



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Pitkääikaishoito – Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus
30.6.2020

Hyväksytty: Vanhusten palvelujen johtoryhmä, 22.9.2020

Sisällys

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen	3
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus.....	5
3.2 Toimintaperiaatteet.....	5
4 Johtamisjärjestelmä.....	7
5 Laadunhallinta	7
6 Riskien hallinta	9
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	9
6.2 Viestintä.....	12
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	13
Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	14
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi	14
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	14
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	15
Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun.....	16
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	17
8 Palvelun sisällön omavalvonta.....	17
8.1 Palvelun saatavuuden määräajat.....	17
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	17
Terveysten ja sairaanhoito	17
Lääkehoito	18
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	19
Ravitsemus.....	19
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	20
Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	20
Muut palvelut	21
Alueellinen ja verkostoyhteistyö	22
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset.....	22
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	22
9.2 Rekrytointi	22
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö.....	23
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	24
9.5 Henkilökunnan rokotukset	25

10 Toimitilat ja tukipalvelut.....	25
10.1 Toimitilat.....	25
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	26
10.3 Tukipalvelut.....	26
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat.....	27
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	27
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja.....	28
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	28
Koulutukset, laajempi kehittämissuunnitelma (palvelumuotoilu/tuotteistaminen).....	29
13 Muutosloki.....	29

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.

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

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: palveluesimies Seela Moilanen, palveluvastaava Tiina Rasilainen, yksikön henkilökunta. Päivittäminen vuosittain 30.6. mennessä, vuoden 2020 päivityksen aikataulu 30.8.2020 mennessä. Viimeisin päivitys 17.06.2019

Hyväksyminen: Pitkäaikaishoidon johtoryhmä

Seuranta: Yksikön esimies yhdessä henkilökunnan ja aluepäällikön kanssa valvoo, että suunnitelman sisältö toteutuu käytännössä. Pitkäaikaishoidon asumispalveluiden valvontatiimi tekee vuosittain yksikköön valvontakäyntejä (viimeisin käynti 19.5.2020 on toteutettu etänä koronapandemian vierailurajoitusten vuoksi), joista tehdään kirjallinen raportti.

Julkisuus: Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaupungin internetsivuilla. sekä tulostettuna 4. ja 5. kerroksen ilmoitustauluilla. Vastuuhenkilö on palveluesimies Seela Moilanen. Osa lomakkeessa olevista linkeistä saattaa avautua vain kaupungin sisäisessä verkossa. Kuntalaiset saavat nämä liitteet nähtäväksi pyydettäessä.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Espoon kaupungin vanhusten palvelut

Palvelualue: Pitkäaikaishoito

Toimintayksikkö: Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus

Osoite: Säterinkatu 3

Toimintayksikön vastaava esimies: palveluesimies Seela Moilanen p: 046 8771693

seela.moilanen@espoo.fi,

varaesimies: palveluvastaava p. 0438271836

Lyhyt kuvaus toiminnasta:

Leppävaaran elä ja asu- seniorikeskuksen 4. ja 5. kerros on Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimintayksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua ikääntyneille. Asukaspaikkoja on 70. Asukkaat asuvat yksikössä viettäen omien arvojensa mukaista elämänmakuista elämää. Palvelua tarjotaan suomen- ja ruotsin kielellä.

WWW-sivut: [Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus](#)

Yhteyshenkilöt:

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

Sosiaaliasiamies Eva Peltola Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

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

Kaupungin tietosuojavastaava: Juho Nurmi

Tietosuoja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

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

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksen asumisyksikön toiminta-ajatus on tuottaa ympärivuorokautista hoivaa niille ikäihmisille, jotka eivät kykene asumaan omassa kodissaan monipuolistenkaan kotona asumista tukevien palvelujen turvin. Leppävaaran elä ja asu-seniorikeskuksessa asukas voi asua tarvittaessa elämänsä loppuun saakka.

Leppävaaran elä ja asu- seniorikeskuksen toimintaa ohjaavat Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä [Espoo-tarina](#) arvoineen ja toimintaperiaatteineen: **Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen, Espoo on vastuullinen edelläkävijä ja Espoo on oikeudenmukainen.**

Ympärivuorokautisen hoivan tarve arvioidaan aina yksilöllisesti. Asiakkaan palvelutarpeen selvityksen tekee kotihoito tai Espoon sairaalan hoitotiimi yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä alueellisen tiimin kanssa. Alueelliseen tiimiin kuuluu lääkäri, sosiaalityöntekijä ja sairaanhoitaja. Kirjallinen päätös asumispalvelun tarpeesta tehdään seniorineuvonta- ja palveluohjausyksikkö Nestorissa. Nestori vastaa hoivapaikkajärjestelyistä yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa.

3.2 Toimintaperiaatteet

Leppävaaran elä ja asu- seniorikeskuksessa asukas on oman elämänsä asiantuntija. Huomioimme asukkaiden ja omaisten toiveet, ja asukkaiden läheiset ovat keskeisesti mukana asukkaan arjessa. Elämä ja asuminen on yhteisöllistä, mutta asukkailla on myös mahdollisuus yksityisyyteen. Palvelumme on ammattitaitoista hoivaa ja hoitoa elämän loppuun asti, ihmisläheisesti ja rakkautella.

Leppävaaran elä ja asu- seniorikeskuksen toimintaa ohjaavat Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymän Espoo-tarinan arvot ja toimintaperiaatteet: **asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus ja vastuullinen edelläkävijäisyys.**

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa sitä, että asukas on oman elämänsä asiantuntija. Hänellä on oikeus päättää itse omista asioistaan ja elää omaa yksilöllistä päivärytmiään. Asukkaan elämän aikana muotoutuneet tavat ja tottumukset ohjaavat päivän kulkua. Varmistamme omat tarpeelliset tavarat ja henkilökohtaisen tilan jokaiselle. Hoitoa ja palvelua suunnitellaan yhdessä asukkaan, omaisen ja moniammatillisen tiimin kesken yhteistyökokouksessa. Kohtaamistilanteissa toimimme joustavasti ottaen huomioon asukkaan yksilölliset erityispiirteet. Asukaskokouksiimme ovat tervetulleita myös omaiset.

Asukkaat, omaiset ja työntekijät muodostavat yhteisön, jossa kommunikaatio toimii joka suuntaan ja jossa kaikilla on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon. Omaiset ovat asukkaan voimavarana ja tukena. Omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus osallistua asukkaan arkeen, kuten ulkoilla yhdessä asukkaan kanssa, avustaa ruokailuissa sekä olla läsnä ja tukena.

Yhteisöllisyys luo turvaa. Yhteisöllisyyteen kuuluvat yhteinen ruokailu, lauluhetket ja retket. Meillä vietetään syntymäpäiviä ja erilaisia vuoden kulkuun liittyviä juhlia. Vapaaehtoiset ovat tervetulleita mukaan toimintaamme.

Oikeudenmukaisuus näkyy meillä siten, että toimimme ihmisläheisesti ja rakkaudella kohdellen kaikkia oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti. Kuuntelemme kaikkia ja kaikilla on myös mahdollisuus ilmaista mielipiteitään rehellisesti. Teemme päätöksiä yhteisesti asukkaiden ja henkilökunnan yhteisökokouksissa ja pidämme kiinni sovituista asioista. Kannustamme ja tuemme asukkaita, omaisia, työtovereita ja yhteistyökumppaneita. Onnistumisen hetkistä iloitsimme yhdessä.

Vastuullinen edelläkävijyys näkyy siten, että kehitämme uusia ideoita jatkuvasti emmekä jää kiinni toimimattomiin rutiineihin ja käytäntöihin. Hankimme näyttöön perustuvaa tietoa sekä osaamista niin organisaation sisältä kuin ulkopuoleltakin. Toiminnassamme arvostetaan myös kokemusta. Muunnamme palveluita joustavasti ja nopeasti asukkaiden tarpeita vastaaviksi. Otamme rohkeasti käyttöön uusia menetelmiä. Arvostamme työpaikkaamme ja viestimme siitä myönteisesti. Toimintamme on ammattitaitoista, suunnitelmallista ja asetettuja tavoitteita arvioivaa. Keräämme palautetta säännöllisesti niin asukkailta kuin omaisiltakin. Seuraamme palvelun laatua asukasarviointimittareiden ja asiakaspalautteen avulla. Parannamme toimintaa jatkuvasti arjen kehittämisen avulla. Johtamisella tuemme osallistavia toimintakäytäntöjä ja henkilökunnan sitoutumista sekä osaamista. Asukas- ja työturvallisuudesta huolehdimme toimimalla ammattitaitoisesti ja tilanteen mukaisesti sekä noudattamalla sovittuja toimintakäytäntöjä. Välineitä ja tarvikkeita käytämme tarkoituksenmukaisesti ja toimintamme on ympäristöystävällistä. Kannamme vastuun työstämme ja puutummme epäkohtiin välittömästi..

