



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Kaukalahden elä ja asu -seniorikeskus

Pitkääikaishoito, Vanhusten palvelut

Laadittu, pvm. 3.8.2020

Hyväksytty: *Vanhusten palvelujen johtoryhmä, 15.9.2020*

Laatu ja omavalvonta

Kaukalahden elä ja asu -seniorikeskus

3.8.2020

versio 1.0

Sisällys

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen	3
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	5
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet.....	5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus ja arvot.....	5
3.2 Toimintaperiaatteet	7
4 Johtamisjärjestelmä	8
5 Laadunhallinta.....	8
6 Riskien hallinta.....	10
6.1 Riskien, poikkeamien ja epäkohtien ilmoitusjärjestelmät ja ilmoittaminen.....	10
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	11
Sairaalainfektioiden seuranta	13
Työturvallisuusriskit.....	13
Tietoturvapoikkeamat.....	14
Terveystietojen ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta (Hilmo).....	14
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	14
Terveystietojen laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset	14
Säteilyvaara ilmoitukset Säteilyturvakeskukseen.....	15
Ilmoitettavat taudit ja mikrobit.....	15
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	16
Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä	16
6.2 Viestintä.....	17
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	18
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	18
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	19
7.3 Palvelutarpeen arviointi sekä hoito- ja palvelusuunnitelma	19
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä	20
7.6 Potilas- ja sosiaaliamies.....	21
8 Palvelun sisällön omavalvonta	22
8.1 Palvelun saatavuuden määräajat	22
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	22
Lääkehoito	23
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	23
Ravitsemus	24
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	25
Terveystietojen laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	26
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	28
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	29

9.2 Rekrytointi	29
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	30
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	31
9.5 Henkilökunnan rokotukset	33
10 Toimitilat ja tukipalvelut	33
10.1 Toimitilat	34
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	34
10.3 Tukipalvelut	35
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja	35
Asiakas- ja potilastietojen käsittely	36
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	38
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma	38
13 Muutosblogi.....	39
13.1 Päivitykset 5.6.2020.....	39
14 LIITTEET	39

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, sosiaalihuoltolain ([2014/1301 katsottu 12.6.2020](#)) edellyttämää omavalvontaan kuuluvia asioita sekä lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista ([980/2012 katsottu 12.6.2019](#)) edellyttämiä laadunhallintaan ja omavalvontaan kuuluvia asioita.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut vs. esimies Inka Itävaara, palveluvastaava sekä moniammatillinen työryhmä.

Vuonna 2020 päivittäminen 30.8. mennessä.

Hyväksyminen: 10.9.2020, *pitkäaikaishoidon johtoryhmä*

Seuranta: Yksikön palveluesimies vastaa siitä, että henkilökunta oman tehtäväkuvansa ja vastualueensa mukaisesti valvoo suunnitelman sisällön toteutumista käytännössä sekä perehdyttää uudet työntekijät oman tehtävänsä mukaiseen omavalvontaan. Pitkäaikaishoidon asumispalveluyksikön valvontatiimi valvoo tähän omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen asioiden toteutumista vuosittaisten ennalta sovittujen ja ennakkoon ilmoittamattomien valvontakäyntien yhteydessä (tehnyt ennalta sovitun käynnin viimeksi 7.5.2019)

Julkisuus: Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna ryhmäkotien (8 kpl) ilmoitustauluilla. Vastuuhenkilönä on palveluesimies.

Yhteyshenkilöitä:

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

Sosiaaliasiamies Eva Peltola Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies:

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

Kaupungin tietosuojavastaava: Juho Nurmi

tietosuoja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

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

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Espoon kaupungin vanhuspalvelut

Palvelualue: Pitkäaikaishoito

Toimintayksikkö: Kauklauden elä ja asu seniorikeskus

Osoite: Hansakartano 4 02780 Espoo

Toimintayksikön vastaava esimies: vs. palveluesimies Inka Itävaara puh: 040 5091575

inka.itavaara@espoo.fi

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

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

02070 ESPOON KAUPUNKI

Puh. 09 81621 (vaihe)

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Kauklauden elä ja asu seniorikeskuksen asumisyksikkö on Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen yksikkö, mikä tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua ikääntyneille. Aukkaat (74 asukasta) asuvat yksioissa (50 kpl) tai kaksioissa (12 kpl) omien arvojen mukaista, elämänmakuista elämää. Palvelukielemme on suomi ja tarvittaessa meillä on käytössä kaupungin tulkkipalvelut.

WWW-sivut:

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

[FI/Seniorit/Seniorien asuminen/Tehostettu palveluasuminen/Kauklauden elä ja asu seniorikeskus](#)

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus ja arvot

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 terveystoimissa 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



Kuva 1. Sotetin strategia-timantti

Kauklauden elä ja asu -seniorikeskuksen asumisyksikkö tuottaa ympärivuorokautista hoivaa niille ikäihmisille, jotka eivät kykene asumaan omassa kodissaan monipuolistenkaan kotona asumista tukevien palvelujen turvin.

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

Kauklauden elä ja asu seniorikeskuksen toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä Espoo-tarina arvoineen. Kauklauden elä ja asu seniorikeskuksen arvot ovat asukaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus ja vastuullinen edelläkävijäisyys.

Asukaslähtöisyys näkyy yksikössämme siten, että

asukas on oman elämänsä asiantuntija. Hänellä on oikeus päättää itse omista asioistaan ja elää omaa yksilöllistä päivärytmiään. Asukkaan elämänsä aikana muotoutuneet tavat ja tottumukset ohjaavat päivän kulkua. Omat tarpeelliset tavarat ja henkilökohtainen tila varmistetaan jokaiselle. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja, joka on lähihoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan, omaisen, omahoitajan ja moniammatillisen tiimin kesken yhteistyökokouksessa. Kohtaamistilanteissa toimitaan joustavasti ottaen huomioon asukkaan yksilölliset erityispiirteet.

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, joka on läheisyyttä, toveruutta, ystävyyttä. Yhteisöllisyyteen kuuluu myös yhteinen ruokailu, lauluhetket ja retket. Syntymäpäiviä vietetään sekä erilaisia vuoden kulkuun liittyviä juhlia. Myös vapaaehtoiset ovat tervetulleita mukaan toimintaan.

Kodinomaisuus merkitsee päivittäistä yhdessäoloa, arjen askareisiin osallistumista sekä lämmintä ilmapiiriä, jossa olo tuntuu turvalliselta. Hoivakodissa asukas voi asua tarvittaessa elämänsä loppuun saakka.

Oikeudenmukaisuus näkyy yksikössämme siten, että

toimimme ihmisläheisesti ja rakkaudella. Kohtaamisissa korostuu välittäminen ja auttamisen halu. Kohtelemme kaikkia oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti. Kaikkia kuunnellaan ja kaikilla on myös mahdollisuus ilmaista mielipiteitään rehellisesti. Päätöksiä tehdään yhteisesti asukkaiden ja henkilökunnan yhteisökokouksissa ja sovituista asioista pidetään kiinni. Kannustamme sekä asukkaita, omaisia, työtovereita että yhteistyökumppaneita. Tuemme toisiamme ja iloitsemme yhdessä onnistumisen hetkistä.

