökunnan tukena hoiva- ja hoitotyön suunnittelussa. Palveluprosessin seurantalista on käytössä hoiva-asumisenkerroksien kansliassa. Seurannassa huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelman, RAI-arvioinnin, yhteistyöneuvottelujen sekä omalääkärin määräaikaistapaamisten toteutumiset ja suunnitellaan seuraava ajankohta.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakkaiden ja heidän läheisten huomioiminen ovat olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Keräämme palautetta eri tavoin ja käytämme saatua palautetta toiminnan kehittämiseen.

PALAUTEKANAVAT:

Asiakkaat antavat spontaania palautetta henkilöstölle
 Espoon palautepalvelu Espoo.fi-sivustolla
 Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan asumispalvelussa x 2 /vuosi
 Asiakaskokoukset x1/kk ja omaistenillat x 2/vuosi

Oma palautepostilaatikko ala-aulassa
Pallopalaute-ilmapuntari
Muistutusten ja kanteluiden seuranta

PALAUTTEEN KÄSITTELY

Kun haluatte antaa palautetta toiminnastamme, ottakaa ensisijaisesti yhteyttä omahoitajaan ja tarvittaessa yksikön esimieheeseen.

- Palautetta voi antaa Espoon kaupungin yleisen palautekanavan kautta. www.espoo.fi; > Anna palautetta (sivun alareuna) > Senioripalvelut > Hoiva-asuminen (katsottu 27.5.2020)
- Sähköisesti annettu palaute ohjautuu Espoon kaupungin asumispalveluiden valvontatiimille. Yhteystietonsa jättäneeseen ollaan henkilökohtaisesti yhteydessä. Palautekanavan kautta palautteen voi antaa myös nimettömänä. Tällöin yhteydenotto palautteen antajaan ei ole mahdollista. Palaute käsitellään välittömästi ja siihen pyritään pyydettäessä vastaamaan muutaman päivän kuluessa.
- Palautetta hoivakodin toiminnasta voi antaa myös puhelimitse valvontatiimille: Sosiaalityöntekijä p: 043 825 1941, Sairaanhoidaja p: 040 5003774
- Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan kaksi kertaa vuodessa pitkäaikaishoidon asiakkaille. Tulokset ja niistä tehtävät kehittämistoimenpiteet ovat nähtävillä pääoven ilmoitustaululla.
- Kuukausittaisissa asiakaskokouksissa käsittelemme ajankohtaisia asioita ja kirjaamme asiakkaiden toiveita ylös eri toiminnan osa-alueista. Kutsu kokouksiin on kerroksissa, viikko-ohjelmassa ja talon hississä. Kokouksista tehdään muistio, joka on luettavissa hoiva-asumisen kerrosten osalta hissiltä vasemman puoleisella ilmoitustaululla. Lyhytaikaisyksikössä muistio on luettavissa sisääntulo-ovesta oikealla olevalla ilmoitustaululla.
- Asiakkaalle, omaisille ja läheisille järjestetään säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa, omaisten ilta tai vastaava tapahtuma, jonka yhteydessä kerätään myös palautetta.
- Pitkäaikaishoidon hallinto vastaa saapuneisiin muistutuksiin ja kanteluihin, seuraa niitä määrällisesti ja laadullisesti. Muistutukset ja kantelut toimivat reaktiivisen valvonnan välineinä.
- Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa on välittömän palautteen mahdollisuus pääovella: Kirjallisen palautteen laatikkoon voi laittaa palvelukokemuksen. ”Anna palautetta palvelusta pallolla!” Pääoven sisäänkäynnin tuulikaapissa on kaksi palautelaatikkoa, johon voi laittaa vihreän pallon hyvän palautteen merkiksi ja punaisen pallon, jos palvelussa oli parannettavaa. Palautteet kerätään kuukausittain ja saatu palaute on nähtävillä sisääntulossa.
- Ruokaraadit, joissa kysytään asiakkaiden ruokatoiveita ja mieltymyksiä, kokoontuvat kaksi kertaa vuodessa. Kokouksissa on edustus Espoo Cateringista. Kokouksen pohjalta laaditaan toiveruokalista. Tätä toteutetaan toiveruokaviikkona puolivuositain ja kerran kuukaudessa” talon tapaan” ruokalista. Kokousten ajankohdat ilmoitetaan joka kerroksen viikko-ohjelmissa.
- Toimintamme kehittämisessä hyödynnämme kaikkia palautemenetelmien kautta tulleita palautteita. Kaikki palaute otetaan rakentavassa hengessä vastaan toiminnan kehittämiseksi. Esimerkiksi asiakaskyselyn tulokset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Kehittämistehtävis tiedotetaan myös asiakkaita ja omaisia pääsisäänkäynnin ilmoitustaululla.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos hoivan tai palvelun suhteen on epäselvyyttä tai tyytymättömyyttä, ensisijaisesti otetaan yhteyttä asiakasta hoitavaan henkilökuntaan ja/tai palveluesimieheeseen. Asiat selviävät yleensä avoimella

keskustelulla. Autamme aina mielellään asioiden selvittämisessä. Palautetta voi antaa myös pitkäaikaishoidon johtotiimille palvelupäällikölle 046 877 2322

Muistutus:

- tarvittaessa palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen.
- postitse muistutus lähetetään Espoon kaupungille: Espoon kaupungin kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki
- tai sähköpostilla: kirjaamo@espoo.fi (Viestin aiheeksi on merkittävä ”Muistutus”)
- lisää tietoa muistutuksen tekemiseen löytyy: ohjeet.espoo.fi (katsottu 27.5.2020)

Kantelu: Asiakas/omainen voi lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelun käsittelyä varten Valvira lähettää tapahtumasta selvityspyynnön, johon vastaa pitkäaikaishoidon päällikkö.

Potilasvahinko (Potilasvahinkolaki [1986/585](#) katsottu 27.5.2020)

Terveysten- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisellakaan hoidolla. Jos asiakkaalle aiheutuu terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta. Korvausta haetaan [Potilasvakuutuskeskuksesta](#) (katsottu 17.5.2020) 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 terveyspalveluita koskevilla asioilla, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä. Yhteystiedot kappaleessa 1.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asiakkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi tehdään seniorineuvonta ja palveluohjaus yksikkö Nestorissa moniammatillisena yhteistyönä. Ikä-ihmisten palvelutarpeen arviointi on aloitettava seitsemän (7) arkipäivän sisällä viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä.

lääkällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetty muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta (omaishoidon tuen keskimääräinen odotusaika hakemuksesta päätökseen, säännöllisen kotihoito keskimääräinen odotusaika päätöksestä palvelujen alkamiseen, hoivapalvelujen keskimääräinen odotusaika hoiva-asumisen päätöksestä palvelun alkamiseen).

Seniorineuvonta ja palveluohjaus-yksikkö Nestori p: 09 816 33333 arkisin klo: 9-15.00

[Seniorineuvonta ja palveluohjaus](#) (katsottu 11.6.2019)

Tarkemmin määräajat on kuvattu STM:n sivulla: [Hoitoon pääsy / Espoon sotetin hoito- ja palvelutakuu](#) (katsottu 27.5.2020)

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito

Viherlaakson muistipalvelukeskuksen asumispalvelujen asiakkaat ovat julkisen perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Huolehdimme asiakkaidemme terveyden edistämisestä. Sairaanhoitaja varmistaa sairaanhoidollisen asiantuntijuuden yksikön käytännössä. Sairaanhoitaja on työvuorossa arkisin ja viikonloppuisin aamu- ja iltavuorossa. Asiakkaiden perussairauksia hoidetaan lääkärien ohjeiden mukaan. Asiakkaiden painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin.