Palveluesimies vastaa siitä, että yksikkömme toiminta on arvojen, toimintaperiaatteiden ja palvelulupauksen mukaista.

Palvelulupauksemme:

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

Tunnuksemme:



4 Johtamisjärjestelmä

Vastuu Leppävaaran elä ja asu- seniorikeskuksen laadusta ja potilasturvallisuudesta on palveluesimiehellä ja esimiehen lomien aikana palveluvastaavalla. Jokainen työntekijä vastaa oman tehtäväkuvansa mukaisesta työn laadusta ja turvallisuudesta. Sosiaali- ja terveystoimen johto ja vanhuspalveluiden ja pitkäaikaishoidon johto seuraavat säännöllisesti yksikköme toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta ja ottavat nämä asiat huomioon päätöksenteossaan.

5 Laadunhallinta

Valtakunnallisessa potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiassa 2017-2021 todetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon laadulla on monta ulottuvuutta eikä yhtä, kaikkien hyväksymää määritelmää laadulle ole. Laatuun kuuluvat mm. asiakaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, 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.

[Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021](#) (katsottu 12.6.2020)

Strategian [toimeenpanosuunnitelma](#) (katsottu 12.6.2020)

[Toimialan laatu ja omavalvontakatsaus 2019](#) (katsottu 12.6.2020)

Leppävaaran elä ja asu- seniorikeskuksessa tarkoitamme laadulla sitä, että koko organisaation tasoiset toiminnan ja talouden tavoitteet sekä arvot toteutuvat yksikössä (kohta 3.1). Laatua ohjaavat lisäksi valtakunnalliset ohjeet ja suositukset.



Laatua mittaamme säännöllisesti mm. seuraavin keinoin:

Vaikuttavuus, turvallisuus: potilasturvallisuusilmoitukset (HaiPro) joiden avulla ehkäisemme ja ennakoimme vaaratilanteita sekä RAI -asukasarviointimittari (Resident Assessment Instrument - Long Term Care, RAI-LTC) jota käyttäen seuraamme erityisesti seuraavia laatumittareita: vuoteessa elävien asukkaiden määrä, asukkaiden ravitsemustila sekä kivun määrä.

Asukkaan palvelukokemus ja osallisuus: asukaskokouksissa tehtyjen yhteisten päätösten toteutumisen seuranta.

Henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus: työhyvinvointikyselyt henkilökunnalle (Tyhy -puntari ja Kunta10- kysely) pidettyjen kehityskeskustelujen sekä henkilökunnan vaara - ja uhkatilanteiden määrä

Hyvä taloudenpito ja tuottavuus: toimintakulut

Laadun ja turvallisuuden valvonta kuuluu meillä jokaiselle työntekijälle, mutta päävastuu valvonnasta on palveluesimiehellä. Seuraamme asukastyöhön liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita jatkuvasti osana normaalia työskentelyämme. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Laatu syntyy siitä, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan ([lean materiaalia](#) työtilassa). Toiminnan laatua ja asukasturvallisuutta koskevaa tietoa pidämme näkyvästi esillä. Päivitämme laatutiedot säännöllisesti kuukausittain ja käsittelemme ne työpaikkakokouksissa. Kehitämme työtämme tulosten mukaisesti. Raportoimme myös pitkäaikaishoidon johdolle laatu- ja turvallisuustilanteen kuukausittain.

Hyödynnämme laadun ja asiakasturvallisuuden edistämässä asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia:

Käypä hoito -suositukset (katsottu 12.6.2020) ovat riippumattomia, tutkimusnäyttöön perustuvia kansallisia hoitosuosituksia.

STM: Kooste suosituksia ja ohjeita terveydenhuollon ammattihenkilöstölle (katsottu 12.6.2020)

Palvelukohtaiset laatusuositukset: <https://stm.fi/suosituksia-ohjeita/terveyspalvelut>

Apuvälinepalvelujen laatusuositus, STM oppaita 2003:7 (katsottu 12.6.2020)

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi, STM 2013:11 (katsottu 12.6.2020)

STM suosituksia terveydenhuollon ammattihenkilöille (katsottu 26.11.2019)

THL potilasturvallisuus (katsottu 12.6.2020) ja THL Laatu (katsottu 12.6.2020)

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

Sosiaali- ja terveystoimen linjajohdolla on vastuu Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksen riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johto vastaa strategisen tason ohjauksesta ja turvallisen toiminnan mahdollistamisesta. Johdon tehtävänä on huolehtia turvallisuuden ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan ja turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa palveluesimies ja hänen poissa ollessaan palveluvastaava. Palveluesimies huolehtii siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Arvioimme toimintaan ja toimintaympäristöön liittyviä riskejä päivittäisessä työssämme jatkuvasti. Keskustelemme yhdessä asioista myös työpaikkakokouksissa. Akuutit asukasasiat käsittelemme päivittäisessä raportoinnissa. Henkilökunnalla on velvollisuus poistaa/ilmoittaa palveluesimiehelle havaitsemansa epäkohdat välittömästi.

Suositteluvia julkaisuja:

[Potilasturvallisuus ja riskien hallinta 2015](#)

[Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011](#)

[Johdon potilasturvallisuuskävelyt](#)

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Asukasturvapoiikkeamat: Leppävaaran elä ja asu- seniorikeskuksessa on käytössä asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä vaaratilanteiden ilmoitusohjelma [HaiPro](#). Hoitohenkilökunta ilmoittaa ohjelman kautta asukkaille tapahtuneet haittatapahtumat tai niiden uhat. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset siirtyvät suoraan tiedoksi ja käsittelyyn palveluesimiehelle ja palveluvastaavalle.

Käsittelyssä keskitymme työolosuhteisiin, työprosesseihin ja ympäristöön sekä pohdimme, miksi virhe tapahtui. Kehitämme toimintaa, jotta vastaavaa virhettä ei enää tapahtuisi. Luomme avointa, luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria, jossa inhimillisistä virheistä ei syyllistetä. Epäkohdat käymme keskustellen läpi. Mikäli asia ei ratkea käytettävissä olevin resurssein tai keinoin, palveluesimies vie asian päätettäväksi ylemmälle taholle.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa [Sosiaalihuoltolain 48§:n](#) mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava palveluesimiehelle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella [Spro-ilmoitusohjelman](#) kautta. Ilmoitus siirtyy palveluesimiehen käsiteltäväksi, ja tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosityksikön johtajalle asti. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Palveluesimies käsittelee asian aluepäällikön ja tarvittaessa pitkäaikaishoitopäällikön

kanssa. He välittävät tiedot ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteen tulosityksikön johtajalle. Ilmoituksen tehneen työntekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Esimerkkejä välitöntä ilmoittamista vaativista tilanteista:

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

Asiakas- ja potilasturvallisuustutkinta

Sosiaali- ja terveydenhuollossa vaaratapahtumat ovat mahdollisia, vaikka henkilökunta on ammattitaitoista ja työhönsä sitoutunutta ja toiminta varsin säädeltyä. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua merkittävää, vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

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

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

Työturvallisuusriskit: [Työturvallisuuslaki](#) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Teemme yhdessä vuosittain työpaikan vaarojen arvioinnin [Hessu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä](#). Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia. Viimeisin riskien arvioinnin olemme tehneet 14.5.2020. Riskien arvioinnin yhteenvedon olemme lähettäneet tiedoksi myös työsuojeluun sekä pitkäaikaishoidon johdolle.

Työterveyshuolto on tehnyt yksikköömme lakisääteisen [työpaikkaselvityksen](#) 1.9.2017.

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](#) on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkokohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

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

[Työsuojelun tietopankki](#) (katsottu 15.6.2020)

Tietoturvapoikkeamat: Tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmävirheestä tai tahallisesta teosta. Jos häiriötä tai poikkeamia ilmenee, henkilökunta tekee ilmoituksen Elisa HelpDeskiin sekä palveluesimiehelle. ([Tietoturva](#) ja [tietosuoja](#))

Lääkkeiden ja rokotteiden haittavaikutusilmoitukset; Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus [Fimea](#) ylläpitää valtakunnallista lääkkeiden haittavaikutusrekisteriä. Lääkäri ilmoittaa Fimealle erillisellä lomakkeella toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat.

Sairaalainfektioiden seuranta

Sairaalainfektioiden esiintymistä ja antibioottien käyttöä seurataan mm. johdon, hygieniavastaavien ja yksiköiden toimesta. Hygieniahoitaja valvoo ja osallistuu tartuntojen ennaltaehkäisyyn sekä kehittää hoitoon liittyvien infektioiden torjuntakäytäntöjä. Hän vastaa infektioiden seurannasta, sairaalainfektioiden ja epidemioiden ehkäisystä sekä kouluttaa henkilökuntaa ja päivittää infektioiden torjuntaohjeita.