Vastuullinen edelläkäviyys näkyy siten, että

kehitämme jatkuvasti uusia ideoita emmekä jää kiinni toimimattomiin rutiineihin ja toimintakäytäntöihin. Hankimme näyttöön perustuvaa tietoa sekä osaamista niin organisaation sisältä kuin ulkopuolelta. Arvostamme toiminnassamme myös kokemusta. Muunnamme palveluita joustavasti ja nopeasti asukkaiden tarpeita vastaaviksi. Otamme rohkeasti käyttöön uusia menetelmiä, jotka helpottavat kommunikointia, tuovat iloa ja mielekkyyttä sekä asukkaiden että hoitajien päivään. Arvostamme omaa työpaikkaamme ja viestimme siitä myönteisesti.

3.2 Toimintaperiaatteet

Toimintamme on ammattitaitoista, suunnitelmallista ja arvioimme asetettuja tavoitteita. Keräämme säännöllisesti palautetta niin asukkailta kuin omaisiltakin. Seuraamme palvelun laatua RAI - arviointimittarin ja asiakaspalautteen avulla. Parannamme toimintaamme jatkuvasti osallistavalla arjen kehittämisellä, joka on asukaslähtöinen tapa lisätä toiminnan ja palvelun laatua. Johtamisella tuemme osallistavia toimintakäytäntöjä sekä henkilökunnan sitoutumista että osaamista.

Huolehdimme sekä asukas- että työturvallisuudesta toimimalla ammattitaitoisesti ja tilanteen mukaisesti sekä noudattamalla ammattieettisiä ohjeistuksia ja sovittuja toimintakäytäntöjä. Käytämme välineitä ja tarvikkeita tarkoituksenmukaisesti ja toimimme ympäristöystävällisesti. Kannamme vastuun työstämme ja puotumme välittömästi epäkohtiin.

Palveluesimies huolehtii siitä, että yksikön toiminta on arvojen, toimintaperiaatteiden ja palvelulupausten mukaista. Arvoista, toimintaperiaatteista, palvelulupauksista ja eettisistä ohjeista keskustellaan eri yhteyksissä (mm. viikkokokouksissa ja kehityskeskusteluissa) ja niiden läpikäyminen on tärkeä osa uuden työntekijän perehdytystä ja yksikön perustehtävän määrittelyä.

Palvelulupaksemme:

Arvostamme ja kuuntelemme asukasta.

Asukkaiden yksilölliset mielitymykset ja toiveet ohjaavat päivän kulkua.

Mahdollistamme, että asukas pääsee ulkoilemaan päivittäin.

Asukas voi osallistua hoivakodin arkeen ja yhteisiin tilaisuuksiin omien voimavarojensa mukaisesti.

Läheiset ovat tärkeä osa asukkaan elämää ja he ovat aina tervetulleita osallistumaan yhteiseen arkeemme.

Pidämme kiinni sovituista asioista.

Tunnuksemme:



4 Johtamisjärjestelmä

Yksiköstä vastaa pitkäaikaishoidon aluepäällikkö. Kokonaisvastuu tämän yksikön laadusta, turvallisuudesta ja omavalvonnasta 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 jokaisen yksikön toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta ja ottavat nämä asiat huomioon päätöksenteossaan.

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.

- [Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021](#) (katsottu 12.6.2020)
- Strategian [toimeenpanosuunnitelma](#) (katsottu 12.6.2020)
- [Toimialan laatu ja omavalvontakatsaus 2019](#) (katsottu 12.6.2020)

Sosiaali- ja terveystoimen kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lean-filosofian ydin koostuu asioiden jatkuvasta yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi tekemisestä. Keskiössä on viestintä ja ihmisten välinen vuorovaikutus. Laatu syntyy siitä, että kaikki

ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan. [Lean materiaalia](#) (katsottu 12.6.2020) työtilassa Ketterän valmennukset.

Laatua ohjaavat valtakunnalliset ohjeet ja suositukset:

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

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

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

[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)

[Terveiden edistämisen laatusuositus, STM 2006:19](#)

[THL potilasturvallisuus](#) (katsottu 12.6.2020) ja [THL Laatu](#) (katsottu 12.6.2020)

Hyvä laatu on sitä, että tuotamme arvoa asukkaille. Meillä se tarkoittaa sitä, että asukas voi elää turvallista ja mielekästä elämää talossamme omaisten, ystävien ja henkilökunnan tukemana. Laatua kehitetään tiettyjen painopistealueiden avulla. Nämä painopisteet on kuvattu Espoon sosiaali- ja terveystoimen timantissa.

Kaukalahden elä ja asu -seniorikeskuksessa laadun kehittämisen painopisteet ovat seuraavat:

1. **Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus:** Asukkaiden elämänmakuinen ja arvojen mukainen elämä, toimintakyvyn ylläpito ja hyvinvointi turvataan. Toimintaan liittyvät prosessit laitetaan kuntoon. Valvotaan, että hoiva on laadukasta ja turvallista - laatueroikkeamat korjataan heti.
2. **Henkilöstön hyvinvointi, työn sujuvuus:** Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen ilmapiiriä tuetaan, toimintaan liittyviä prosesseja tarkastellaan ja muutetaan, henkilöstöä tuetaan kannustavasti.
3. **Asukkaan palvelukokemus ja osallisuus:** Asukas ja omaiset ovat tyytyväisiä elämiseen ja asumiseen yksikössä. Asukas ja omaiset osallistuvat oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen
4. **Hyvä taloudenpito ja tuottavuus:** Vähemmän hukkaa. Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa muihin yksiköihin.

Painopisteitä ja laadun kehittämistä seurataan eri mittareiden avulla. Mittareihin on asetettu tavoiteluvut, ja joka kuukausi esimies merkitsee mittariin toteutuneet lukemat. Visuaalisen johtamiseen kuuluu se, että näitä lukuja tarkastellaan kuukausittain omassa yksikössä, laajennetussa johtoryhmässä, pitkäaikaishoidon johtoryhmässä, vanhusten palveluiden johtoryhmässä ja sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmässä. Mittarit tuovat esiin ne asiat, jotka yksikössä ovat hyvin samoin kuin ne asiat, jotka vielä kaipaavat kehittämistä. Kaukalahden visuaalisen johtamisen mittarit ovat nähtävissä 2. kerroksen käytävän seinällä. Lisätietoa mittareista ja niiden luvuista saa palveluesimieheltä.

Osallistumme aktiivisesti Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) RAI -vertailukehittämiseen. Olemme määrittäneet pitkäaikaishoidossa yhteisesti sovitut RAI-laatuindikaattorit, joille asetetaan yhteiset tavoitteet ja joiden toteutumista seurataan vähintään puolivuositain. Lisäksi neljää RAI- laatumittaria seurataan kuukausittain visuaalisen johtamisen tauluilla.

Pitkäaikaishoidon asiantuntija käy jokaisessa työyksikössä läpi THL:n lähettämät laadun palauteraportit yhdessä palveluesimiehen ja henkilökunnan kanssa. Lisäksi palveluesimies ja palveluvastaava käyvät RAI-tulokset läpi asukaskohtaisesti ryhmäkoti kerrallaan ryhmäkodin henkilökunnan kanssa. Palauteraporttien pohjalta keskustellaan siitä, miten asetetut tavoitteet on saavutettu ja mitä toimenpiteitä vielä pitää tehdä tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi asetetaan tavoitteet tulevalle puolelle vuodelle.