Lääkärin palvelut

- Lyhytaikaishoivan ja päivätoiminnan asiakkaiden lääkäripalvelut ovat asiakkaiden omalla terveystasemalla.
- Attendon ostopalvelulääkäri ottaa kantaa lyhytaikaishoivan aikana tapahtuneisiin akuutteihin tilanteisiin.
- Pitkäaikaishoivan asiakkaille lääkäri tekee tulotarkastuksen, sekä määräaikaistarkastuksen kerran vuodessa tai voinnin muuttuessa.
- Lääkäri käy Viherlaaksossa kerran kuukaudessa. Hän hoitaa tulo- ja määräaikaistarkastuksia, tarkistaa asiakkaiden lääkityksiä, tekee niihin tarvittavia muutoksia ja ottaa kantaa akuutteihin asiakkaiden voinnissa tapahtuneisiin muutoksiin.
- Lääkärille on varattu sairaanhoitajan soittoaika viikoittain.
- Asiakkaiden vointia seurataan myös lääkärin määräämillä laboratoriotesteillä.
- Tarvittaessa on Terveystalon lääkäripäivystys käytettävissä arkisin klo 16.00-19.00. Tämän jälkeen yhteydenotto on Päivystysapuun klo: 19.00-08.00 ja viikonloppuisin ja pyhäpäivinä klo 08.00-08.00.
- Korona pandemiasta johtuen lääkäripalveluita on laajennettu: arkisin 16.00-21.00 ja viikonloppuisin 8.00-21.00.
- Hätätilanteissa 112
- Liikkuva sairaala Liisa palvelee ympäri vuorokauden, ja päivystyksellisissä asioissa klo 21.00-08.00 mahdollistaen ensiavun ja sairaankuljetuksen tarkoituksenmukaisen käytön. Hoidon aloitus nopeutuu ja hoito on mahdollista tutussa ja turvallisessa ympäristössä ilman siirtymistä ja odottelua. Muistisairaana ihmisen kuntoutuminen on nopeampaa omassa ympäristössä kuin sairaalassa.
- Espoon kotisairaala on tukena esimerkiksi saattohoidon kivunlievityksessä tai punasolutankkauksessa.
- Yhteystiedot ovat henkilökunnan saatavilla kerroksen kansliassa.

Varmistamme, että hoitotyön asiantuntemus on käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä. Toimimme seuraavasti:

Omahoitotarvikkeet ja apuvälineet

- Asiakkailta on henkilökohtaiset liikkumisen apuvälineet. Järjestämme asiakkaalle hänen tarvitsemansa yksilölliset apuvälineet ja/tai omahoitotarvikkeet.
- Pyydämme Espoon kuntoneuvolaa tekemään arvion apuvälineiden tarpeesta ja sopivuudesta.
- Henkilökohtaiset apuvälineet asiakas saa apuvälineyksiköstä.

- Läheisten tehtävänä on apuvälineiden noutaminen ja palauttaminen. Henkilökohtaisten pienapuvälineiden hankkiminen kuuluu asiakkaiden itsensä hankittavaksi.
- Maksuttomia hoitotarvikkeita saa hoitavan lääkärin lähetteen perusteella. Sairaanhoitaja tilaa omahoitotarvikkeet kaupungin ohjeen mukaan.

Suunhoito

- Jokaisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu yksilöllinen suunhoito-ohje, jonka toteuttamisesta henkilöstö huolehtii.
- Asiakkaan suun terveydestä huolehditaan puhdistamalla suun limakalvot, hampaat ja proteesit päivittäin.
- Suun terveydenhuollon yhteyshenkilöinä toimii kaksi lähihoitajaa.
- Suun terveydenhuollon palvelut järjestetään kaikille asiakkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Tarvittaessa asiakkaille varataan aika jatkotoimenpiteisiin. Suunhoito on asiakkaalle maksullista.
- Kun vähintään viisi (5) asiakasta tarvitsee kiireetöntä suunhoitoa, otamme yhteyden suun terveydenhuoltoon.
- Meillä on oma suuhygienisti, jonka kanssa sovitaan yhteistarkastuskäynti. Käynti on asiakkaalle maksullinen.
- Suuhygienisti vastaa myös henkilöstön kouluttamisesta asiakkaiden suunterveyden ylläpidossa.

Terveydenseuranta

- Seuraamme hoitotilanteissa asiakkaan terveydentilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaamme seurannan tulokset. Asiakasta kuullaan ja muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja auttamismenetelmiin.
- Asiakkaan terveydentilaa seurataan lääkärin määräämillä laboratoriotutkimuksilla.
- Asiakkaiden painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin.
- Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto, joka käsittää asiakkaan toivomukset omasta hoidostaan kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstön toimintaa saattohoitovaiheessa.
- Asiakkaalle ja hänen omaisilleen tulee antaa riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Asiakasta hoitava lääkäri ratkaisee yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa ja muun hoitoryhmän kanssa, milloin taudin tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen. Päätös saattohoidosta kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.

Saattohoito

- Saattohoitosuunnitelma kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.
- Asiakkaalle järjestetään yhden hengen huone yksityisyyden turvaamiseksi.
- 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 asiakkaan asiakirjoihin.
- Omaisia rohkaistaan ja tuetaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan ihmisen hoitoon. Omaisella on mahdollisuus yöpyä asiakkaan kanssa samassa huoneessa.
- Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteutumisesta. Henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin.

Terveyden edistäminen Viherlaakson Muistipalvelukeskuksessa

Asiakkaiden terveyttä edistetään monipuolisella ravitsemuksella ja nesteensaannilla, liikunnalla, perustarpeiden huomioinnilla ja perussairauksien hoidolla sekä lääkehoidon säännöllisellä arvioinnilla. Pitkäaikaissairauksia seurataan säännöllisesti sairauden vaatiman tarpeen ja lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Lääkäri tapaa asiakkaat vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Sairaanhoidajan tehtävä on huolehtia säännöllisistä lääkärintapaamisista. Lääkärin tapaamisesta informoidaan myös asiakkaan perhettä, jotta heillä on mahdollisuus keskustella sairauteen liittyvistä asioista ja saada tarvitsemaansa tietoa. Asiakkaan itsensä ja perheen kanssa keskustellaan aina terveydentilan muutoksista ja tehdyistä lääkemutoksista. Tavoitteena on yhteisymmärrys annettavan hoidon tavoitteista ja vaikutuksesta asiakkaan elämänlaatuun.

Asiakkaan hoitotahdosta keskustellaan asiakkaan itsensä ja / tai perheen kanssa. Ilmaistu hoitotahto annetaan omalle lääkärille tiedoksi, jotta tämä voi kirjata hoitolinjauksen potilastietojärjestelmään. Jos asiakkaan terveydentilan muutos vaatii lääkärin arvioita / päivystykseen lähettämistä, tulee hoitotahto ja oman lääkärin tekemä hoitolinjaus informoida hoitavalle lääkärille.