Hygieniatoimikunta kokoontuu 2 kertaa vuodessa. Se laatii vanhusten palvelujen tulosityksikön infektiorjunnan suuntaviivat, organisoii lakisääteisten tartunnan torjuntaan liittyvien määräysten toteuttamisen, arvioi infektioiden torjuntatyötä, esittää johtoryhmälle päätettäväksi vanhusten palveluja koskevat toimintaohjeet ja tiedottaa asioista vanhusten palvelujen johdolle.

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset; Ammattimaisen käyttäjän on [TLT-lain](#) 25 §:n mukaan ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen: palveluesimies tekee terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta ilmoituksen Fimeaan vaaratilanteiden ilmoitusohjelma HaiPron kautta. Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen menettelytapa on kuvattu tarkemmin erillisessä [ohjeessa](#).

Säteilyvaara ilmoitukset Säteilyturvakeskukselle

Poikkeavasta tapahtumasta tulee tehdä viivyttämättä ilmoitus

Säteilyturvakeskukselle ([säteilyasetus](#)) silloin, 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 (katsottu 12.6.2020)
- Tapahtumasta täytyy tehdä vaaratilanneilmoitus myös [Valviralle](#) silloin kun kysymyksessä on terveydenhuollon laite tai tarvike.

Ilmoitettavat taudit ja mikrobit: Tartuntataudit ja niitä aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautiin ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan: 1) Yleisvaaralliset tartuntataudit 2) Valvottavat tartuntataudit ja 3) Muut ilmoitettavat mikrobilöydökset. Tartuntatautiluokitus mahdollistaa yleisvaarallisten tartuntatautiin kohdalla tahdonvastaisen hoidon toteuttamisen sekä vaikuttaa yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatautiin kohdalla hoidon maksullisuuteen. Toimimme lakien ja ohjeistusten mukaisesti. Tarkempaa tietoa: [THL ilmoitettavat taudit ja mikrobit](#) , [Tartuntatautilaki 1227/2016](#).

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.

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä: Ilmoitamme [pelastuslain 42§](#) mukaisesti virkatoimien yhteydessä havaitut tai muutoin tietoon saadut ilmeiset tulipalo- tai muut mahdolliset onnettomuusriskit salassapitosäädösten estämättä pelastusviranomaisille (päivystävä palotarkastaja). Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112.

[Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä](#)

6.2 Viestintä

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksen viestinnästä vastaa palveluesimies. Viestintäkanavia ovat Espoon kaupungin sisäiset internetsivut, pitkäaikaishoidon sekä yksikön Sharepoint-työtilat, työpaikkakokoukset, henkilöstön työ sähköpostit, kerrosten ilmoitustaulut, suullinen viestintä, asukasfoorumit sekä yhteistyökokoukset asukkaiden, omaisten ja henkilöstön kesken. Palveluesimies tiedottaa korjaavat toimenpiteet ja muuttuneet toimintatavat yksikössämme sekä suullisesti että kirjallisesti. Mikäli asia liittyy johonkin sidosryhmään, palveluesimies tiedottaa myös kyseistä tahoa. Kaupungin yhteistä kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty yksityiskohtaisemmilla sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitetulla toimintaohjeilla.

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

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

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

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

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

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa vahvistamme asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Asukkaan muuttaessa taloomme koko työyhteisö tutustuu asukkaaseen elämänhistorian kautta. Asukkaan tavat, tottumukset, mieltymykset ja rutiinit koemme tärkeiksi itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumisen kannalta. Asukkaat ovat mukana arjen askareissa oman halunsa ja kiinnostukseensa mukaan. Tavoitteenamme on asukkaan toimintakyvyn säilyminen ja hyvä elämänlaatu. Asukkaalla on oma asunto, jonka hän voi kalustaa mieleisekseen omilla huonekaluillaan ja muilla tavaroilla. Hän pukeutuu omiin vaatteisiinsa ja henkilökunta antaa asukkaalle mahdollisuuden valita itse mitä haluaa pukea päälleen. Päivittäisissä toimissa kannustamme ja ohjaamme itsenäiseen toimintaan. Kunnioitamme asukkaan vuorokausirytmää ja päivittäiset toimet suunnitellaan sen mukaisesti. Asukaskokouksissa, joihin osallistuvat asukkaat, omaiset mahdollisuuksiensa mukaan sekä hoitajat, suunnittelemme ja päätämme yhteisistä asioista jokaisen mielipidettä kuunnellen. Koronarajoitusten vuoksi olemme yhteisten kokoontumisten sijaan kuunnelleet asukkaiden mielipiteitä ja toiveita henkilökohtaisissa keskusteluissa. Toimintaa olemme suunnitelleet asukkaiden toiveiden mukaisesti myös poikkeusoloissa turvallisuusmääräykset huomioon ottaen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Hoidamme asukasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja takaamme asukkaan turvallisuuden ensisijaisesti hoitotyön keinoin. Jos näin ei saada tilannetta rauhoittumaan ja joudumme turvautumaan asukkaan liikkumisen rajoittamiseen, teemme sen lääkärin perusteellisen harkinnan jälkeen.

Asukkaan liikkumisen rajoittamista koskevista toimenpiteistä kerromme asukkaan omaisille ja kirjaamme heidän näkemyksensä potilasasiakirjoihin. Otamme omaisten mielipiteen huomioon mahdollisuuksien mukaan, mutta viime kädessä hoitava lääkäri tekee päätöksen asukkaan vapauden rajoittamisesta. Henkilökunnalle on laadittu yksityiskohtainen [ohje](#) (viimeisin päivitys 17.9.2020) asukkaan vapauden rajoittamista koskevalle prosessille. Palveluesimies valvoo ohjeen noudattamista. Rajoitteiden käyttö on aina määräaikaista ja arvioimme rajoitteiden tarvetta jatkuvasti. Ohje on hyväksytty Vanhusten palvelujen johtoryhmässä sekä käsitelty Eettisessä toimikunnassa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Valviran mukaan suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Myös henkilökunnalla on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista asiakkaiden kohtelussa. Puutemme Leppävaaran elä ja asu- seniorikeskuksessa asiakkaiden epäasialliseen kohteluun välittömästi. Pyrimme selvittämään asiat ensisijaisesti keskustelemalla. Asumis- tai hänen edustajallaan on oikeus tehdä muistutus (kts. kohta 7.5) toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Palveluohjaaja p: 043 8271835

Palveluesimies p: 046 8771693

Palveluvastaava p: 043 8271836

Palvelusihteeri p: 046 8773755

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

Kaupunkitasoisia neuvonta- ja ohjauspalveluita, kuten Sosiaali- ja kriisipäivystys sekä Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori. [Sosiaali- ja terveystoimen yhteystiedot](#) , neuvontanumerot ja web-osoitteet.

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Pitkäaikaishoidossa palvelutarpeen arviointi, asukkaiden hoidon suunnittelu, hoidon arviointi ja hoidon laadun arviointi toteutetaan RAI -asukasarviointimittaria (Resident Assessment Instrument - Long Term Care, RAI-LTC) käyttämällä. Asumis- tai omaiselta saamme tietoa arvioinnin pohjaksi mm. haastattelua käyttäen. Lisäksi asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa voimme tarvittaessa käyttää ikääntyneille soveltuvia mittauksia kuten esimerkiksi myöhäisiän masennusseulaa (GDS-15), Mini Mental State Examination (MMSE) -muistitestiä ja /tai Mini Nutritional Assessment (MNA) -ravitsemustilan arviointitestiä sekä erilaisia kivun arvioinnin menetelmiä. Asumis- tai palvelutarpeen arvioinnista, asukkaan hoidon suunnittelusta ja hoidon arvioinnista vastaa asukkaan omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Palvelun suunnittelua varten haastattelemme asukasta ja hänen läheistään ja selvitämme heidän näkemyksensä. Näkemykset kirjaamme asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omahoitaja ja sairaanhoitaja vastaavat siitä, että asukas/omainen saavat riittävästi tietoa osallistuakseen omaan hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. RAI-asukasarviointimittaria ilmenevät sellaiset asukkaan yksilölliset asiat, joihin kiinnitämme huomiota hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asukkaan terveydentilasta asukkaan suostumuksella.

Mikäli ympärivuorokautinen asumispalvelu ei enää syystä tai toisesta vastaa asukkaan tarpeisiin, arvioimme hänen muuttuneen tilanteensa ja mahdollisen uudelleen sijoituksensa moniammatillisesti (esimerkiksi kotiutuminen tai siirtyminen kevyempään asumismuotoon).