Asiakas- ja potilasturvallisuus on osa laatua

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

Asiakas- ja potilasturvallisuus kuuluu jokaiselle työntekijälle. Se on johdettua toimintaa, ja päävastuu on toimialan johdolla. Esimiehet ovat avainasemassa avointa, luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria rakennettaessa. Tällaisessa kulttuurissa ei syyllistetä inhimillisistä virheistä eikä kyseenalaisteta turvallisuuden edistämiseksi tehtyjä valintoja. Hyvässä työilmapiirissä pystytään käsittelemään rakentavasti palautteita, poikkeavia ja läheltä piti -tilanteita sekä haittatapahtumia.

Potilasturvallisuus kattaa hoidon turvallisuuden (hoitomenetelmien ja hoitamisen turvallisuus), lääkehoidon turvallisuuden (lääkkeiden ja lääkityksen turvallisuus) ja lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuuden (laitteiden turvallisuus ja niiden käytön turvallisuus). Osassa sosiaalihuollon toimipisteitä on myös potilasturvallisuuden alle kuuluvaa toimintaa.

Asiakastyöhön liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita seurataan jatkuvasti osana normaalia työskentelyä. Lisäksi seurataan säännöllisesti johdon toimesta ja yksikötasolla toiminnan vaikuttavuutta ja yleisen turvallisuuskulttuurin kehittymistä.

Tavoitteena on, että toiminnan laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta pidetään näkyvästi esillä organisaatiossa. Toimintayksiköissä, palvelualueilla ja tulosityksiköissä on määritelty keskeiset toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittarit, joita seurataan säännöllisesti johtamisen visuaalisilla tauluilla. Toimialatasoinen raportti tehdään vuosittain. Lisäksi yksiköiden tulostauluilla seurataan erikseen määriteltyjä mittareita sovitun frekvenssin mukaisesti.

6 Riskien hallinta

6.1 Riskien, poikkeamien ja epäkohtien ilmoitusjärjestelmät ja ilmoittaminen

Riskienhallinnasta vastaa palveluesimies ja esimiehen poissa ollessa palveluvastaava. Jokainen työntekijä soveltaa riskienhallinnan periaatteita omassa työssään.

Riskienhallintaan kuuluu riskien ja haittatapahtumien ennaltaehkäisy ja 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

Riskinhallinnan työnjako

Päivittäisestä riskinhallinnasta vastaa palveluesimies. Jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen kommentoimalla ja kertomalla omia näkökulmia viikkokokouksissa.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinta kohdistetaan kaikille osa-alueille. Yksikötasoilla laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, onko riskin olemassaolo hyväksyttävissä. Jos ei ole, riskin aiheuttaja poistetaan. Jos tietynlainen riski on hyväksyttävissä, määritellään rajat sille, miten suuri vaihtelu (poikkeama) on mahdollinen.

Riskien käsitteleminen

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

Suositteluvia julkaisuja:

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

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

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

6.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Potilasturvallisuuspoikkeama HaiPro: ”läheltä piti”, ”tapahtui potilaalle”, ”muu vaaratapahtuma/turvallisuushavainto”

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. Espoon sotetin](#) käytössä on 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 \(katsottu 12.6.2020\)](#).

Asukasturvallisuus on keskeinen laadun ulottuvuus. Asukasturvallisuus kuuluu jokaiselle työntekijälle ja päävastuu on yksikön esimiehellä. Hyvässä työilmapiirissä pystytään käsittelemään rakentavasti palautteita, poikkeavia ja läheltä piti -tilanteita sekä haittatapahtumia. Asukasturvallisuus kattaa hoidon turvallisuuden (hoitomenetelmien ja hoitamisen turvallisuus), lääkehoidon turvallisuuden (lääkkeiden ja lääkityksen turvallisuus) ja lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuus (laitteiden turvallisuus ja niiden käytön turvallisuus).

Henkilöstö kirjaa ”läheltä piti”, tapahtui asukkaalle” tai ”muu vaaratapahtuma/turvallisuushavainto” tilanteet sähköiselle lomakkeelle. Esimies käsittelee ilmoitukset mahdollisimman nopeasti, yleensä jo heti samana päivänä, mutta perjantaisin sekä viikonloppuisin tehdyt ilmoitukset pidentävät käsittelyaikoja.

Esimiehen käsittelemät ilmoitukset käydään akuutisti läpi sairaanhoitajien kanssa ja yhteenvedon omaisesti henkilöstön kanssa viikkokokouksissa. Riskiluokan 4 ja 5, vakava haitta potilaalle sekä yhteistyötahoja koskevat ilmoitukset lähetetään eteenpäin pitkäaikaishoidon (Pihon) johtoryhmälle, joka toimittaa ilmoitukset edelleen kyseisille tahoille.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan kohtelussa, siitä ilmoitetaan viipymättä esimiehelle. ([Sosiaalihuoltolaki](#) 48§). (katsottu 12.6.2020)

Välitöntä ilmoittamista vaativia tilanteita ovat esim.

Fyysinen ja henkinen väkivalta

Seksuaalinen häirintä ja hyväksikäyttö, epäasiallinen puhe ja koskettelu

Asiakkaiden välinen seksuaalinen kaltoinkohtelu

Karkea, epäasiallinen tai lapsenomainen kielenkäyttö

Liiallisen voiman käyttö hoitotoimenpiteissä, kovakouraisuus

Määräily, rankaiseminen tai moittiminen

Vanhuksen jättäminen yksin (jätetään ulos yksikön toiminnasta)

Liikkumisen estäminen

Päivittäisten toimintojen laiminlyönti: esim. pitäminen liian kauan märissä vaipoissa, hoito-ohjeita ei noudateta, aliravitsemus tai nestehukka, pesuista ja hygieniasta ei huolehdita, yli- ja alilääkitseminen, ulkoilun laiminlyönti, yli- tai alihoitaminen.

Asukkaan toiveita ja tahtoa ei huomioida

Ei anneta pyydettyä apua

Lääkkeiden, rahan ja tavaroiden anastaminen

Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella [SPro](#)-ohjelman kautta. Ilmoitus menee yksikön palveluesimiehen käsiteltäväksi. Esimies käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Työntekijä ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Ilmoitus menee tiedoksi aluepäällikölle, pitkäaikaishoitopäällikölle ja vanhustalouden johtajalle. Spro menettelytavat on kuvattu tarkemmin ohjeessa ja videoissa, jotka ovat Spro sosiaalihuollon epäkohtailmoitus -työkalun sivulla. [Spro, sosiaalihuollon epäkohtailmoitus](#) (katsottu 12.6.2020).

Asiakas- ja potilasturvallisuustutkinta

Asiakas- ja potilasturvallisuustutkinta on Espoon sotetin sisäinen menettely prosessipoikkeamien ja muiden poikkeamien selvittelyyn. 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)

Sairaalainfektioiden seuranta

Sairaalainfektioiden esiintymistä ja antibioottien käyttöä seurataan henkilökunnan, hygieniavastaavien ja johdon toimesta. Hygieniahoitajaa konsultoidaan infektioiden ennaltaehkäisyssä ja olemassa olevien infektioiden hoidossa. Hygieniahoitaja 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. Kauklahten elä ja asu seniorikeskuksen hygieniayhdyshenkilöinä toimii 2 sairaanhoitajaa. He osallistuvat koulutuksiin, tuovat yksikköön tietoa hygienia-asioista ja perehdyttävät uusia työntekijöitä hygienia-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 Turvavartti, joka toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Kulloinenkin Turvavartin aihe on yhteinen kaikille ja siitä käytävien keskustelujen on tarkoitus vahvistaa työpaikan omaa ennakoivaa turvallisuuskulttuuria.