Lääkehoito, suunnittelu ja organisointi

Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa toteutetaan yksikön omaa lääkehoitosuunnitelmaa, joka perustuu Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelmaan ja STM:n valtakunnalliseen oppaaseen [Turvallinen lääkehoito](#) (katsottu 27.5.2020). Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai muutosten yhteydessä. Lääkehoitosuunnitelman asiasisällön tarkastamisesta vastaa palveluesimies. Päivittämisen toteuttaa palveluvastaava yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Muutoksista informoidaan henkilökuntaa talokokouksessa. Uusi työntekijä perehtyy lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoidossa on käytössä Soukan apteekin toteuttama lääkkeiden koneellinen annosjakelu sekä akuutisti tai tarvittaessa käytettävät lääkkeet. Asiakkaiden lääkitys tarkistetaan aina terveydentilan muuttuessa, puolivuositain ja lääkärin tekemän vuositarkastuksen yhteydessä.

Lisätietoa lääkehoidosta: [Fimea](#)

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa yksilöllinen, asiakkaan hyvinvointia ja toimijuutta tukeva toiminta suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Arjen toiminnoissa toimitaan suunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti. Asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa tehdään uusi RAI -arviointi, jonka jälkeen tavoitteita ja keinoja joustavasti muutetaan hoidon ja palveluiden tarvetta vastaavaksi. Voinnin muuttuessa huonommaksi reagoimme välittömästi asiaan, keskustelemme asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa ja konsultoimme tarvittaessa esimerkiksi lääkäriä tai kuntoneuvolaa voinnin tasapainottamiseksi. Kuntouttavan hoitotyön keinoin ohjaamme asiakasta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Kiinnitämme huomiota asiakkaan harrasteisiin ja asioihin, jotka lisäävät hyvinvointia.

Viherlaakson Muistipalvelukeskuksessa on käytössä kuntosali, jonka laitteiden hankinnassa on huomioitu ikääntymisen tuomat muutokset toimintakyvyssä. Kerroksissa on Motomed polkulaiteet.

Hoitohenkilökunta pitää joka päivä harrasteryhmiä, jossa kokoontuu kerroksien halukkaat asiakkaat. Iltavuoroon tulevat työntekijät tulevat työpaikalle ulkovaatteet päällä ja ulkoilevat asiakkaiden kanssa työvuoron alkaessa päivittäin. Asiakkaiden harrasteryhmiin osallistumista ja ulkoilua seurataan päivittäiskirjaamisessa sekä seurannalla. Lisäksi vapaaehtoistyöntekijät ovat mukana tuomassa virkistystä ja harrastustoimintaa talon asiakkaille.

Espoon kaupungin kulttuuritarjotin tarjoaa talolle kulttuurielämyksiä pitkin vuotta. Asiakkaat käyvät myös läheisten ja henkilökunnan kanssa talon ulkopuolisissa tapahtumissa, kaupoilla ja retkillä. Sairaalapastorin johdolla kerroksissa keskustelu- ja muisteluryhmät kokoontuvat viikottain. Ehtoollis- ja hartaustilaisuudet järjestetään Espoon tuomioseurakunnan toimesta.

Asiakkaan tarvittaessa fysioterapiapalveluita, voi talon lääkäri kirjoittaa lähetteen fysioterapiaan. Fysioterapiapalvelut asiakkaat ostavat talon ulkopuolelta, yksityisiltä palveluntuottajilta.

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 vastuhoitajaa ja henkilöstöä huomioimaan asiakkaan elämänlaatua heikentävästi ja edistävasti vaikuttaviin asioihin.

Asiakkaan terveyden, hyvinvoinnin ja toimijuuden mittaamisessa käytössä on seuraavat toimintakykymittarit, 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

PAINAD: Kivunhoito, kun asiakas itse ei pysty kertomaan kivusta

NRS: Kivunhoito, kun asiakas pystyy itse arvioimaan kipua

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

Pitkäaikaishoidon palvelualueen omassa toiminnassa seurataan seuraavia RAI -laatuindikaattoreita:

TAULUKKO 2. RAI-laatuindikaattorit

RAI-indikaattori	Pitkäaikaishoidon tavoite	Viherlaakso toukokuu 2020
Kipu 3	0%	0%
Painoindeksi BMI <23%	20%	30%
Vuoteessa elävät	8%	2%

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.

Ravitsemus

Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan suosituksia ja oppaita huomioiden yksikölliset tarpeet. [THL ravitsemussuositukset](#) (katsottu 12.6.2020). Ikääntyneiden ravitsemussuositukset on päivitetty vuonna 2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta: [Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (katsottu 12.6.2020))

Tarjoamme ikääntyvien ravitsemussuositusten mukaista ruokaa. Päivän ateriaritmiin kuuluu aamiainen klo 6-10, lounas klo 12, iltapäiväkahvin/välipala klo 15, päivällinen klo 17 ja iltapala klo 20.30. Myös yöpalaa tarjotaan hereillä oleville asiakkaille. Viisi ruokailukertaa päivässä on rytmitetty tasaisesti niin, että lounaan ja päivällisen väli on vähintään viisi tuntia ja kaksi lämmintä ateriaa tarjotaan päivässä (lounas ja päivällinen). Ruokailuajat ja säännöllinen ruokarytmi takaavat riittävän ravinnonsaannin ja sen, ettei yöpaasto ole yli 11 tuntia.

Aterioiden suunnittelusta ja ruoanvalmistuksesta vastaavalla henkilöstöllä on alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Ruokalistasuunnittelun vastaa ikäihmisten tarpeita. Asiakkaat osallistuvat ruokalistan suunnitteluun, mieliruoista keskustellaan ja tieto välitetään Espoo Cateringille. Aterioista on tehty ennakkoon 4-6 viikon kiertävä ruokalista, joka on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Ruokailuajat on määritelty ja ne ovat myös asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

Ruokailut ovat yhdessä oloa ja rauhallisella, miellyttävällä ilmapiirillä tuetaan asiakkaiden omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa, ateriointiin varataan riittävästi aikaa ja asiakasta avustetaan tarvittaessa. Ruoka asetetaan esille linjastolle, jossa ruoka on hyvin esillä ja helposti otettavissa. Omatoimisuuden tukemiseksi asiakkaat ottavat ruokansa itsenäisesti tai henkilökunnan avustuksella linjastolta. Elämän loppuvaiheessa ruoan mielihyvää tuottava vaikutus on tärkeää. Mieliruokia ja juomia tarjotaan usein mutta pieninä annoksina.