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Nimeämme kaikille asukkaille omahoitajan yksikköön muuttaessa. Asukkaalle nimetty omahoitaja vastaa yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta, arvioinnista ja päivittämisestä ohjeiden mukaisesti. Arjen toiminnoissa toimimme suunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti. Järjestämme asukkaalle ja hänen läheiselleen yhteistyökokouksen kuukauden kuluessa muutosta ja tämän jälkeen vähintään kerran vuodessa. Näissä kokouksissa suunnittelemme ja arvioimme hoito- ja palvelusuunnitelmaa yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa. Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahtonsa, joka käsittää asukkaan toivomukset omasta hoidostaan. Hoitotahto kirjataan asukkaan asiakirjoihin

Suunnitelman perustaksi keräämme tietoja asukkaan elämästä, ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, sekä merkkitaapahtumista, työstä, harrastuksista, jne. Kirjaamme tiedot asukkaan asiakirjoihin. Teemme suunnitelman asukkaan RAI-toimintakykyarvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asukkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet. Kirjaamme suunnitelmaan palvelun ja kuntoutuksen tavoitteet sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asukkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja se sisältää mitattavissa olevat tavoitteet. Huomioimme suunnitelmassa asukkaan hyvän perushoidon, sairauksien hyvän hoidon sekä asukkaan voimavarojen, itsemääräämisoikeuden ja toimintakyvyn säilymisen. Suunnitelma sisältää tavoitteet ja toimenpiteet asukkaan liikuntakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun sekä hyvään ravitsemukseen. Suunnitelmassa otamme huomioon myös suun ja hampaiden terveydenhoidon. Kirjaamme päivittäin asukastietoja hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti tavoitteiden näkökulmasta asukkaan käyttäytymistä ja toimintakykyä kuvaillen. Omahoitaja arvioi tavoitteiden toteutumista puolivuositain ja aina asukkaan voinnin ja toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa RAI-toimintakykyarvioinnin tuloksia hyödyntäen.

Omahoitajan vastuulla on tiedottaa muulle hoitohenkilökunnalle asukkaan hoidon tarpeesta ja suunnitelluista keinoista. Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat hoitohenkilökunnan saatavilla sähköisenä, mutta myös asukkaiden perehdytyskansioissa kirjattujen tavoitteiden ja keinojen tarkastamista varten. Sairaanhoitajat seuraavat asukkaiden RAI-arvioiden, hoito- ja palvelusuunnitelmien, yhteistyökokousten ja määrääkaistarkastusten ajantasaisuutta. Palveluesimies tarkastaa kaksi kertaa vuodessa asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuuden.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asukkaiden ja heidän omaistensa huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toiminnan kehittämisessä.

Keräämme palautetta seuraavien kanavien kautta

- Espoon kaupungin palautekanava: Espoon kaupunki > anna palautetta > senioripalvelut
- Spontaani palaute
- Asiakastytyväisyyskysely
- Asukaskokoukset ja omaistenillat
- Muistutusten ja kanteluiden seuranta

Toteutamme asiakastyytyväisyyskyselyn puolivuositain pitkäaikaishoidon asukkaille. Syksystä 2020 alkaen myös omaisille tehdään erillinen palautekysely. Molempien kyselyiden tulokset käsitellään sekä pitkäaikaishoidon johtoryhmässä että yksikössä. Käsittelemme kyselyn tulokset sekä yksikössä että pitkäaikaishoidon johtoryhmässä. Asiakaskokouksissa annetun palautteen kirjaamme kokouksen muistioon, joka on luettavissa 4. ja 5. kerrosten hissiaulassa sijaitsevassa asukaskokouskansiossa. Muilla tavoin saapunut palaute kirjataan sisäiseen vanhusten palveluiden palautejärjestelmään. Palautejärjestelmä lähettää sähköpostitse viestin johdon sihteerille ja palvelusihteerille, jotka välittävät palautteen eteenpäin yksikköön. Käsittelemme palautteen välittömästi sen tultua yksikön tietoon. Pitkäaikaishoidon hallinto seuraa palautteita, muistutuksia ja kanteluita määrällisesti ja laadullisesti. Käytämme palautteita palvelun laadun seurannassa ja arvioinnissa.

Palautetta voi antaa sekä nimellä että anonyymisti. Käsittelemme palautteen luottamuksellisesti siinä laajuudessa kuin palautteen antaja antaa luvan. Espoon palautejärjestelmästä tulee palautteen tultua sähköpostiviesti pitkäaikaishoidon hallinnon vastuuhenkilöille, jotka käsittelevät palautteen ja vastaavat palautteen palautteeseen antajalle kolmen arkipäivän sisällä.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Palaute: Jos hoivan tai palvelun suhteen on epäselvyyttä tai tyytymättömyyttä, kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä asukasta hoitavaan henkilökuntaan/omahoitajaan. Asiat selviävät yleensä avoimella keskustelulla ja henkilökunta auttaa aina mielellään asioiden selvittämisessä. Tarvittaessa palautetta voi antaa myös palveluesimiehelle p 0468771693, palveluvastaavalle sekä myös pitkäaikaishoidon johtotiimille (aluepäällikkö p. 050 5521041).

Muistutus: Tarvittaessa palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä palvelusta muistutuksen. Muistutus lähetetään Espoon kaupungin kirjaamoon, kirjaamo@espoo.fi, PL 1, 02070 Espoon kaupunki (Siltakatu 11, kauppakeskus Entresse, kolmas kerros). Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti.

Kantelu: Asukas/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 yksikköön.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen: Sosiaalipalvelujen järjestämiseen liittyvään kirjalliseen päätökseen saa vaatia oikaisua kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä. Tästä päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen.

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

Potilasvahinko: Terveys- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisellakaan hoidolla. Jos potilaalle aiheutuu terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta. Korvausta haetaan

potilasvakuutuskeskuksesta. Lisätietoja on saatavissa [potilasvakuutuskeskuksen sivuilta](#) tai potilas- ja sosiaaliasiamieheltä.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen ja kantelun tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Yhteystiedot kappaleessa 2.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Ympäri vuorokautisen hoidon tarve arvioidaan aina yksilöllisesti. Päätös hoiva-asumisen tarpeesta tehdään laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Ikäihmisten palveluiden tarpeen arviointi on aloitettava seitsemän arkipäivän sisällä viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Espoo seuraa ikääntyneiden sosiaalipalveluiden odotusaikoja ja julkaisee tiedot [espoo.fi](#) - sivulla. Lisäksi odotusajat ovat esillä palvelukeskusten seinällä. [Sotet, yhteiset asiat ja ohjeet](#)

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa on terveydenhuollon ammattikoulutuksen (sairaanhoitaja/lähihoitaja) saanut henkilökunta paikalla ympäri vuorokauden. Yksikkömme sairaanhoitajat varmistavat sairaanhoidollisen asiantuntijuuden. Henkilöstömme seuraa hoitotilanteissa asukkaan terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaa seurannan tulokset. Kuuntelemme asukasta ja muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Tarvittaessa henkilökunta on yhteydessä lääkäriin.

Seuraamme asukkaiden painoa ja verenpainetta säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin. Haastavissa sairaanhoidollisissa tilanteissa, kuten iv-lääkehoidoissa ja saattohoidon kipulääkityksessä on tarvittaessa lisäksi käytettävissämme kotisairaalan palvelu. Yksikkömme käytössä on myös liikkuvan sairaalan sairaanhoitajan, LiiSan palvelut. LiiSa on pitkäaikaishoidon asukkaiden päivystyksellisiin tilanteisiin erikoistunut diagnostiikka- ja hoitoyksikkö, joka palvelee kaikkina vuorokauden aikoina.

HUS-labin näytteenottaja käy asukkaan asunnossa ottamassa lääkärin määräämät näytteet maanantaisin. Lisäksi yksikössämme on pikadiagnostiikkalaitteita (CRP, INR).

Asumispalvelujen asukkaat ovat julkisen perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksen lääkäripalveluista vastaa Espoon sairaala (vastuuhenkilö johtava ylilääkäri). Lääkäripalvelut on kilpailutettu ja palvelun tuottaa Terveystalo. Lääkäri käy yksikössämme vähintään kerran kuukaudessa ja on henkilökunnan tavoitettavissa arkisin puhelimitse klo 8-19. Palveluun sisältyy asukkaan määräaikaistarkastus kerran vuodessa sekä asiakkaan akuuttien

lääketieteellisten asioiden hoito. Iltaisin ja viikonloppuisin yksikkömme henkilökunta voi konsultoida Jorvin päivystyksen lääkäriä. Kiireellisissä/sairaalahoidoa vaativissa tilanteissa lähetämme asukkaan Jorvin päivystykseen.

Asukkaiden suun terveydestä huolehdimme puhdistamalla hampaat, proteesit ja suun limakalvot päivittäin. Kaupungin suunterveydenhuollon yksikön suuhygienisti käy yksikössämme 1-2 kertaa/vuosi antamassa yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa sekä asukkaille että henkilökunnalle. Asukas voi käyttää toiveensa mukaisesti joko kunnallisen tai yksityisen hammashoidon palveluita. Asukas kustantaa hammashoidon itse.