[Työsuojelun tietopankki](#) (katsottu 15.6.2020)

Tietoturvapoikkeamat

Espoon kaupungissa tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa että poikkeusoloissa. [Tietoturva](#) (katsottu 12.6.2020) ja [tietosuoja](#) (katsottu 12.6.2020) Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Jos kohtaat häiriön tai poikkeaman, tai epäilet joutuneesi ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, älä epäröi ilmoittaa asiasta. Tiedota asiasta myös esimiestäsi.

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

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta (Hilmo)

Hoitoilmoitusjärjestelmä (Hilmo) on valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonkeruu- ja raportointijärjestelmä. Se koostuu kolmesta eri osasta: sosiaalihuollon hoitoilmoitusrekisteristä (sosiaali-Hilmo), terveydenhuollon hoitoilmoitusrekisteristä (terveys-Hilmo) ja perusterveydenhuollon avohoidon, mukaan lukien työterveyshuolto ja kotihoito, hoitoilmoitusrekisteristä (Avohilmo). Sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon hoitoilmoitusten keruu perustuvat lakiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta (668/2008) sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) (lähde: THL). Tästä [linkistä](#) (katsottu 12.6.2020) löydät THL:n www -sivujen Hilmo ohjeistuksen ja tästä [linkistä](#) (katsottu 12.6.2020) THL:n julkaiseman Hilmo -oppaan.

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 12.6.2020) / Asetus ([774/1989](#)) / [Fimea haittavaikutukset](#) (katsottu 12.6.2020) / [THL ilmoittaminen](#) (katsottu 12.6.2020)

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset

Lääkinnällisten laitteiden, alan toimijoiden ja laitetutkimusten valvonta siirtyi Valvirasta Fimeaan 1.1.2020.

Ilmoitus tehdään Fimealle terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta. Ammattimaisen käyttäjän on TLT-lain ([629/2010](#)) (katsottu 8.6.2020) 25 §:n mukaan ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen:

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

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

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

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

Säteilyvaara ilmoitukset Säteilyturvakeskukselle

Poikkeavasta tapahtumasta tulee tehdä viivyttelämättä ilmoitus Säteilyturvakeskukselle ([1991/1512](#)) (katsottu 12.6.2020) 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 ([629/2010](#)) (katsottu 12.6.2020) silloin kun kysymyksessä on terveydenhuollon laite tai tarvike.

Ilmoitettavat taudit ja mikrobit

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

Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen

Epidemioiden selvitystyöryhmä selvittää elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviäviä epidemioita. Espoon ryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa tilanteen vaatimalla kokoonpanolla. Elintarvike- ja vesivälitteisten epidemioiden epäilyilmoitukset tehdään ruokamyrkytys-epidemiajärjestelmään (RYMY), joka on THL:n ja Eviran yhteinen raportointijärjestelmä. Valtioneuvoston asetus elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävien epidemioiden selvittämisestä ([1365/2011](#)) (katsottu 4.6.2020).

Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä

Ilmoitusvelvollisuus, pelastuslaki ([2011/379](#)) 42 § (Katsottu 12.6.2020)

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. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä sekä pelastuslain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettua hoitolaitoksen ylläpidosta ja palvelu- ja tukiasumisen järjestämisestä huolehtivaa toiminnanharjoittajaa ja tämän palveluksessa olevaa henkilöstöä.

Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112.

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

Taulukko 1. Ilmoitettavat poikkeamat, riskit ja epäkohdat

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Espoon sotet:n sisäinen ilmoitus	Ilmoitus viranomaiselle
Potilasturvallisuuspoikkeama	HaiPro järjestelmä	Espoo sotet	
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta	Spro -järjestelmä	Espoo sotet	Tarvittaessa AVI
Asiakas- ja potilasturvallisuustutkinta	HaiPro vakavien käsittely	Espoo sotet	
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI järjestelmä	Espoo sotet	
Työturvallisuusriskit	Hessu järjestelmä	Espoo sotet	
Tietoturvapoikkeamat	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	Tarvittaessa valvova viranomainen (mm. Valvira, poliisi)
Tietosuojapoikkeamat	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	Tarvittaessa valvova viranomainen (mm. Valvira, poliisi)
Terveystietojen ja sosiaalihuollon hoitoilmoitustietokanta HILMO	Sovittu menettelytapa		THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Sovittu menettelytapa		Fimea

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset	HaiPro -järjestelmä		Fimea
Säteilyvaarailmoitukset	Sovittu menettelytapa		STUK
Ilmoitettavat taudit ja mikrobit	Sovittu menettelytapa		THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	RYMY		THL, Evira
Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä	pelastuslaitokset.fi - sivu		LUP

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyvyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Varmistamme, että henkilöstö saa jatkuvasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista. Palveluesimies vastaa toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan tiedonhankinnasta ja viestinnästä mm. lukemalla säännöllisesti työsähköpostiaan ja viikkokokousmuistioita sekä raportoimalla ja tiedottamalla eteenpäin tehtävänkuvansa mukaisia asioita.

Yksikön viestintäkanavia ovat:

- Espoon kaupungin omat internet sivut ”Essi”
- Pihon SharePoint sivut
- Viikkokokoukset (työpaikkakokoukset) keskiviikkoisin 13.30-15.00, viikkokokousten muistiot liitteineen henkilöstön työsähköpostiin ja tulostettuna kerroksiin
- Valkotaulut asukkaiden akuuttiasioiden johtamisen välineenä,
- Kerroksen toimistohuoneiden ilmoitustaulut, ryhmäkotien ilmoitustaulut
- LifeCare -potilastietojärjestä
- Suullinen viestintä
- Kerroskalenterit, ryhmäkotien kalenterit, työntekijöiden kalenterit
- Asukaskokoukset kuukauden ensimmäinen torstai 10.30-11.30 kolmannessa kerroksessa >muistiot ryhmäkotien ilmoitustauluille + työntekijöiden sähköposteihin
- Yhteistyökokoukset asukkaiden, omaisten ja henkilöstön kesken.
- Omaistenillat
- Vieteri, Soster ja Vou-sanomat henkilöstölle
- Kaupungin ohjeet ja linjaukset erilaisista asioista

Kaupungin henkilöstölle suunnattuja ohjeita kriisitilanteiden varalle:

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

Ulkoisille nettisivuilla jaettavat tiedostot (pdf, word, excel, ppt, jne.) tehdään saavutettaviksi viimeistään 23.9.2020. Se tarkoittaa sitä, että esimerkiksi ruudunlukulaitetta käyttävä näkövammaisen löytää tiedostot helposti, saa ne auki ja pystyy selaamaan niitä sujuvasti. Saavutettavuus auttaa myös muita

verkkopalvelun käyttäjiä, joilla on vaikkapa lukihäiriön tai värisokeuden takia vaikeuksia palvelun käytössä. Lue lisää [tästä](#) (katsottu 4.6.2020).

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. [Hallintolaki](#) (katsottu 12.6.2020) ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua.

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

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

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

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista 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 asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojään käytetään.