Ravitsemustilan seuranta tehdään säännöllisesti ja talossa on nimetyt ravitsemusvastaavat. Ravitsemusta seurataan säännöllisesti punnitsemalla asiakas vähintään kerran kuukaudessa. Lisäksi seurataan asiakkaan painoindeksiä (suositus BMI >23) ja tarvittaessa tehdään ravitsemustilan MNA – arviointiin. Ravitsemustilassa tulleisiin poikkeamiin puututaan välittömästi. RAI:n ja MNA ravitsemuskartoituksen pohjalta asiakkaalle tilataan tarvittaessa erikoisruokavalio Espoon Cateringilta. Asiakkaiden erityisruokavaliot ja lääkärin määräämät lisäravinteet järjestetään. Asiakkaiden suunterveydestä huolehditaan puhdistamalla hampaat, proteesit ja suun limakalvot päivittäin. Suun terveyteen liittyviin asioihin on vastuuhenkilöt.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Turvallisen ja laadukkaan hoidon perustana ovat aseptinen toiminta ja yhtenäiset hygieniakäytännöt. Infektioiden ennaltaehkäisy muodostuu monesta eri osatekijästä, joita ovat mm. hyvä käsihygienia ja hoitokäytännöt sekä henkilökunnan jatkuva koulutus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa

hygieniatasoa ja sen ylläpitämiseksi laadittavia laadullisia tavoitteita. [THL infektioaudit](#) / [THL ohjeita terveydenhuollolle](#) (katsottu 27.5.2020)

Ennaltaehkäisyä tukevat käsidesin käytön jatkuva seuraaminen sekä havaintojen kirjaaminen, että infektioiden rekisteröinti. Hygieniaohjeet löytyvät SharePoint työtilasta. Lisäksi ohjeistusta löytyy infektioiden torjuntaa sairaalahygienian työtilasta. 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 ja vastuu henkilöt käyvät hygieniayhdyshenkilöiden kokouksissa. Viherlaakson muistipalvelukeskus tekee yhteistyötä Espoon hygieniahoitaja kanssa. Hygieniahoitaja on herkästi yhteydessä yksikköön ajankohtaisista asioista ja häneltä voi aina kysyä neuvoja ja ohjeita. Ohje moniresistenttien mikrobien torjunnasta on käytössä.

Muistisairaahan ihmisen päivittäisestä puhtaudesta huolehtiminen on ajoittain haastavaa sairauden tuomien muutosten vuoksi. Tästä huolimatta huomioimme asiakkaan päivittäisen puhtauden. Jokaisessa asiakas/asiakashuoneessa on oma kylpyhuone/ wc. Sauna lämpenee tarvittaessa joka päivä. Tarpeen mukaan asiakkaalla on käytössä henkilökohtaiset inkontinenssisuojat, jotka saadaan ilmaisjakelupalvelusta, jos myöntämiskriteerit täyttyvät. Henkilökohtaiset hygienia- ja tarvikkeet tulee asiakkaan hankkia itse. Yksikössä on nimetty inkontinenssivastaavat ja hygieniaavastaavat.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

[Lääkintälaitteiden omistajuus](#) (katsottu 27.5.2020) siirtyi HUS:lle ja tilauskäytännöt muuttuivat 1.3.2019 alkaen (ei koske suun terveydenhuoltoa eikä Espoon sairaalaa). Laitteiden hankinnat tehdään Espoon kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Yksilöissä käytettyjen, hankinnan kautta tarjottujen ja toimitettujen tuotteiden täyttävät terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) vaatimukset. Tuotteiden tulee taata sekä asiakkaan hoitamiseen että henkilöstön työskentelyyn liittyvä turvallisuus. Ammattimaisten käyttäjien velvollisuus on huolehtia käytössään olevien laitteiden toimintakunnosta, turvallisesta käyttöympäristöstä, [käyttöohjeiden](#) (katsottu 8.6.2020) saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljitettävyyden varmistamisesta.

Käytämme lääkintälaitteina HUS Lääkintäteknikan laitteita. Velvollisuutemme on huolehtia käytössä olevien laitteiden toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljitettävyyden varmistamisesta. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. Käytössä on omia liikkumisen ja siirron apuvälineitä, jotka ovat asiakkaan käytössä tarvittaessa. Kattonosturivalmius on jokaisessa asiakashuoneessa. Terveydenhuollon laitteista pidetään listaa. Talossa on ergonomiatyöryhmä, jonka vastuulla on laitteiden käytön opastus ja kunnossapito. Laitteiden huolto tilataan tarvittaessa Espoon tilapalvelukeskukselta.

Asiakkailla on henkilökohtaiset liikkumisen apuvälineet. Espoon kuntoneuvola tekee arvion oikeiden apuvälineiden tarpeesta. Asiakas varaa tarvitsemansa apuvälineet HUS Apuvälinekeskuksesta. Tarvittaessa autamme apuvälineen varaamisessa. Asiakkaan tulee noutaa ja palauttaa apuvälineet takaisin. Henkilökohtaisten pienapuvälineiden hankkiminen kuuluu asiakkaan itsensä hankittavaksi.

[Apuvälineen hankkiminen](#): Espoon sairaala, Karvasmäentie 6

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

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.

Viherlaakson muistipalvelukeskuksen laitevastaavat ovat palvelusihteri ja palveluohjaaja

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotetut palvelut Viherlaakson Muistipalvelukeskuksessa:

Mikkelin pesula tuottaa pesulapalvelut lyhytaikaisyksikköön ja hoiva-asumiseen.

Ruokapalvelusta huolehtii Espoon Catering.

Apteekkipalvelut Soukan apteekki

Kiinteistöhuollosta vastaa ALLTIME oy.

Vartioinnista 24 h huolehtii Avarn.

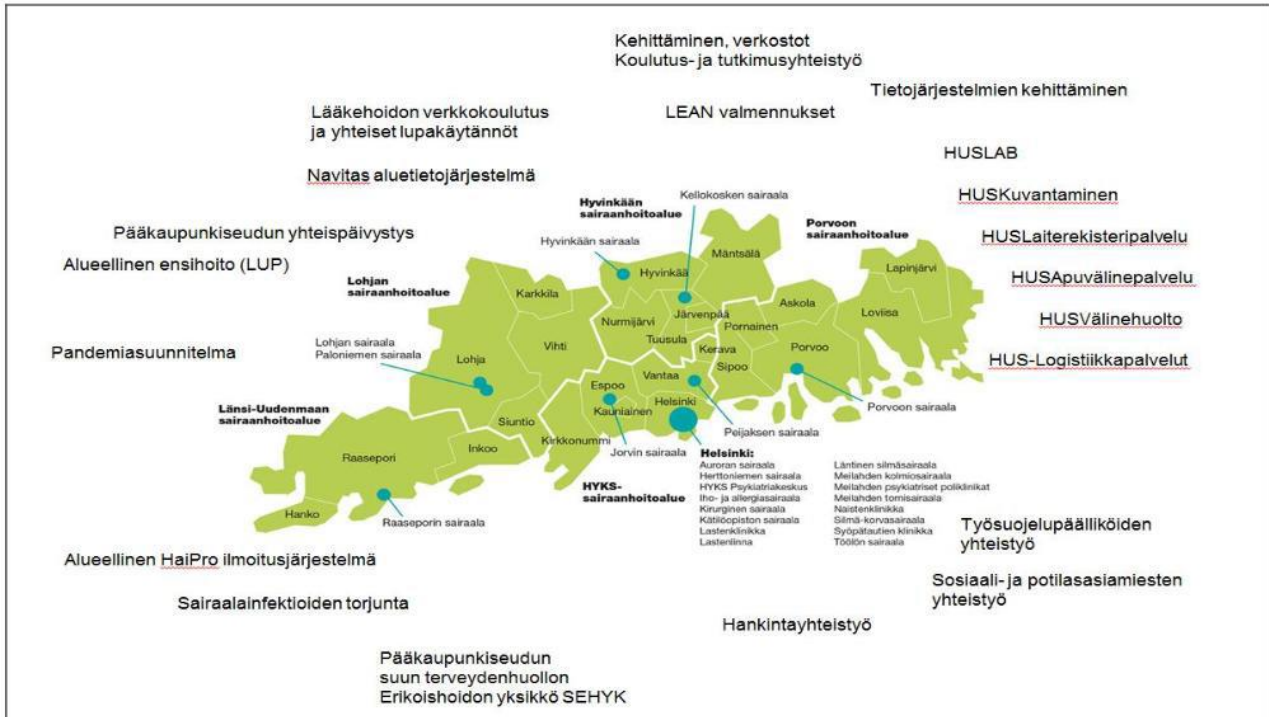
Päivätoiminnan asiakkaiden kuljetuksista huolehtii Espoon Logistiikan kautta Kajonin, Taxia ja Javatrans kuljetus