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

Maksuttomat hoitotarvikkeet, kuten vaipat, diabetestarvikkeet ja yli 3kk kestävien haavojen hoitotarvikkeet henkilökunta tilaa asukkaalle lääkärin läheteellä kaupungin ilmaisjakelusta.

Annamme asukkaalle mahdollisuuden ilmaista **hoitotahtonsa**, joka voi sisältää myös hänen toivomuksensa hoidostaan kuoleman lähestyessä. Annamme asukkaalle riittävästi tietoa, jotta hän voi tehdä hoitoaan koskevia päätöksiä. Kirjaamme hoitotahdon asukkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstön toimintaa saattohoitovaiheessa. Asukasta hoitava lääkäri tekee päätöksen asukkaan hoitolinjauksista asukkaan hoitotahdon huomioiden ja kirjaa hoitolinjaukset asukkaan asiakirjoihin.

Saattohoitovaiheessa turvaamme asukkaalle hyvän oireenmukaisen hoidon omassa asunnossaan. Huolehdimme kivun ja muiden oireiden hoidosta riittävästi ja oikea-aikaisesti, tarvittaessa kotisairaalan avulla. Kunnioitamme kuolevan vakaumusta ja huolehdimme hänen henkisestä hyvinvoinnistaan. Tarvittaessa hoitaja on läsnä kuolevan vierellä. Kirjaamme toteutuneen saattohoidon asukkaan asiakirjoihin. Järjestämme omaiselle tarvittaessa henkistä tukea. Rohkaisemme omaisia olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon. Omaisella on mahdollisuus yöpyä asukkaan asunnossa. Yksikössämme on toimintaohjeet kuoleman toteamisesta ja henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin.

Lääkehoito

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa on käytössä koneellinen annosjakelu. Kilpailutettuna yhteistyöapteekkinamme toimii Lauttiksen apteekki, jonka kanssa asukas tekee annosjakelu- ja tiliasiakassopimuksen muuttovaiheessa. Asukas maksaa lääkkeet itse, yksikkömme kustantaa annosjakelun. Yksikössämme on äkillisiä tilanteita varten akuuttilääkevarasto, jonka käytöstä on henkilökunnalle erillinen ohjeistus ja seuranta. Kaikki lääkehoitoon osallistuvat työntekijämme on toimipaikkakoulutettu ja heillä on tehtävään oikeuttava kirjallinen lääkehoitolupa. Tarkempi lääkeprosessi on kuvattu Leppävaaran elä ja asu seniorikeskuksen lääkehoitosuunnitelmaan, joka pohjautuu Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääketyöryhmän laatimaan puitesuunnitelmaan. Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta [Turvallinen lääkehoito](#). Lääkehoitosuunnitelman kirjallinen versio on yksikön lääkehuoneessa ja lisäksi jokaisella sairaan- ja lähihoitajalla on pääsy suunnitelman sähköiseen versioon. Lääkehoidon kokonaisvastuu on palveluesimiehellä. Apteekkipalveluiden tuottajan kanssa pidämme 1-2 kertaa vuodessa yhteistyöneuvottelun, jossa tarkastelemme ja kehitämme toimintaa.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Tarjoamme asukkaille Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa kuntouttavaa hoitotyötä kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Yksikössämme on käytössä sähköinen polkulaite, jota käytämme asukkaan yksilöllisen ohjelman mukaisesti. Toimintatapamme asukkaiden arjessa on osallisuutta ja yhteisöllisyyttä korostavaa. Asukaskokouksissa asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan suunnittelemalla antoisaa ja rikasta arkea yhdessä.

Järjestämme Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa asukkaiden toiveet ja tarpeet huomioivaa ja niihin soveltuvaa liikunta-, virike- ja kulttuuritoimintaa, joiden tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asukkaiden kognitiivista, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Toiveiden mukaan järjestämme myös asukkaiden uskontokunnan mukaisia hengellisiä tilaisuuksia tai annamme muuta henkistä tukea. Huomioimme kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja merkkipäivät. Talon viikko-ohjelma on asukkaiden ja omaisten nähtävillä info-televisioissa sekä tiedotteissa ilmoitustauluilla. Asukkailla on mahdollisuus toiveiden ja aikaisempien tottumusten mukaiseen ulkoiluun. Kirjaamme asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ulkoiluun liittyvät toivomukset ja niiden toteutuksen. Kannustamme myös omaisia osallistumaan asukkaiden ulkoiluun ja liikuntaan ja viettämään aikaa asukkaan kanssa esim. talon pihalla tai kävelleen Leppävaaran keskustassa. Talon A-päädystä on aidattu, turvallinen piha, jonne pääsee kulkemaan A-portaan hissillä.

Ravitsemus

Tarjoamme Leppävaaran elä ja asu seniorikeskuksessa ikääntyvien ravitsemussuositusten mukaista ravintoa, joka sisältää päivittäin aamiaisen, lounaan, iltapäiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan (tarvittaessa yöpala). Viisi ruokailukertaa päivässä on rytmitetty tasaisesti niin, että lounaan ja päivällisen väli on vähintään viisi tuntia. Tarjoamme kaksi lämmintä ateriaa päivässä (lounas ja päivällinen). Koska asukkaiden ateriaritmit ovat yksilöllisiä, ruoka on tarjolla joustavasti seuraavin kellonajoin: aamiainen klo 7.00-9.30, lounas klo 11.30-13.00, päiväkahvi klo 14-15, päivällinen klo 16.30-17.30, iltapala klo 20.00-22.00. Lisäksi yksikkömme keittiöstä tarjotaan välipalaa kellon ympäri (mm. yöpala, varhainen aamiainen) asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Yksikössämme noudatetaan [THL:n ikääntyneiden ravitsemussuosituksia](#): iäkkäiden on tärkeää ruokailla useita kertoja päivässä, sillä he eivät jaksu syödä suuria aterioita kerrallaan. Aterioiden tulee jakaantua tasaisesti koko päivälle. Illan viimeisen ja aamun ensimmäisen ruokailun välinen yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia.

Aterioiden suunnittelusta ja ruuanvalmistuksesta vastaa talossamme Espoo Catering, joka henkilökunnalla on alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Espoo Catering huomioi ruokalistasuunnittelussaan ikääntyneiden asukkaiden erikoistarpeet ja erityistä huomiota kiinnitetään rakennemuutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen. 4-6 viikon kiertävä ruokalista on ruokailuaikojen lisäksi asukkaiden ja omaisten nähtävillä yksikkömme ilmoitustaululla, info-tv:ssä sekä [Espoo Cateringin](#) WWW-sivustolla. Sairaanhoitajat tilaavat päivittäisen ateriakokonaisuuden WebMysli-ohjelman kautta asukkaille.

Pyrimme tekemään ruokailutilanteista miellyttäviä ja tukemaan asukkaiden omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Järjestämme päivittäiseen ruokailun yhteisissä tiloissa. Ateriointiin varaamme riittävästi aikaa ja avustamme asukasta tarvittaessa. Elämän loppuvaiheessa ruoan mielihyvää tuottava vaikutus on tärkeää. Tarjoamme mieliruokia ja juomia usein, mutta pieninä annoksina. Seuraamme heikkokuntoisten asukkaiden nesteiden ja ravinnonsaannin riittävyttä tarvittaessa seurantalistan avulla.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden ravitsemustilaa säännöllisesti myös punnitsemalla heidät kerran kuukaudessa. Lisäksi seuraamme asukkaan painoindeksiä ja tarvittaessa teemme ravitsemustilan MNA – testin. Ravitsemustilassa tullessiin poikkeamiin puutemme välittömästi. Tarvittaessa yksikkömme henkilökunta voi konsultoida ravitsemusterapeuttia. Henkilökuntamme tilaa asukkaiden erityisruokavaliot ja lääkärin määräämät lisäravinteet. Jos asukas saa lääkärin määräämistä lisäravinteista Kela-korvauksen, ne rinnastetaan lääkkeisiin, joka asukas kustantaa itse.

Yksikössämme on kirjallinen elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma. Ruoan valmistuksessa mukana olevilla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilökunnalla on hyväksytyt hygieniapassi.