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asukkaalla on oma asunto, jotka hän voi kalustaa mieleisekseen omilla huonekaluilla ja muilla tavaroilla. Hän pukeutuu omiin vaatteisiinsa. Päivittäisissä toimissa kannustetaan ja ohjataan itsenäiseen toimintaan ja päätöksentekoon. Asukkaan vuorokausirytmiiä kunnioitetaan ja päivittäiset toimet suunnitellaan sen mukaan. Asukaskokouksissa, joihin osallistuvat asukkaat, omaiset mahdollisuuksiensa mukaan ja hoitajat, suunnitellaan ja päätetään yhteisistä asioista ja jokaisen mielipidettä kuunnellaan.

Asukkaan muuttaessa taloon, koko työyhteisö tutustuu häneen hänen elämänsä historian kautta. Asukaan tavat, tottumukset, mieltymykset ja rutiinit koetaan tärkeiksi itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumisen kannalta. Asukas elää oman elämänsä makuista elämää, tärkeät asiat ja mielenkiinnonkohteet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asukkaat ovat mukana arjen askareissa oman halunsa ja kiinnostukseensa mukaan. Tavoitteena on asukkaan toimintakyvyn säilyminen ja hyvä elämänlaatu.

Asukasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kaikissa tilanteissa, asukkaan turvallisen hoidon takaamiseksi, selvitetään aina taustalla oleva sairaus ja hoidetaan se mahdollisuuksien mukaan. Riskitilanteissa asukkaan turvallisuus taataan ensisijaisesti hoitotyön keinoin. Asiakkaan hoito ja

huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön: Mielenterveyslaki ([1990/1116](#) katsottu 12.6.2020). Laki kehitysvammaisten erityishuollosta Tartuntatautilaki ([1227/2016](#) katsottu 12.6.2020) Päihdehuoltolaki ([1986/41](#) katsottu 12.6.2020)

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Yksikön henkilökunta neuvoo ja ohjaa tarvittavissa asioissa henkilökohtaisesti. Ryhmäkotien ilmoitustaululta löytyvät puhelinnumerot palveluesimiehelle, palveluvastaavalle, palveluohjaajalle, palvelusihteerille, sairaanhoitajille, lähihoitajille sekä yöhoitajille.

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

[Sosiaali- ja terveystoimen yhteystiedot](#) (katsottu 12.6.2020), neuvontanumerot ja web-osoitteet.

7.3 Palvelutarpeen arviointi sekä hoito- ja palvelusuunnitelma

Asukasta ja hänen läheistään haastatellaan ja hänen näkemyksensä otetaan huomioon palveluja suunniteltaessa. Omahoitaja perehtyy asukkaan elämänsä historiaan, toimintakykyyn ja tekee yhdessä asukkaan, omaisen ja sairaanhoitajan kanssa asukkaasta RAI-arvioinnin kahden viikon kuluessa yksikköön muuttamisesta sekä järjestää yhteistyöneuvottelun asukkaan ja omaisen kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseksi.

Pitkäaikaishoidossa asukkaan palvelutarpeen arviointi sekä hoivan suunnittelu, arviointi ja hoivan laadunarviointi toteutetaan RAI -arviointimittaria (Resident Assessment Instrument - Long Term Care, RAI-LTC) käyttämällä. Lisäksi asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa voidaan tarvittaessa käyttää ikäänntyneille soveltuvia mittareita: myöhäisiä depressioseulaa (GDS-15), Mini Mental State Examination (MMSE) -testiä ja /tai Mini Nutritional Assessment (MNA) -ravitsemustilan arviointitestiä sekä kipumittaria.

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

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

Asukkaalle ja hänen läheiselleen järjestetään yhteistyökokous kuukauden kuluessa muutosta ja tämän jälkeen vähintään kerran vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman perustaksi kerätään tietoja asukkaan elämästä (elämänkaarikysely), ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, sekä merkkitapahtumista, työstä, harrastuksista, jne. Tiedot kirjataan asukkaan asiakirjoihin. Asukkaalle

nimetty omahoitaja vastaa yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta, arvioinnista ja päivittämisestä annettujen ohjeiden mukaisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asukkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämistä koskevat tavoitteet ja suunnitelmat. RAI-arvioinnista ilmenee sellaiset asukkaan yksilölliset asiat, joihin on hyvä kiinnittää huomiota hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Omahoitajan vastuulla on tiedottaa hoitohenkilökunnalle asukkaan hoidon tarpeesta ja suunnitelluista keinoista. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan puolivuositain tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Arjen toiminnoissa toimitaan suunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti. Päivittäinen asukastietojen kirjaaminen on asukkaan käyttäytymistä ja toimintakykyä kuvailevaa sekä perustuu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin. Voinnin muuttuessa reagoidaan välittömästi asiaan, keskustellaan asukkaan ja hänen omaisensa kanssa ja konsultoidaan tarvittaessa fysioterapeuttia, lääkäriä jne. voinnin tasapainottamiseksi.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat hoitohenkilökunnan saatavilla sähköisenä, mutta myös asukkaiden perehdytyskansioissa kirjattujen tavoitteiden ja keinojen tarkastamista varten. Sairaanhoidajat seuraavat ns. tsekkauslistojen avulla asukkaiden RAI-arviointien, hoito- ja palvelusuunnitelmien, yhteistyökokousten ja määräaikaistarkastusten ajantasaisuuden. Esimies tarkastaa kaksi kertaa vuodessa asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuuden. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asukkaan terveydentilasta asukkaan suostumuksella

Arvioinnissa huomioidaan myös asiakkaan kielelliset oikeudet, joista säädetään mm. perustuslaissa ja kielilaissa ja joiden nojalla asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja terveystalvueluja suomen tai ruotsin kielellä. [Tulkkauspalvelut Espoossa](#) (katsottu 10.12.2019).

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. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan kaksi kertaa vuodessa pitkäaikaishoidon asukkaille. Asukaskokous järjestetään vähintään kerran kuukaudessa. Kokouksessa käsitellään ajankohtaisia asioita, kirjataan asukkaiden toiveita ylös eri toiminnan osa-alueista. Asukkaille ja omaisille järjestetään vähintään kerran vuodessa omaistenilta tai vastaava tapahtuma, jonka yhteydessä kerätään myös palautetta.

Palautetta voi antaa Espoon kaupungin yleisen palautekanavan kautta. www.espoo.fi; > Anna palautetta (sivun alareuna) > Senioripalvelut > Hoiva-asuminen (Tarkastettu 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 pyydettyä vastaamaan muutaman päivän kuluessa.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos hoivan tai palvelun suhteen on epäselvyyttä tai tyytymättömyyttä, kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä asukkaansa omahoitajaan ja tarvittaessa yksikön esimieheen. Tarvittaessa voit olla yhteydessä aluepäällikköön.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

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

Muistutus

Tarvittaessa palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen Espoon kaupungin kirjaamoon:

postitse: 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 (tarkastettu 27.5.2020)

Kantelu

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

Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessin kuvaus

Saapuneet muistutukset ja kantelut kirjataan Dynasty-asiakirjahallintajärjestelmään ja ne aiheuttavat reaktiivisen valvontaprosessin käynnistämisen. Valvontaprosessiin osallistuvat yksikön esimies, aluepäällikkö, pitkäaikaishoitopäällikkö ja asiantuntija. Prosessissa läpikäydään tapahtuman tilanne, vaikuttamassa olleet henkilöt, työvuorosuunnitelmat ja -toteumat, vallinneet muut olosuhteet, asiakirjamerkinnot ja lisäksi tapahtuneesta keskustellaan. Tarvittaessa hankitaan tilanteeseen vaikuttaneiden työntekijöiden kirjalliset lausunnot.