Lääkäripalvelut tuottaa Terveystalo

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan ja potilasturvallisuuden osalta on paljon alueellista yhteistyötä ja erilaisia verkostoja. Esimerkiksi käytämme HUS:in tuottamina palveluja, kuten HUSLAB, HUSKuvantaminen, HUSLaiterekisteripalvelu, HUSApuvälinepalvelu, HUSVälinehuolto, HUSLogistiikkapalvelut. Alueella on yhteiset lääkehoidon lupakäytännöt ja yhteinen lääkehoidon verkkokoulutus. HaiPro-ilmoituksia voi tehdä yli organisaatorajojen. Pääkaupunkiseudulla on viikoittaiset yhteistyötapaamiset infektioasemien kesken. Spro:n käyttöä kehitetään yhteistyössä Helsingin ja Vantaan kanssa.

Pääasiallisia yhteistyön muotoja on kuvattu seuraavalla tavalla:



Kuvio 3. Alueellinen yhteistyö

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstöjohtaminen ja henkilöstösuunnitelma

Espoolaisen johtamisen tavoitteena on Espoo-tarinan toteuttaminen. Espoolainen johtaminen perustuu yhteisille pelisäännöille ja hyvälle käytännölle, jotka esimiehet ovat luoneet ja tuoneet esille yhteisessä kehittämistyössä. Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiirin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajauduttaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. [Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn](#) (katsottu 21.5.2020) auttaa tilanteiden selvittämisessä.

[Espoolainen johtaminen ja sen käsikirja](#) (katsottu 21.5.2020).

Espoolaiseen johtamiseen kuuluu, että jokainen esimies ja johtaja kehittää omaa johtamistaan ja asettaa sen kehittymiselle tavoitteet.

Palveluesimies toimii sekä lähi- että hallinnollisena esimiehenä. Palveluvastaava huolehtii työvuorosuunnittelusta, vuosilomasuunnittelusta ja vastaa päivittäisestä toiminnan organisoinnista. Lyhytaikashoidon asiakkaiden vaihtuvuuden vuoksi tarvitaan joustavaa yhteistyötä sairaalan, kotihoidon ja Nestorin kanssa sekä asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Johtamistyö on Espoo-tarinan arvojen mukaisesti avointa, oikeudenmukaista, tasa-arvoista, yhdenvertaista, inhimillistä ja suvaitsevaista. Henkilöstösuunnittelu on tärkeä osa johtamista ja palvelujen tuottamiseen resursoinnin suunnittelua Espoo tarinan tavoitteiden mukaisesti. Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiirin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisössä ajauduttaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua.

Henkilöstövoimavaroja johdetaan mm. henkilöstösuunnitelman avulla. Henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta tulevaisuuden määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnittelu on osa oman yksikön johtamista ja palvelujen tuottamiseen resursoinnin suunnittelua Sotetin tavoitteiden mukaisesti. Laatu ja turvallisuus huomioidaan myös henkilöstösuunnittelussa.

Viherlaakson Muistipalvelukeskuksessa henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, hoiva-avustajista ja laitosapulaisista: 8 sairaanhoitajaa, joista 1 varahenkilö, 29 lähihoitajaa, joista 2 varahenkilöä, 4 hoiva-avustajaa, 9 laitosapulaista, 2 palveluohjaajaa, palvelusihteeri, palveluvastaava, palveluesimies. Viherlaakson Muistipalvelukeskuksen henkilöstömitoitus on 0,60.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys ja osaaminen varmistetaan suunnittelemalla työvuorot siten, että työntekijät jakautuvat vuoroihin tasaisesti ja asiakkaiden palvelun vaatimalla tavalla. Rekrytoimme tarvittaessa lisää työntekijöitä. Lisäksi tarvittaessa henkilökunta siirtyy työskentelemään talon eri kerroksissa. Ensisijaisesti puutteet korvataan omalla varahenkilöstöllä sekä pitkäaikaishoidon

resurssipoolin henkilöstöllä. Pidempiin sijaisuuksiin rekrytoidaan sijaiset työsuhteeseen kaupungille tai Seure henkilöstövuokrafirman kautta.

9.2 Rekrytointi

[Rekrytoitaessa](#) (katsottu 27.5.2020) uutta henkilöstöä, tarkistamme aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Lisäksi tarkistamme hakijan ammatinharjoittamisoikeuden Valviran ylläpitämästä rekisteristä, ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira), työluvan ja kielitaidon; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen. [JulkiTerhikki](#) ja [JulkiSuosikki](#) (katsottu 27.5.2020). Ulkomailla suoritettujen 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](#) (tarkastettu 20.5.2020) 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 työsuhte 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.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Jatkuva parantaminen ja kehittäminen

Espoon strategia, arvot, ja toiminta-ajatus ohjaavat toiminnan kehittämistä. Lisäksi hyödynnämme toimintamme parantamisessa ja kehittämisessä saamaamme arvokasta tietoa asiakaspalautteista, muistutuksista, kanteluista, haitta- ja vaaratapahtumien ilmoituksista sekä muista tilastoista. 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](#) (katsottu 27.5.2020)

Perehdytys

Perehdyttäminen on esimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöön 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](#). (katsottu 27.5.2020) Esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Uuden työntekijän perehdytysuunnitelmaan sisältyy potilasturvallisuusosio.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa, ja niissä käsitellään myös potilasturvallisuusosaamista. Viherlaakson muistipalvelukeskuksen palveluesimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. [Kehityskeskusteluohjeet](#) (katsottu 27.5.2020)

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:

- Työturvallisuuskoulutus: Riskienarviointi vuosittain
- Palo- ja pelastuskoulutus. Pelastuskoulutus ja poistumisharjoitus vuosittain, palokoulutus viiden vuoden välein
- RAI-koulutus (asiantuntija käy vähintään 2 kertaa yksiköiden kanssa läpi RAI-palauteraportit)
- Saattohoidon osaamispassikoulutus ja/tai muuta saattohoitoon liittyvää koulutusta
- Muistisairauksiin ja muistisairaahan kohtaamiseen liittyvää koulutusta
- Ergonomiakorttikoulutus
- Laitepassi
- Henkilöstön potilasturvallisuus koulutus
- 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)
- **Henkilöstön potilasturvallisuus koulutus** HaiPro on potilas- / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Siihen järjestetään vuosittain yleiset koulutukset sekä räätälöityjä koulutuksia tilausten mukaan.
- LifeCare-koulutus Espoon sisäisenä koulutuksena
- Kaupungin järjestämät ensiapukoulutukset
- **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)

Lisäksi osallistumme/järjestämme/kehitymme:

- Esimiehen johtamisen täydennyskoulutus ”pomokahvilat ja sotetin tason seminaarit”.
- Osallistumme vuosittain Vanhustyön Messuille (helmikuu) ja Ketterän kehittämisen festareille
- Olemme kehittäneet toimintaamme Espoon sosiaali ja -terveystoimen Ketterän kehittämisen projekteissa ja vanhusten palveluiden Osake -hankkeissa.
- 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

Oppilaitosyhteistyö

Espoon kaupunki tarvitsee nyt ja tulevaisuudessa päteviä ja motivoituneita työntekijöitä. Siksi harjoittelu- ja oppilaitosyhteistyö on tärkeää. Teemme yhteistyötä useiden eri sosiaali- ja terveydenhuollon oppilaitosten kanssa. Ohjeet ja sopimukset onnistuneeseen harjoitteluun löytyvät [harjoittelun ja oppilaitosyhteistyön sivuilta](#). (katsottu 20.5.2020). Terveystoimen ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle nimeämme ohjaajan, joka on terveydenhuollon ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos potilasturvallisuus vaarantuu. Yksikössä on suunnitelma harjoittelujaksolle tulevien sosiaali- ja terveydenhuollon alan opiskelijoiden vastaanottamisesta ja ohjaamisesta. Opiskelijoiden ohjauksen suunnittelusta vastaa palveluvastaava.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Voimavarana Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa on hyvinvoivat työntekijät ja toimiva työyhteisö, joka osaltaan mahdollistaa toiminnan asiakaslähtöisyyden. Tavoitteena on työkykyisyyden sekä terveellisen ja turvallisen työn varmistaminen. Sosiaali- ja terveystoimen Tyhypuntarilla kartoitetaan neljä kertaa vuodessa työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta, esimiehen ja työyhteisön tuesta sekä koetusta häirinnästä. Tyhy-puntarin tuloksia ja kehittämiskohteita mietitään yhdessä esimiehen ja henkilöstön kanssa. Meillä on nollatoleranssi häirinnälle. Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Kunta10-kyselyllä.

Henkilöstön hyvinvointia ja sen muutoksia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Työterveyslaitoksen [Kunta10-kyselyllä](#) (katsottu 15.6.2020).

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Vuonna 2019 Tyhy-päivän aiheena oli ideoida moniammatillisessa ryhmässä Unelmien työpaikka, jossa sekä asiakkaat että henkilökunta voivat hyvin. Vuonna 2018 Tyhy-päivän aiheena oli Työnantajan ja työntekijän vastuu ja velvollisuus. 2017 Tyhy-päivässä kouluttauduimme lääketurvallisuuden parissa ja keskustelimme arvoperustaisesta toiminnasta.

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 20.5.2020).

Espoon kaupungin henkilöstön [päihdeohjelman](#) (katsottu 20.5.2020) 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](#) (katsottu 20.5.2020) on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Sivustolta on pääsy mm. palo- ja pelastusturvallisuuden verkkokoulutukseen. Työturvallisuus riskit on käsitelty henkilöstön kanssa yhteisesti kesäkuussa 2020.

Työhyvinvointia tukevat työyhteisön yhteiset pelisäännöt, joita kaikki ovat kirjallisesti sitoutuneet noudattamaan. [Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn](#) (katsottu 27.5.2020) auttaa tilanteiden selvittämisessä. [Espoolainen johtaminen ja sen käsikirja](#) (katsottu 27.5.2020).



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.



Kuvio 4. Näin me toimimme -pelisäännöt.

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

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki ([1227/2016](#)) ohjaa henkilökunnan huolehtimaan ja työnantajan seuraamaan henkilökunnan rokotusten ajantasaisuutta sairauksia ennaltaehkäisevänä toimintana. Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta ja vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa. Lisätietoa influenssarokotteesta THL:n sivuilta [Influenssarokote](#) (katsottu 27.5.2020)

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

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

[THL: Lisätietoa influenssarokotteesta](#) (katsottu 15.6.2020).

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

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Viherlaakson muistipalvelukeskus on täysin peruskorjattu kiinteistö, joka on otettu käyttöön maaliskuussa 2014. Suunnittelussa on huomioitu talon asiakasryhmänä muistisairaat asiakkaat. Talossa on kolme kerrosta. Pohjakerroksessa sijaitsevat lyhytaikaisyksikkö ja päivätoiminta. Lisäksi pohjakerroksessa on toimistotiloja, sauna sekä teknisiä tiloja. Talon ensimmäisessä ja toisessa kerroksessa sijaitsee 48 pitkäaikaisen hoiva-asumisen paikkaa sekä asiakkaiden yhteisiä tiloja.

Jokaisessa kerroksessa on asiakkaille yhteinen oleskelutila ja ruokasali. Hoiva-asumisen kerroksissa on lisäksi kaksi monitoimitilaa / kerros.

Lyhytaikaisyksikössä on 10 asiakashuonetta, joista 5 huonetta on kahden hengen huonetta. Lyhytaikaisyksikön huoneet ovat valmiiksi kalustettuja. Hoiva-asumisen kerroksissa on 44 yhden hengen huoneetta ja kaksi kaksiota (pariskuntia varten, mutta on jaettavissa myös erillisiksi huoneiksi). Jokaisessa huoneessa on oma wc / suihkutila. Hoiva-asumisessa asiakkaat kalustavat huoneensa itse. Yksikkö tarjoaa sähkökäyttöisen hoivasängyn. Jokaisessa asiakashuoneessa on katonosturikiskot, joihin voi asentaa nosturin tarvittaessa.

Aidattu, lukitulla portilla varustettu piha-alue, jossa tuoleja, penkkejä ja puutarhapöytiä, keinu ja keinuhevonen. Ulkoilu on mahdollista joka viikonpäivä vuoden ympäri. Ulkoilussa on aina läsnä hoitaja. Myös sijaiset ja keikkalaiset ovat velvoitettu lähtemään ulos asiakkaidemme / asiakkaidemme kanssa. Ulkoilu voi tapahtua myös pitkillä parvekkeilla, joista osa on lasitettu. Kerroksista pääsee hissillä esteettömästi sisääntulokerrokseen, josta pääsee ulos. Osa pihasta on aidattu, jonka sisäpuolella on istutuksia kuten vadelmapensaita, viinimarjapensaita, omenapuu, kirsikkapuu. Lisäksi istutuslaatikoissa kasvatetaan kesäisin erilaisia yrtejä ja tomaattia. Talvikunnossapidon osalta piha-alueet on hoidettu asianmukaisesti mahdollistaen ulkoilun, pihan hiekoituksesta huolehditaan talviaikaan. Myös asiakkaat ovat halutessaan voineet osallistua pihan siistimiseen, asiakkaille on hankittu harjoja, lapioita jne.

Kiinteistöhuollosta vastaa Alltime oy. Viherlaakson muistipalvelukeskuksen kiinteistönhoitaja on Jari Kaura. [Granlund Manager](#) (katsottu 9.6.2020) on huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Huoltokirjaohjelmalla tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyyntöjä. Yhteystiedot löytyvät huoltokirjaohjelmasta Granlund Managerista (GM).

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki ([379/2011](#) katsottu 27.5.2020) 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- ja kävely](#) (katsottu 27.5.2020).