Keskustelemme asukkaiden kanssa mieliruuista ja toiveista ja välitämme toiveet ja palautteet Espoo Cateringille, joka huomioi ne mahdollisuuksien mukaan ruokalistojen suunnittelussa. Espoo Cateringin lounasruokala Sokerilinnan ravintolapäällikkö osallistuu asukaskokouksiimme kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi Espoon kaupungin pitkäaikaishoidon yksiköt seuraavat ravitsemukseen liittyvän palveluprosessin laatua ja toimivuutta kaksi kertaa vuodessa kokoontuvassa ravitsemustyöryhmässä. Työryhmään kuuluu pitkäaikaishoidosta nimetty asukas, yksiköiden edustajia, pitkäaikaishoidon asiantuntija, ravitsemusterapeutti sekä Espoo Cateringin edustajia. Työryhmän kokouksesta kirjataan muistio.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Noudatamme Espoon kaupungin pitkäaikaishoitoon laadittuja yleisiä hygieniaohteita. Ohjeet ovat kaikkien saatavilla kirjallisesti. Hygieniaohteet ovat osa uuden työntekijän perehdytystä. Vanhusten palveluiden hygieniaohtaja huolehtii siitä, että ohjeet ovat aina ajan tasaiset. Lisäksi hygieniaohtaja antaa tarvittaessa konsultaatioapua ja käy ohjeistamassa toimintaa (viimeisin käynti 21.1.2019, jolloin suoritettu hygieniakävely/tarkastus). Keväällä 2020 hygieniaohtaja on pitänyt kaupunkitasoisia pandemiaan liittyviä verkkokoulutuksia ja ohjauksia säännöllisesti yksikkömme henkilökunnalle. Leppävaaran elä ja asu-seniorikeskuksen hygieniavastaava, (nimetty sairaanhoitaja), vastaa siitä, että päivitetty materiaali on henkilökunnan luettavissa. Lisäksi hän osallistuu hygieniavastaavien verkostotapaamisiin ja tuo tätä kautta uutta tietoa yksikön henkilökunnalle.

[THL infektiotaudit](#) / [THL ohjeita terveydenhuollolle](#)

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Asukkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden lisäksi yksikössämme on henkilöstön työergonomiaa tukevia ja asukkaiden tarpeen mukaisia kallistettavia pyörällisiä suihkutuoleja, suihkupaareja, ulkoilupyörätuoleja ja siirtonostureita. Kaikki asunnot on varustettu kattonosturikiskoilla ja tarvittaessa kattonosturimootorilla. Yksikössämme on verenpaine- ja verensokerimittareita sekä imulaite hätätilanteita varten. Laitteiden käyttäjät huolehtivat siitä, että laitteet ovat käyttökuntoisia jokaisen käyttökerran jälkeen. Lisäksi sairaanhoitajat tarkistavat imulaitteiden käyttövalmiuden säännöllisesti viikoittain. Hoitajakutsujärjestelmänä käytämme 9Solutions-järjestelmää, johon liittyvällä rannekeella asukas voi hälyttää hoitajan paikalle. Ranneke välittää myös hälytyksen hoitajalle ja estää hissien liikkumisen, jos asukas poistuu itselleen turvallisesti määritellyltä alueelta. Hoitajan hälyttimessä on lisäksi pikapainike, jonka avulla hoitaja voi hälyttää paikalle lisäapua. Hoitajakutsujärjestelmän ohjelmistosta on mahdollista tarvittaessa tarkistaa hälytyshistoria. Varmistamme laitteiden toimivuuden ja henkilökunnan osaamisen yhteistyössä laitetoimittajan kanssa huolto- ja ylläpitosopimuksen mukaisesti. Yksikön järjestelmävastaavina toimivat palveluvastaava ja palvelusihteeri.

Kuntouttavan hoitotyön lähihoitajat ja sairaanhoitajat perehdyttävät uuden työntekijän terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin. Käytössämme on työntekijäkohtainen laitepassi, johon käyttökoulutukset ja perehdytykset kirjataan. Laitteiden käyttöohjeet ovat saatavilla kerrosten B-tiimin palvelutiskillä. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan laitteen viasta/huoltotarpeesta palvelusihteerille ja välittömästi poistamaan käytöstä viallisen laitteen. Terveydenhuollon laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista teemme ilmoituksen Fimeaan Haipro-järjestelmän kautta. Laittevastaaville on julkaistu oma [käsikirja](#).

Laitteet on rekisteröity. Laitteet on hankittu 1.3.2019 alkaen HUS apuvälineyksiköstä, joka vastaa laitteiden ostosta, huolloista, korjauksista ja rekisterin ylläpitämisestä. Tärkeää on, että yksiköissä kaikki laitteita käyttävät henkilöt tietävät, mistä käyttöohjeet löytyvät. Laittevastaavan tehtäviin kuuluu huolehtia, että käyttöohjeet ovat saatavilla, hankkia tarvittaessa puuttuvat käyttöohjeet ja tiedottaa henkilöstölle, missä käyttöohjeet ovat. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni käyttöohje löytyy jatkossa yhteisestä sähköisten [käyttöohjeiden kansiossa](#). (Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden ammattimainen käyttö/Käyttöohjeet), myös Mequsoft-laiterekisteristä löytyy käyttöohjeita.

Espoon kaupungin lääkintälaitteiden huollosta ja viankorjauksista vastaa HUS Lääkintäteknikka ja apuvälineiden huollosta ja ylläpidosta HUS Apuvälineyksikkö. Espoon kaupungin lääkintälaitteet huolletaan suunnitelmallisesti ja ennakoivasti. HUS Lääkintäteknikalla on huoltotiimi, joka koordinoi määräaikaishuollot keskitetysti. Lääkintälaitteet inventoidaan vähintään joka toinen vuosi yksiköissä toteutuvien määräaikaishuoltojen kanssa samaan aikaan. Apuvälineiden inventaariot hoidetaan apuvälineyksikön varastossa.

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

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

Yksikön laite- ja tarvikevastaavat:

Apuvälinevastaavat: kuntouttavan hoitotyön asiantuntijälähihoitajat

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat nimetyt sairaanhoitajat

Muut palvelut

Yksikössämme käy säännöllisesti kampaajia, fysioterapeutteja ja jalkahoitajia, joilta asukas voi ostaa palveluita. Henkilökunta toimii yhteistyössä palveluntuottajien kanssa ja tarvittaessa avustaa ajanvarauksessa. Pääasiallinen vastuu yksityisen palvelun sisällön valvonnasta on asukkaalla/omaisella.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Teemme yhteistyötä mm. Espoon seurakunnan, Espoon kaupungin työväenopiston, liikuntatoimen, kirjaston, kulttuuritoimen ja Lepuski-seuran kanssa. Talossa toimii useita vapaaehtoisia, jotka mm. saattavat asukkaita talon palvelukeskuksen tilaisuuksiin sekä avustavat ulkoilussa ja muussa ajanvietossa. Yhteistyö- ja verkostovastaavana toimii yksikön palveluohjaaja.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Leppävaaran elä ja asu seniorikeskuksessa on yhteensä 58 vakanssia

- 7 sairaanhoitajaa
- 30 lähihoitajaa
- 5 hoiva-avustajaa
- 8 laitosapulaista
- 1 palveluohjaaja
- 1 palveluesimies
- 1 palveluvastaava
- 1 palvelusihteeri
- varahenkilöstö: 1 sairaanhoitaja, 3 lähihoitajaa

Henkilöstömitoituksemme on 0,61. Mitoitukseen lasketaan sairaanhoitajat, lähihoitajat, hoiva-avustaja ja palveluohjaaja. Vuosi-, sairaus yms. puutevuorojen kohdalla esimies ja palveluvastaava arvioivat onko henkilökuntamitoitus riittävä vai pitääkö puute paikata sijaistyövoimalla. Yksikössämme on käytössä minimimitoitus, jonka avulla varmistamme, että asukkaiden riittävä hoiva turvataan. Minimimitoituksen mukainen henkilökuntamäärä on aamuisin vähintään 6 hoitajaa ja 1 laitoshuoltaja/kerros (35 asukasta), iltaisin vähintään 6 hoitajaa ja 1 laitoshuoltaja sekä öisin 3 hoitajaa/2 kerrosta (70 asukasta). Jos mitoitus menee alle minimin, hankimme aina sijaisen.

Ensisijaisesti korvaamme puutteet omalla varahenkilöstöllämme, joka tuntee asukkaat ja talon toimintatavat. Minimimitoituksen alittuessa äkillisissä henkilöstön poissaolutilanteissa käytämme Seure Henkilöstöpalveluita sekä tarvittaessa myös muita henkilöstövuokrausyrityksiä. Henkilöstövoimavarojen riittävyden varmistamme suunnittelemalla työvuorot siten, että vakituiset työntekijät jakautuvat vuoroihin tasaisesti. [Henkilöstösuunnittelu](#).