Laadimme kirjallisen vastineen perusteellisen selvityksen jälkeen ja annamme vastauksen kohtuullisessa ajassa, Valviran suositus on 1-4 viikkoa. Käynnistämme tarvittaessa laadunvarmistusprosessin, yksikkö on seurannassa erikseen ilmoitetun ajan. Laatupoikkeaman johdosta yksikkö pohtii käytäntöjään ja raportoi kehittämissuunnitelman pitkäaikaishoidon johtotiimille. Tällä pyritään siihen, että vastaavaa ei pääsisi jatkossa tapahtumaan.

Potilasvahinko (Potilasvahinkolaki [1986/585 katsottu 12.6.2020](#))

Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisellakaan hoidolla. Jos potilaalle aiheutuu terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta. Korvausta haetaan [Potilasvakuutuskeskuksesta \(katsottu 12.6.2020\)](#). 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 1.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Ympärivuorokautisen hoidon tarve arvioidaan aina yksilöllisesti Nestorin (ennakoivat palvelut) toimesta. 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.

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

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

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

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikössä on terveydenhuollon ammattikoulutuksen (sairaanhoitaja/lähihoitaja) saanut henkilökunta paikalla ympäri vuorokauden. Yksikön sairaanhoitajat varmistavat sairaanhoidollisen asiantuntijuuden. Henkilöstö seuraa hoitotilanteissa asukkaan terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaa seurannan tulokset. Asukasta kuullaan ja muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Tarvittaessa henkilökunta on yhteydessä lääkäriin. Henkilökunnalla on ympäri vuorokauden tukena myös Liikkuva Sairaala (LiiSa), jonka sairaanhoitaja tulee tarvittaessa paikalle ja voi ottaa rajoitetusti verinäytteitä, tehdä joitakin toimenpiteitä ja konsultoida tarvittaessa kotisairaalan tai päivystyksen lääkäriä sekä aloittaa lääkityksiä. Tavoitteena on, että asukkaan ei tarvitsisi lähteä päivystykseen jonottamaan, ellei hänen tilansa sitä vaadi. Aina tilanteen vaatiessa soitetään 112.

Asukkaiden painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin.

Haastavissa sairaanhoidollisissa tilanteissa, kuten iv-lääkehoidoissa ja saattohoidon kipulääkityksessä on tarvittaessa käytettävissä kotisairaalan palvelu.

Asumispalvelujen asukkaat ovat julkisen perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Kaukalahden elä ja asu -seniorikeskuksen lääkäripalveluista vastaa Espoon sairaala. Lääkäripalvelut on kilpailutettu ja palvelun tuottaa yksityinen palveluntuottaja Terveystalo. Palveluntuottaja nimeää yksikölle vastuulääkäriin, joka vastaa yksikön pitkäaikaishoidon asukkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Vastuulääkäri ottaa kerran viikossa, ennalta sovittuna aikana (arkisin ma-pe 8 – 16 välillä) yhteyden yksikköön puhelimitse tai verkkopuhelimella. Vastuulääkäri käy yksikössä vähintään kerran kuukaudessa ennalta sovittuna päivänä arkisin ma-pe klo 8 – 16 välillä. Lisäksi palveluntuottaja on järjestänyt yksikön henkilökunnalle mahdollisuuden konsultoida lääkäriä arkisin klo 8.00 – 19.00. Muina aikoina yksikön henkilökunta voi konsultoida Espoon sairaalan päivystyksen lääkäriä. Kiireellisissä/sairaalahoitoa vaativissa tilanteissa asukas lähetetään päivystykseen.

Palvelun tavoitteena on tuottaa pitkäaikaishoidon asukkaille hyvä lääketieteellinen hoito siten, että asukas voi asua pääsääntöisesti omassa yksikössään elämänsä loppuun asti. Usein vakavasti sairaan iäkkään kohdalla hoitovaihtoehdot ovat rajalliset ja paras hyöty saadaan oireenmukaisesta, tutussa ympäristössä annetusta hoidosta.

Lääkäripalveluun sisältyy asukkaan tulotarkastus sekä määräaikaistarkastukset kerran vuodessa tai voinnin oleellisesti muuttuessa. Lisäksi palveluun kuuluu asiakkaan akuuttien lääketieteellisten asioiden hoito ja lääkityksen tarkistus kaksi kertaa vuodessa. Lääkäri kirjoittaa myös tarvittavat todistukset ja lähetteet.

Lääkehoito

Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta [Turvallinen lääkehoito](#) (katsottu 12.6.2020) Suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta palvelualueet tekevät tarkemmat omat suunnitelmansa. Lääketyöryhmän tehtävänä on tarkistaa puitesuunnitelma vuosittain sekä vastata sen päivittämisestä. Puitesuunnitelma on päivitettävä vuosittain. Lisätietoja on myös saatavilla Fimea lääkehoidon [tietopaketeista](#) (katsottu 12.6.2020); [Lääkityslistan ajantasaisuuden tarkistaminen, Lääkehoidon moniammatillinen arviointi, Lääkehoidon seuranta, Biosimilaarit, Lääkehoidon ongelmien tunnistaminen ja ehkäisy](#).

Yksikössä on käytössä koneellinen annosjakelu. Kilpailutettuna yhteistyöapteekkina toimii Soukan apteekki, Kaukalahden sivuapteekki, jonka kanssa asukas tekee annosjakelu- ja tiliasiakassopimuksen muuttovaiheessa. Asukas maksaa lääkkeet itse, yksikkö kustantaa annosjakelun. Kaikki lääkehoitoon osallistuvat työntekijät on toimipaikkakoulutettu ja heillä on tehtävää oikeuttava kirjallinen lääkehoitolupa. Tarkempi lääkeprosessi on kuvattu Kaukalahden elä ja asu seniorikeskuksen lääkehoitosuunnitelmaan (päivitetty 30.6.2019), joka pohjautuu Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääketyöryhmän laatimaan suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman kirjallinen versio on yksikön lääkehuoneessa ja lisäksi jokaisella sairaan- ja lähihoitajalla on sekä sähköinen että kirjallinen versio. Apteekkipalveluiden tuottajan kanssa pidetään 1-2 kertaa vuodessa yhteistyöneuvottelu, jossa tarkastellaan ja kehitetään yhteistyötä.

HUS-labin näytteenottaja käy asukkaan asunnossa ottamassa lääkärin määräämät näytteet sovittuina käyntipäivinä.

Asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet, kuten pyörätuolit ja rollaattorit, asukas saa maksutta lainaan HUS-apuvälinekeskuksesta, joka palvelee Espoon sairaalan tiloissa osoitteessa Karvasmäentie 6. Henkilökunta tarvittaessa auttaa apuvälineyksikön kanssa asioinnissa. Apuvälineiden noutamisesta, palauttamisesta ja huoltoon kuljettamisesta vastaa pääsääntöisesti asukas/omainen.