Palo- ja pelastussuunnitelma on laadittu Viherlaakson muistipalvelukeskukseen ja sen tunteminen kuuluu työntekijöiden perehdytykseen. työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä ja riittävästä ensiapuvälineistä. Perehdytyksessä ohjeistetaan välineiden sijainti ja käyttö. Työntekijä päivittää alkusammutuskoulutuksensa viiden vuoden välein ja yksikössä järjestetään joka vuosi poistumisharjoitukset. Esimies huolehtii, että työntekijät osallistuvat vuosittain poistumisharjoituksiin.

Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa on pelastusviranomaisen hyväksymä kirjallinen pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuusselvitys. Henkilöstö harjoittelee pelastussuunnitelman toimivuutta käytännössä vuosittain. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan toimintakertomukseen.

Viherlaakson muistipalvelukeskuksen tilat on varustettu pelastusviranomaisten hyväksymällä automaattisella paloilmoinjärjestelmällä sekä automaattisella sammutusjärjestelmällä. Työpaikan riskien arviointi on jatkuvaa ja siinä arvioidaan säännöllisesti paloturvallisuuteen liittyviä tekijöitä. Yksikön palo- ja pelastussuunnitelma on päivitetty maaliskuussa 2020 ja palotarkastus tehty lokakuussa 2019. Palo- ja pelastussuunnitelma on saatavilla sisääntuloaulan ilmoitustaululla.

10.3 Tukipalvelut

Siivous- ja pyykkijärjestelyt, tekstiilihuolto

Viherlaakson muistipalvelukeskuksen laitosapulaiset vastaavat siitä, että yhteisten tilojen sekä asiakashuoneiden yleisilme on siisti. Toimimme seuraavasti:

- Noudatamme kirjallista siivoussuunnitelmaa, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulut. Siivoukseen kuuluvat ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen suursiivous.
- Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen.
- Asiakashuoneet siivotaan pääsääntöisesti kerran viikossa. Työ tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Siivous sisältää imuroinnin/kuivamoppauksen, lattioiden pyyhinnän, pölyjen pyyhkimisen, ovien kahvojen ja peilien pyyhkimisen.
- Päivittäin huolehditaan wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä

Asiakkailla on käytössä omat vaatteet, joiden hankinnasta ja kustannuksista he vastaavat itse (tarvittaessa henkilökunta avustaa). Vaatteiden tulee olla nimikoitu selkeästi. Hoiva-asumisessa asiakkaat hankkivat myös liinavaatteet ja pyyhkeet itse.

Laitoshuolto- ja välinehuoltopalvelut

Kiinteistöhuollosta vastaa Espoon Kiinteistöpalvelu liikelaitos.

Granlund Manager huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Huoltokirjaohjelmalla

tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyyntöjä. Yhteystiedot löytyvät huoltokirjaohjelmasta Granlund Managerista (GM).

Laboratorio- ja kuvantamispalvelut

Laboratoriopalvelut tuottaa HUSLAB ja kuvantamispalvelut tuottaa HUS-Kuvantaminen.

Aula- ja turvallisuuspalvelut

Vartiointista 24 h huolehtii Avarn Security Oy. Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa on ympärivuorokautinen tallentava kameravalvonta sisäänkäynneillä ja aulatiloiissa. Kameravalvontaa käytetään henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden ja omaisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Yksikön esimies vastaa kameravalvonnan asianmukaisesta käytöstä. Kameravalvonnan tallentava laitteisto on lukitussa tilassa.

Teknologiset ratkaisut sekä käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Yksikössä on kaikissa ulko-ovissa ja tietyissä väliovissa kulunvalvontajärjestelmä ja sähköinen lukitus. Ulko-ovet ovat lukittuina ilta- ja yöaikaan. Vierailijoiden kulkua ohjataan ovikello, ovipuhelin ja koodinlukija -järjestelmillä. Asiakashuoneissa on Elsi-älylattiat, jotka lähettävät tietoa asiakkaan liikkumisesta huoneessa. Älylattian asetukset asetetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Hälytyksen voi kytkeä päälle päiväaikaan, yöaikaan tai koko vuorokaudeksi.

Asiakkailla, jotka pystyvät/suostuvat käyttämään hoitajakutsuranneketta, on turvaranneke. Sen avulla asiakas voi hälyttää apua. Lisäksi ranneke hälyttää automaattisesti hississä ja estää hissien käytön muutamaksi minuutiksi. Hissikori jää täksi ajaksi auki. Kulunvalvontakorttia käyttäen hissi saadaan kulkemaan normaalisti. Hälytys tulee myös ulko-ovella, mikäli asiakas on lähdössä yksin ulos.

Kaikki hälytykset ohjautuvat henkilökunnan työpuhelimiin. Turvarannekkeiden käyttö ei takaa 100% sitä, ettei asiakas pääsisi ulos. Hälytysjärjestelmät toimivat langattoman verkon avulla ja niissä voi esiintyä viiveitä. Verkon parannusta ja laitteiden päivityksiä on toteutettu 2019 - 2020 aikana turvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi hätäpoistumisoviin lyhytaikaishoidossa on asennettu erilliset hälyttimet, jotka aktivoituvat, jos ovi avataan. Myös henkilökunnan työnsuunnittelulla ja työnjaolla lisätään asiakasturvallisuutta. Hälytyksiin tulee aina reagoida.

Henkilökunnan käytössä on ns. päällekkäusnapit, jonka avulla hoitaja voi hälyttää apua päällekkäus tilanteissa.

Apteekkipalvelut

Soukan apteekki on yhteistyöapteekki.

Ateriapalvelut

Ateriat valmistaa Espoo Catering.

Terveydenhuollon 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

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Sosiaali- ja terveystoimessa on henkilökunnalle tarkoitettu tietosuoja ja tietoturvaa koskeva erillinen [omavalvontasuunnitelma](#) (katsottu 12.6.2020), johon on koottu mm. henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja ohjeet.

[Espoon tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikkaan](#) (katsottu 9.5.2020) on kirjattu vastuut tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta. Vastuuta tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta on jaettu kaupunginhallitukselle, kaupunginjohtajalle, toimialajohtajille ja esimiehille. Henkilökunta vastaa omalta osaltaan ohjeiden noudattamisesta. Jokaisen vastuulla on lisäksi tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietoturvapäällikölle, tietosuojavastaavalle tai omalle esimiehelleen. Jokaisella on vastuu omaan tehtäväänsä liittyvän tietosuojan toteuttamisesta sekä tiedon ja tietojärjestelmien asianmukaisesta käytöstä.

Yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa sosiaalihuollossa sosiaalihuollon asiakasasiakirja-lain (2015/254) mukaista määrämuotoista kirjaamista toimeenpaneva valtakunnallinen Kansa-koulu hanke. Työntekijöille on järjestetty kirjaamisvalmennusta kirjaamisen laadun ja yhtenäisten käytäntöjen kehittymiseksi sosiaalihuollossa. Terveystoimien kirjaamisessa laatua ohjaa mm. rakenteinen kirjaaminen ja fraasit, joiden kautta yhtenäistetään kirjaamisen laatua ja tuetaan sitä, että asiakastietoihin tulee kirjattua kaikki oleellinen tieto. Henkilökuntaa koulutetaan rakenteiseen kirjaamiseen ja fraasien käyttöön. Potilastietojen käyttö edellyttää hoitosuhdetta, tai muuta asiallista yhteyttä potilaaseen. Hoitotyön kirjaamista ohjaavat erilaiset lainsäädännölliset ja ammattieettiset säännöt sekä kansallisesti sovitut periaatteet, jotka hoitotyön ammattilaisten on tunnettava kirjaamismallin ja siihen liittyvän käsitteistön ohella.