9.2 Rekrytointi

Avoimet vakanssit ja pitkäaikaiset sijaisuudet täytämme kaupungin [rekrytoinnin](#) ohjeiden mukaisesti. Uutta henkilöstöä rekrytoitaessa varmistamme, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Tarkistamme hakijan ammatinharjoittamisoikeuden Valviran ylläpitämästä rekisteristä ([JulkiTerhikki](#) ja [JulkiSuosikki](#)), lisäksi tarkistamme ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira), työluvan ja kielitaidon. Arvioimme henkilön soveltuvuutta haastattelemalla ja hyödyntämällä tarvittaessa henkilöarviointeja rekrytointipäätöksen tueksi. Pyydämme edellisen työnantajan tai muun suosittelijan lausuntoa ennen rekrytointipäätöstä. Haastateltaessa arvioimme työntekijän soveltuvuuden vanhustyöhön. Työsuhteeseen kuuluu koeaika, jonka aikana teemme arviota

työntekijän soveltavuudesta tehtäväänsä. Tarvittaessa päätämme työsuhteen, mikäli työntekijä ei sovellu vanhustyöhön. Esimies puuttuu asiaan kaupungin menettelyohjeita noudattaen, jos on perusteltua aihetta olettaa, että terveydenhuollon ammattihenkilö ei jostain syystä kykene toimimaan ammatissaan.

Terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle palveluesimies nimeää ohjaajan, joka on terveydenhuollon ammattihenkilö. Ohjaaja seuraa, opastaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin. Ohjaaja keskeyttää toiminnan, jos asukasturvallisuus vaarantuu. Ohjeet ja sopimukset onnistuneeseen harjoitteluun löytyvät [harjoittelun ja oppilaitosyhteistyön sivuilta](#).

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Perehdytyksen järjestäminen on palveluesimiehen vastuulla. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiperehdyttäjän lisäksi koko työyhteisö. Yksikössämme on kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma ([perehdytysuunnitelma ja -ohjeet](#)). Perehdytysuunnitelma sisältää vakituiseen palvelusuhteeseen ja lyhytaikaiseen sijaisuuteen tulevan työntekijän sekä monikulttuurisen henkilöstön, opiskelijoiden ja työkokeiluun osallistuvien perehdyttämisen. Perehdyttämisprosessia arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on vuosittain useita kymmeniä sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoita suorittamassa työssäoppimisjaksoja. Ohjaamme opiskelijoiden sijoittumista kaupungin sisäisellä Harri -järjestelmällä. Palveluvastaava nimeää opiskelijalle ohjaajan, joka on käynyt työpaikkaohjaajakoulutuksen. Poikkeustilanteessa tilapäisenä opiskelijan ohjaajana voi toimia myös muu yksikkömme vakituinen hoitaja. Ohjaaja seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin. Keräämme opiskelijoilta harjoittelujakson jälkeen palautetta, jonka käsittelemme pitkäaikaishoidon laajennetussa johtoryhmässä ja yksikössämme. Palveluesimies huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Palveluesimiehellä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstön 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. Palveluesimies käy henkilöstön kanssa vuosittain kehityskeskustelut ([Kehityskeskusteluohjeet](#)) ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä.

Hyödynnämme aktiivisesti Espoon kaupungin pitkäaikaishoidon säännöllisesti järjestämää täydennyskoulutusta:

- RAI-toimintakykyarviointikoulutus (lisäksi pitkäaikaishoidon asiantuntija käy vähintään 2 kertaa yksikön kanssa läpi RAI-palauteraportit)
- Saattohoidon osaamispäiväkoulutus ja/tai muuta saattohoitoon liittyvää koulutusta
- Muistisairauksiin ja muistisairaana kohtamiseen liittyvää koulutusta
- Ergonomiakorttikoulutus
- Hätäensiapukoulutus
- Alkusammutuskoulutus ja yksikkökohtaiset poistumisharjoitukset
- [LovE-LOP](#), lääkehoidon osaaminen verkossa, nimikesuojattujen terveydenhuollon ammattihenkilöiden sekä laillistettujen terveydenhuollon ammattihenkilöiden lääkelupa- ja johtava täydennyskoulutus.
- HaiPro -koulutus ja LifeCare-asiakastietojärjestelmäkoulutus Espoon sisäisenä koulutuksena
- Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutus (Potilasturvaportti)
- Peda.net oppimisolustan sekä Duodecimian oppiportin koulutustarjonta

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa hyvinvoivat työntekijät ja toimiva työyhteisö ovat keskeinen voimavara, joka osaltaan mahdollistaa toiminnan asukaslähtöisyyden. Tavoitteenamme on työkykyisyyden sekä terveellisen ja turvallisen työn varmistaminen. Palveluesimies vastaa yksikön työhyvinvoinnista ja työsuojelusta, mutta yksikön työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseen osallistuu koko henkilöstö ja siinä korostuu yksilön vastuu omasta hyvinvoinnistaan.

Työhyvinvointia tukevat työyhteisömme yhteiset pelisäännöt, joita kaikki ovat kirjallisesti sitoutuneet noudattamaan.



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.



Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajauduttaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. [Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn](#) auttaa tilanteiden selvittämisessä.

Työhyvinvoinnin parantamiseksi henkilökunta käyttää hyödyksi Espoon kaupungin henkilöstöetuja kulttuuri- ja liikuntatoimintaan. Samoin osallistutaan kaupungin henkilöstöjaoston järjestämiin tilaisuuksiin. Lisäksi yksikkö järjestää vuosittain erilaisia TYHY-tapahtumia määrärahojen puitteissa.

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa työhyvinvoinnin tavoitteiden saavuttamista seurataan [Kunta10-kyselyllä](#) ja TYHY-puntarikyselyillä. Kunta10 -kysely on kattava, koko henkilöstölle joka toinen vuosi lähetettävä valtakunnallinen kysely. TYHY-puntari on Espoon sosiaali- ja terveystoimen mittari, joka lähetetään neljännesvuosittain vastattavaksi. Molempien kyselyiden vastaukset käydään läpi viikkokokouksissa ja vastausten pohjalta käydään keskustelua työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Esimiehen käytössä on myös Espoon varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. [Työkyvyn arviointi ja tuki](#) -sivustolla. Työsuojelu on lakisääteistä toimintaa (Työturvallisuuslaki) jonka avulla torjutaan työtapatuutuksia ja muita työstä johtuvia fyysisen, henkisen ja sosiaalisen terveyden haittoja. Espoon kaupungin työsuojeluorganisaatioon kuuluvat työsuojelupäällikkö sekä henkilöstöä edustavat työsuojeluvaltuutetut sekä työsuojeluasiamiehet. Työsuojeluasiamiehenä Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskuksessa toimii tehtävään valittu työntekijä. Työsuojeluasiamiehen tehtävänä on välittää työhyvinvointia ja työturvallisuutta edistävää tietoa yksikköön, välittää työyhteisön tilaa koskevaa tietoa työsuojeluvaltuutetulle sekä havainnoida työoloihin liittyviä epäkohtia ja riskitekijöitä sekä tiedottaa niistä esimiehelle ja työsuojeluhenkilöstölle.

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

9.5 Henkilökunnan rokotukset

[Tartuntatautilaki](#) (1227/2016) on tuonut muutoksia hoitoon liittyvien infektioiden ja mikrobilääkeresistenssin seurantaan ja torjuntaan sekä henkilökunnan rokotuksiin. Henkilökunnan influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta ja ne vähentävät huomattavasti asukkaiden sairastumisia. Henkilökuntamme ilmaiset influenssarokotukset ja muut tarvittavat rokotteet toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan. Työterveyshoitaja käy yksikössämme vuosittain antamassa influenssarokotuksen henkilökunnalle. [Tartuntatautilain tuomat velvollisuudet työnantajalle](#).

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

[THL: Lisätietoa influenssarokotteesta](#)

[Kuntainfo](#)

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus on valmistunut keväällä 2017. Keskuksessa on palvelukeskus sekä 140 asuntoa, joista 70 on tarkoitettu ympärivuorokautisen hoivaan. Palvelukeskuksessa on lounasravintola, kuntosali sekä harrastetiloja, jotka ovat myös talon asukkaiden käytössä. Tiloja voi myös varata esim. asukkaiden syntymäpäivien viettoon. Myös asunkerroksissa on yhteisiä tiloja ruokailuun ja seurusteluun.

Kaikki tilat ja varusteet ovat esteettömiä ja ikäihmisten käyttöön suunniteltuja. Henkilökuntamme toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Talon takapihalla on oleskelupiha, joka on vapaasti ympäri vuoden asukkaiden käytössä penkkeineen ja kuntoilulaitteineen. Pieni osa pihasta on aidattu erityisesti muistisairaita asukaita varten. Etupihalla on asukkaille osoitettu tupakointipaikka, jossa henkilökuntamme valvoo asukkaiden tupakointia.