Maksuttomat hoitotarvikkeet, kuten inkontinenssituotteet, diabetestarvikkeet ja yli 3kk kestävien haavojen hoitotarvikkeet henkilökunta tilaa asukkaalle yksikköön kaupungin ilmaisjakelusta.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Palvelukonseptin mukaisesti hyödynnämme kuntouttavaa hoitotyötä kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Kiinnitämme huomiota asukkaan aktiviteetteihin ja asioihin, jotka lisäävät asukkaiden mielekästä ja arvokasta elämänlaatua.

Yksikössä järjestetään asukkaiden toiveet ja tarpeet huomioivaa liikunta-, virike- ja kulttuuritoimintaa, joiden tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asukkaiden kognitiivista, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Mikäli asukkaat toivovat, järjestetään asukkaiden uskontokunnan mukaisia hengellisiä tilaisuuksia tai annetaan muuta henkistä ja hengellistä tukea. Kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja merkkipäivät huomioidaan yksikön toiminnassa. Yksikön viikko-ohjelma on ryhmäkotien ilmoitustaululla asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Yksikössämme on käytössä sähköinen polkulaite, jota käytämme suunnitelmallisesti, asukkaan yksilöllisen ohjelman mukaisesti.

Ulkoilu on osa iäkkään ihmisen arkea myös toimintakyvyn heikentyessä. Asukkailla on mahdollisuus toiveiden ja aikaisempien tottumusten mukaiseen ulkoiluun, vaikka päivittäin. Ulkoiluun liittyvät toivomukset kirjataan asukkaan hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja toteutumista arvioidaan. Omaisia kannustetaan osallistumaan asukkaiden ulkoiluun ja liikuntaan viettämällä aikaa asukkaan kanssa esim. talon viehättävällä takapihalla tai kävellen Kauklauden keskustassa. Asukkaalle mahdollistetaan turvallinen ulkoilu, muistisairaille on talon takapuolella aidattu isohko ulkoilualue. Kesäisin palkaamme kesänuoria, joiden tehtävänä on ulkoilla paljon asukkaiden kanssa.

Yksikössä on käytössä muistitoimintoja mittaava MMSE-testi, pitkälle edennyttä dementiaa sairastavien kivun arviointiin PAINAD-mittari sekä kansainvälinen vanhusasiakkaiden hoidon tarpeen, laadun sekä kustannusvaikuttavuuden arviointi- ja seurantajärjestelmä RAI.

[THL toimintakyky / TOIMIA-tietokanta](#) toimintakyvyn mittaamisesta ja arvioinnista.

Ravitsemus

Kauklauden elä ja asu seniorikeskuksessa tarjotaan ikääntyvien ravitsemussuositusten mukainen ravinto, joka päivittäin sisältää aamiaisen, lounaan, iltapäiväkahvin/välipalan, päivällisen, iltapalan ja tarvittaessa yöpölyä. Viisi ruokailukertaa päivässä on rytmitetty tasaisesti niin, että lounaan ja päivällisen väli on vähintään viisi tuntia. Kaksi lämmintä ateriaa tarjotaan päivässä (lounas ja päivällinen). Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia.

Aterioiden suunnittelusta ja ruuanvalmistuksesta vastaa Espoon Catering, joka henkilökunnalla on alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. 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 \(katsottu 12.6.2020\)](#))

Erityisesti soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota. Aterioista on tehty ennakkoon 4-6 viikon kiertävä ruokalista, joka on ruokailuajkojen lisäksi asukkaiden ja omaisten nähtävillä.

Ruokailutilanteista pyritään tekemään miellyttäviä ja niissä tuetaan asukkaiden omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa, ateriointiin varataan riittävästi aikaa ja asukasta avustetaan tarvittaessa. Ruokailutilanne on kodinomainen. Elämän loppuvaiheessa ruoan mielihyvää tuottava vaikutus on tärkeää. Mieliruokia ja juomia tarjotaan usein, mutta pieninä annoksina. Heikkokuntoisten asukkaiden nesteiden ja ravinnonsaannin riittävyttä seurataan tarvittaessa nestelistan avulla.

Asukkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti punnitsemalla heidät kerran kuukaudessa. Lisäksi RAI-mittarin avulla seurataan asukkaan painoindeksiä aliravitsemusriskissä olevien havaitsemiseksi ja tarvittaessa tehdään ravitsemustilan MNA – testi. Ravitsemustilassa tulleisiin poikkeamiin puututaan välittömästi. Tarvittaessa yksikön henkilökunta voi konsultoida puhe- ja ravitsemusterapeuttia. Asukkaiden erityisruokavaliot ja lääkärin määräämät lisäravinteet järjestetään. Jos asukas saa lääkärin määräämistä lisäravinteista Kela-korvauksen, ne rinnastetaan lääkkeisiin, joka asukas kustantaa itse.

Yksikössä on kirjallinen elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma. Ruoan valmistuksessa mukana olevilla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hyväksytty hygieniapassi

Asukkaiden kanssa keskustellaan mieliruuista ja toiveista ja nämä välitetään Espoo Cateringille, joka huomioi toiveet mahdollisuuksien mukaan ruokalistojen suunnittelussa. Espoo Cateringin Kaukalahden elä ja asu -seniorikeskuksen lounasruokalan emäntä osallistuu asukaskokouksiin 2x/vuosi. Lisäksi ravitsemukseen liittyvän palveluprosessin laatua ja toimivuutta seurataan kaksi kertaa vuodessa kokoontuvassa ravitsemustyöryhmässä, johon kuuluu pitkäaikaihoista nimetty asukas, yksiköiden edustajia, pitkäaikaishoidon asiantuntija, ravitsemusterapeutti sekä Espoon Cateringin edustajia. Työryhmän kokouksesta kirjataan muistio.

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](#) (tarkastettu 27.5.2020)

Yksikössä noudatetaan Espoon sairaalan ja pitkäaikaishoidon yleisiä hygieniaohteita. Lisäksi ohjeistusta infektioiden torjuntaan löytyy sairaalahygienian työtilasta. Hygieniaohteet ovat osa uuden työntekijän perehdytystä. Hygieniaohtaja käy yksikössämme pitämässä luentoja hygienia-asioista ja influenssarokotuksen merkityksestä. Lisäksi hän käy tarkkailemassa arjen työskentelyä ja antamassa sen perusteella ohjeita henkilöstölle (viimeksi tehnyt ”hygieniakävelyn” ja antanut palautetta 11.2.20). Kaupungin teknisen ja ympäristötoimen siivoustyön suunnittelija käy kerran vuodessa katsomassa ja antamassa ohjeita puhtaanapitoon liittyvissä asioissa.

Hoitotahto ja saattohoito

Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto, joka voi sisältää asukkaan toivomukset omasta hoidostaan ja hoidosta kuoleman lähestyessä. Asukkaalle annetaan riittävästi tietoa, jotta hän voi tehdä hoitoaan koskevia päätöksiä. Hoitotahto kirjataan asukkaan asiakirjoihin LifeCare-potilastietojärjestelmässä ja se ohjaa henkilöstön toimintaa saattohoitovaiheessa.

Asukasta hoitava lääkäri ratkaisee yhdessä asukkaan ja/tai hänen omaisensa ja muun hoitoryhmän kanssa, milloin taudin tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen. Lääkäri tekee saattohoitopäätöksen, jonka hän kirjaa asukkaan asiakirjoihin LifeCare -potilastietojärjestelmässä.