Käytössä on sähköinen asiakastietojärjestelmä LifeCare, johon asiakirjamerkinnot tehdään viivytyksettä. Kaikki palvelun kannalta tarpeelliset palvelutapahtumat kirjataan asiakkaan tietoihin. Asiakirjoja tai sen osia ei saa kirjoittaa uudelleen. Merkinnot korjataan tarvittaessa niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa (tämän hoitavat järjestelmäkoordinaattorit). Asiakirjamerkinnoissa tulee näkyä kirjoittajan nimi ja asema. Ajantasaiset merkinnot takaavat asiakkaan hoidon turvallisuuden. Asiakirjamerkinnoilla on tärkeä tehtävä työntekijän ja asiakkaan oikeusturvan toteutumisessa, kun käsitellään esimerkiksi muistutuksia, kanteluita, potilasvahinkoasioita tai asiakasmaksuihin kohdistuvia vaatimuksia. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090298> (katsottu 27.5.2020)

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Palveluesimies vastaa asiakastietojen käsittelyssä noudatettavasta erityisestä huolellisuudesta ja hyvästä tietojenkäsittelytavasta. Turvallisen palvelun ja henkilökunnan sekä asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi laaditaan asiakirjat ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voidaan selvittää palveluun ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta. Lokitietoja tarkistetaan aktiivisesti. Viherlaakson muistipalvelukeskus on sitoutunut toimimaan Espoon sosiaali- ja terveystoimen potilasasiakirjaohjeen mukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimessa on henkilökunnalle tarkoitettu tietosuoja ja tietoturvaa koskeva erillinen omavalvontasuunnitelma, johon on koottu mm. henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja ohjeet. Työntekijän perehdytykseen kuuluu ohjeeseen perehtyminen. Asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn

vaitiolovelvollisuuteen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät ja opiskelijat eivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Potilasrekisterin osalta rekisterinpitäjä on Terveyspalvelut. Muiden sosiaali- ja terveystoimen henkilörekistereiden rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta. Rekisterin vastuuhenkilö on kyseisen rekisterin tulosyksikön johtaja. Tiedot rekisteristä luovuttaa palvelualueella luovuttajaksi määritelty henkilö.

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. Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuoja@espoo.fi.

Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurto-tilanteissa ilmoitus välittömästi ict.palvelut@espoo.fi. Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää [henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake](#) (katsottu 27.5.2020). Epäselvässä tilanteessa ilmoitus on parempi tehdä kaiken varalta turhaan kuin jättää kokonaan tekemättä. Kaupungin tietosuojavastaava ilmoittaa tarvittaessa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon sekä harkitsee yhdessä esimiesten ja toimialan tietosuojan yhteys henkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille tai potilaille.

Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Asiakirjat laaditaan, säilytetään ja dokumentoidaan lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Myös asiakirjojen hävittämisessä noudatetaan arkistolakia niin, että asiakirjojen tietosuoja on varmistettu. 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.

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen

Jokaisesta eri henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste, jonka tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteet löytyvät Espoon internet-sivuilta [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 katsottu 27.5.2020) mukaisesti toteutamme yksityisyyden suojaava 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](#) (katsottu 20.5.2020), 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 9.5.2019).

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Yhteystiedot kappaleessa 1.

12 Yksikön kehittämissuunnitelma

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

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

Korjattava asia	Toimenpide	Aikataulu ja vastuuhenkilö	Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)
<i>Ulkoilu</i>	<i>Seuranta ulkoilun toteutumisesta</i>	<i>1.3.2019 alkaen henkilökunta ja Heidi Leppänen</i>	<i>Kuukausittain jatkuva</i>
<i>Asiakaspalaute: Asiakkaat ovat yksin päiväraportin aikana.</i>	<i>Raportin pituus hoiva-asumisessa < 15min</i>	<i>1.11.2019 Heidi Leppänen</i>	<i>pistokokeet</i>
<i>Hai Pro-ilmoitukset > 50% läheltä piti</i>	<i>HaiPro-kouluttaminen ja yhteisesti sovitut käytänteet</i>	<i>Heidi Leppänen</i>	<i>27.5.2020 jatkuva</i>
<i>Omahoitajuus lyhytaikaishoidossa</i>	<i>Jokaisella asiakkaalla on nimetty vastuuhoitaja hoitajakson ajaksi. Kehitetään omahoitajuutta 2020</i>	<i>Heidi Leppänen</i>	<i>aloitettu</i>

13 Muutosblogi

13.1 Päivitykset

27.5.2020: Dokumentti päivitetty saavutettavuus direktiivin mukaiseksi.

27.5.2020: Dokumentin kaikki linkit päivitetty.

27.5.2020: palveluesimiehenä toimii Heidi Leppänen

27.5.2020: Muutos kappaleessa 6 Riskien hallinta. Vaaratilanteen tunnistaminen:

Seurauksena työturvallisuuden vahvistamiseksi vakioitiin ilmoitustauluilla pidettävä työturvallisuusmateriaali, ensiapuohjeistus ja asiakkaan etsintäkansio osana turvallisuutta.

27.5.2020: Muutos kappaleessa 6.

Lääkinnällisten laitteiden, alan toimijoiden ja laitetekimusten valvontatehtävät siirtyvät Valvirasta Fimeaan 1. tammikuuta 2020.

27.5.2020 Lisäys kappaleessa 6.2 Viestintä:

Yhteydenpito välineinä toimii puhelin, sähköposti, digitaaliset laitteet kuten Video visit sekä Whatsapp-videopuhelut, sekä säännölliset yhteistyökokoukset vähintään kerran vuodessa.

27.5.2020 Muutos kappaleessa 8.2. Alihankintana tuotettavat palvelut: Kiinteistöhuollosta vastaa ALLTIME oy.

27.5.2020: Muutos kappaleessa 9.3 Osaamisen kehittäminen:

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

27.5.2020: Muutos kappaleessa 9.3 Osaamisen kehittäminen.

Tyhy-puntarin sisältö muuttunut: Sosiaali- ja terveystoimen Tyhy-puntarilla kartoitetaan neljä kertaa vuodessa työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta, esimiehen ja työyhteisön tuesta sekä koetusta häirinnästä.

27.5.2020: Lisäys kappaleessa 9.3 Työhyvinvointi ja työsuojelu:

Tyhy-päivän teemana oli unelmien työpaikka.

27.5.2020: Lisäys kappaleessa 10.3 Teknologiset ratkaisut:

Turvarannekkeiden käyttö ei takaa 100% sitä, ettei asiakas pääsisi ulos. Tämän lisäksi henkilökunnan työnsuunnittelulla ja työnjaolla lisätään asiakasturvallisuutta. Hälytysjärjestelmät toimivat langattoman verkon avulla ja niissä voi esiintyä viiveitä. Verkon parannusta ja laitteiden päivityksiä on toteutettu 2019 - 2020 aikana turvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi hätäpoistumisoviin lyhytaikaishoidossa on asennettu erilliset hälyttimet, jotka aktivoituvat, jos ovi avataan.