Asukkaalla on käytössään asunto sekä oma esteetön wc/suihkuhuone. Pariskunnilla on tarvittaessa mahdollisuus asua yhdessä. Asukas tekee asunnosta vuokrasopimuksen Espoon kaupungin asuntotoimen kanssa. Asunnossa on sähköinen sänky, siihen kuuluvat laidat ja nousutuki sekä keskisuuren painehaavariskin patja. Sängyn lisäksi kiinteään kalustukseen kuuluu vaatekaappi, lukittava säilytysmahdollisuus ja yleisvalaistus. Asukas voi tuoda omalla vastuullaan asuntoon omia tavaroitaan, joiden huoltovastuu on asukkaalla tai hänen asioidenhoitajallaan. Omaisen on mahdollista tarvittaessa tilapäisesti yöpyä asukkaan asunnossa.

Asunnon vapautuessa omaiset tyhjentävät asunnon, mutta tarvittaessa yksikkö voi auttaa asunnon tyhjentämisessä, jotta uuden asukkaan muutto ei viivästy.

Kiinteistön liittyvistä rikoshälytysilmoituksista vastaa Espoon aula- ja turvallisuuspalveluiden kilpailuttamana Avarn Security Oy, josta tulee vartija paikalle hälytyksen sattuessa. Kiinteistössä on ympärivuorokautinen tallentava kameravalvonta sisäänkäynneillä ja aulatiloiissa. Kameravalvontaa

käytetään turvallisuuden ja omaisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Kameravalvonnan tallentava laitteisto on lukitussa tilassa ja katseluoikeus kaupungin aula- ja turvallisuuspalveluilla sekä palveluesimiehellä. Rakennuksen kaikissa ulko-ovissa ja tietyissä välioivissa on kulunvalvontajärjestelmä ja sähköinen lukitus. Ulko-ovet ovat lukittuina ilta- ja yöaikaan, ja vierailijoiden kulkua ohjataan ovikello-, ovipuhelin- ja koodinlukijajärjestelmillä.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Leppävaaran elä ja asu- seniorikeskuksessa on pelastusviranomaisen hyväksymä kirjallinen pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuus selvitys. Pelastussuunnitelma on päivitetty 7.5.2020 ja viimeisin palotarkastus on tehty 10.6.2019. Kiinteistön turvallisuusjohtaja on palveluesimies. Muiden pelastusvastuuhenkilöiden yhteystiedot löytyvät pelastussuunnitelmasta.

Sekä 4. että 5. kerroksen palvelutiskillä on turvallisuuskansio, joka sisältää pelastussuunnitelman ja muita turvallisuuteen liittyviä ohjeita. Kansio on osa henkilöstön perehdytystä. Sähköisenä pelastussuunnitelma löytyy myös vanhusten palveluiden ryhmätyötilasta Työntekijät päivittävät alkusammutuskoulutuksensa kuuden vuoden välein ja yksikössämme järjestetään joka vuosi poistumisharjoitukset. Kiinteistö on varustettu pelastusviranomaisten hyväksymällä automaattisella paloilmoinjärjestelmällä sekä automaattisella sammutusjärjestelmällä.

[Turvallisuushavainto](#)

10.3 Tukipalvelut

Asukkaiden asuntojen ja asuinkerrosten yhteisten tilojen siivouksesta vastaavat laitosapulaiset. He noudattavat kirjallista siivoussuunnitelmaa, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulut. Siivoukseen kuuluvat ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen suursiivous. Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllämme on riittävä osaaminen. Teemme asukashuoneisiin viikkosiivouksen kerran viikossa. Työ tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan kanssa. Siivous sisältää imuroinnin/kuivamoppauksen, lattioiden pyyhinnän, pölyjen pyyhkimisen vapailta pinnoilta, wc- ja suihkutilojen siivouksen sekä ovien kahvojen ja peilien pyyhkimisen. Päivittäin huolehdimme vuoteen sijaamisesta, wc- ja suihkutilan siisteydestä, roskien keräämisestä ja viemisestä ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta sekä huoneen tuulettamisesta. Asukashuoneiden suursiivouksen teemme vähintään kerran vuodessa, kuitenkin aina ennen kuin uusi asukas muuttaa huoneeseen.

Yksikössämme noudatetaan kirjallista jätehuoltosuunnitelmaa, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät. Osana jätehuoltosuunnitelmaa on määritelty kestävä kehityksen mukaiset toimintaperiaatteet jätteiden synnyn ehkäisyssä ja jätteiden lajittelussa. Talossa on käytössä jäteimujärjestelmä, jonne keräämme vaipat ja muu pienikokoinen sekajäte sekä biojäte. Kartongit, lasi-, metalli- ja muovijätteen keräämme erikseen ja laitosapulaiset vievät jätteet lajiteltuina 1. kerroksen jätehuoneeseen. Pyrimme vähentämään jätteiden syntymistä valitsemalla kertakäyttöisten tuotteiden sijasta monikäyttöisiä. Jätehuollon vastuuhenkilönä toimii palvelusihteeri, ekotukihenkilöinä nimetyt laitosapulaiset.

Talon 1. kerroksessa sijaitsee pesula, jonka toiminnasta vastaa Espoon kaupungin työhönvalmennuskeskus. Pesulassa on työnjohtaja, työnohjaaja ja vaihtuva määrä tukityöllistettyjä. Yksikkömme vastaa asukkaiden vaatteiden ja liinavaatteiden pesun järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Asukas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta. Asukas vastaa itse tuomiensa sisustustekstiilien, esimerkiksi mattojen, verhojen, pöytäliinojen ja muiden tekstiilien

pesemisen kustannuksista. Ensisijaisesti asukas ja omainen huolehtivat tekstiilien nimikoinnista. Tarvittaessa avustamme nimikoinnissa.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Olemme sitoutuneet toimimaan Espoon sosiaali- ja terveystoimen potilasasiakirjaohjeen mukaisesti. Työntekijöidemme perehdytykseen kuuluu ohjeeseen perehtyminen. Yksikössämme on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä LifeCare. Asiakirjamerkinnot teemme viivytyksettä. Tietojen muodostamisessa ja käsittelyssä noudatamme huolellisuutta, ja tiedot ovat käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia ja virheettömiä. Kirjaamme kaikki hoidon / palvelun kannalta tarpeelliset tiedot asiakirjoihin, vaikka asukas kieltäisikin niiden merkitsemisen. Emme kirjoita asiakirjoja tai niiden osia uudelleen vaan tarvittaessa merkinnät korjataan niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa. Asiakirjamerkinnoissa näkyy kirjoittajan nimi ja asema.

Kaikki yksikössämme työskentelevät työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta, mukaan lukien opiskelijat, sitoutuvat kirjallisesti 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 palveluksessamme tai harjoittelupaikassaan.

Asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä Potilasasiakirjoihin merkintöjä saavat tehdä ainoastaan asukkaan hoitoon osallistuvat terveydenhuollon ammattihenkilöt sekä opiskelijat ohjattuna. Noudatamme kirjaamisesta laadittuja ohjeita.

Säilytämme asiakirjat lakien ja annettujen määräysten säätämällä tavalla. Arkistoimme asiakirjat Espoon sosiaali- ja terveystoimen arkistointiohjeiden mukaisesti. Asukkaiden hoitosuhteiden päättymisen jälkeen toimitamme asiakirjat arkistoon määräajoin.

Kaupunkitasoisesti järjestetään yleistä tietosuojakoulutusta säännöllisesti. Palveluesimies huolehtii siitä, että asukas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti.

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

[Terveystietojen rakenteinen kirjaaminen](#)

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvattomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Esimerkkejä tietoturvaloukkauksista:

- tietomurto kuntalaisten henkilötietoja sisältävään tietokantaan
- terveystietojen toimitus paperipostissa väärälle asiakkaalle
- sensitiivisiä henkilötietoja sisältävän muistitikun katoaminen
- työntekijän arviointitietojen lähettäminen suojaamattomalla sähköpostilla väärään sähköpostiosoitteeseen.

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa on henkilökunnalle tarkoitettu tietosuojaa ja tietoturvaa koskeva erillinen [omavalvontasuunnitelma](#), johon on koottu mm. henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja ohjeet.

Työntekijät ilmoittavat välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuoja@espoo.fi. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurtotilanteissa ilmoitus tehdään ict.palvelut@espoo.fi.

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen

Tietosuojaselosteiden tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteet löytyvät Espoon [internet-sivuilta](#). Tietosuojaselosteita päivitetään tietojen käsittelyn muuttuessa.

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

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

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Yhteystiedot kappaleessa 2.

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

<i>Korjattava asia</i>	<i>Toimenpide</i>	<i>Aikataulu ja vastuhenkilö</i>	<i>Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)</i>
Asukas on osallisena RAI-arvioinnissa ja hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa, mikäli asukkaan toimintakyky sen mahdollistaa. Omaisten osallisuus asukkaiden hoivan	Omahoitajien tukeminen ja opastaminen RAI-arvioiden ja palvelusuunnitelmien teossa	Vuoden 2018 loppuun mennessä, vastuhenkilöt palveluesimies, palveluvastaava, palveluohjaaja	6.6.2019 valmis