Saattohoitovaiheessa asukkaalle turvataan hyvä oireenmukainen hoito omassa asunnossaan. Kivun ja muiden oireiden hoidosta huolehditaan riittävästi ja oikea-aikaisesti, tarvittaessa kotisairaalan avulla. Kuolevan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen henkisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan. Tarvittaessa hoitaja on läsnä kuolevan vierellä. Toteutunut saattohoito kirjataan asukkaan asiakirjoihin. Omaiselle järjestetään tarvittaessa henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon. Omaisella on mahdollisuus yöpyä asukkaan asunnossa. Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteamisesta. Henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Asukkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden lisäksi yksikössä on henkilöstön työergonomiaa tukevia ja asukkaiden tarpeen mukaisia apuvälineitä: kallistettavia pyörällisiä suihkutuoleja, suihkupaareja, ulkoilupyörätuoleja ja siirtonostureita. Kaikki yksiöt ja kaksiodien toinen huone on varustettu katonosturikiskoilla ja tarvittaessa katonosturimoottorilla. Lisäksi yksikössä on imu hätätilanteita varten ja verenpaine- ja verensokerimittareita.

Laitteiden käyttöön liittyvän koulutuksen tarvetta kartoitetaan ja arvioidaan yksiköissä säännöllisesti. Kuntouttavan hoitotyön lähihoitaja ja sairaanhoitajat perehdyttävät uuden työntekijän apuvälineisiin ja terveydenhuollon laitteisiin (tsekkauslista). Käyttöohjeet ovat saatavilla 2. kerroksessa. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan laitteen viasta/huoltotarpeesta yksikön laitevastaaville ja välittömästi poistamaan käytöstä viallisen laitteen. Terveydenhuollon laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitus Valviralle HaiPro -järjestelmän kautta.

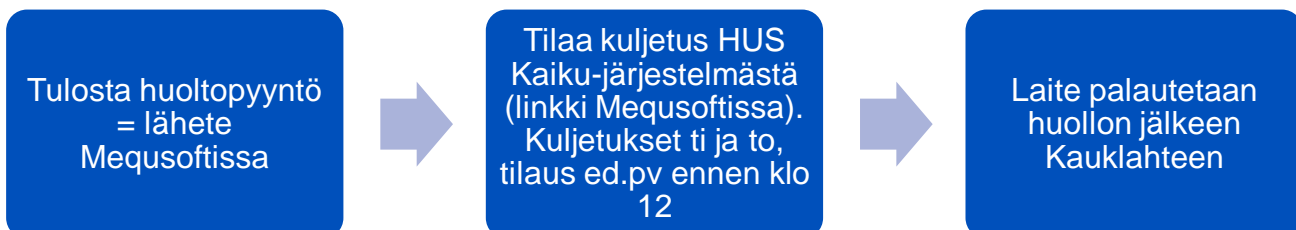
Laitteet ovat rekisteröity. Apuvälineiden hankinnasta, huollosta, korjauksista ja rekisterin ylläpitämisestä vastaa HUS apuvälinekeskus. Lääkintälaitteiden hankinnasta, huolloista, korjauksista ja rekisterin ylläpitämisestä HUS lääkintäteknikka.

Alla kuvio terveydenhuollon laitteiden tilaus-, ja huoltoprosesseista:

Uusien terveydenhuollon laitteiden tilaus, joille pitää tehdä ennen käyttöönottoa vastaanottotarkistus (esim. verenpainemittarit):



Käytössä olevien terveydenhuollon laitteiden määräaikaishuolto tai muu huolto:



Kuva 2. Terveydenhuollon laitteiden tilaus- ja huoltoprosessi

Terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvän tarkistuslistan avulla varmistetaan, että terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden ammattimaisen käytön kriteerit toteutuvat yksikössä, kts. [linkki](#) (katsottu 8.6.2020). 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.

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

Yksikön laite- ja tarvikevastaavat:

Yksikön laitevastaavina toimivat palveluohjaaja ja 1 sairaanhoitaja. Organisaatiossa tukenamme toimivat myös vanhusten palveluiden hyvinvointiteknologia-asiantuntija sekä sosiaali- ja terveystoimen laatupäällikkö.

Hoitajakutsu- ja turvajärjestelmät

Yksikössä on käytössä Vivago -hoitajakutsujärjestelmä, johon liittyvällä rannekkeella asukas voi hälyttää hoitajan paikalle. Ranneke välittää myös hälytyksen hoitajalle ja estää esim. hissien liikkumisen, jos asukas poistuu itselleen turvalliseksi määritellyltä alueelta. Lisäksi jokaisessa asunnossa on ELSI-älylattia, joka mm. antaa automaattisesti hälytyksen, jos asukas on kaatunut. Hoitajan puhelimessa on pikapainike, jonka avulla hoitaja voi hälyttää paikalle lisäapua esim. päällekkäustilanteissa.

Henkilökunta on ohjeistettu vastaamaan hälytyksiin välittömästi. Hälytyksiin vastaamista valvotaan tarvittaessa hoitajakutsujärjestelmän ohjelmistoon kirjautuvien hälytysten ja niiden kuittausten avulla. Laitteiden toimivuus ja henkilökunnan osaaminen varmistetaan yhteistyössä laitetoimittajan kanssa huolto- ja ylläpitosopimuksen mukaisesti. Yksikössä on nimetty järjestelmävastaavat, jotka ohjelmoivat uudelle asukkaalle hälytinrannekkeen, perehdyttävät työntekijöitä hälytys- ja turvajärjestelmien käyttöön ja ottavat tarvittaessa yhteyttä laitetoimittajaan.

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

katso kohta 10.3 Tukipalvelut

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.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

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 Sote:in tavoitteiden mukaisesti. Laatu ja turvallisuus tulee ottaa huomioon myös henkilöstösuunnittelussa. [Henkilöstösuunnittelu \(katsottu 20.12.2019\).](#)

Kauklauden elä ja asu seniorikeskuksen asumisyksikössä on yhteensä 62 vakanssia:

7 sairaanhoitajaa (joista 1 vara SH)

33 lähihoitajaa (joista 3 vara LH)

9 hoiva-avustajaa

9 laitosapulaista

1 palvelusihteerä

1 palveluohjaaja

1 palveluesimies

1 palveluvastaava

Henkilöstömitoitus on 0,62. Mitoitukseen lasketaan sairaanhoitajat (ei vara), lähihoitajat (ei vara), hoiva-avustajat ja palveluohjaaja. Vuosi-, sairaus- yms. puutevuorojen kohdalla arvioidaan, onko henkilökuntamitoitus riittävä vai pitääkö puute paikata sijaistyövoimalla. Ensimmäisessä puutteet korvataan varahenkilöstöllä. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla, alle neljän kuukauden sijaiset hankitaan pääsääntöisesti Seure -henkilöstövuokrauksesta. Pidempiin sijaisuuksiin rekrytoidaan sijaiset työsuhteeseen kaupungille.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan suunnittelemalla työvuorot siten, että vakituiset työntekijät jakautuvat vuoroihin tasaisesti. Yksiköissä on käytössä minimimitoitus, jonka avulla varmistetaan, että asukkaiden riittävä hoiva turvataan. Jos mitoitus menee alle minimin, puutteeseen hankitaan aina sijainen.

9.2 Rekrytointi

Avoimet vakanssit ja pitkäaikaiset sijaisuudet täytetään kaupungin [rekrytoinnin](#) (katsottu 20.12.2019) ohjeiden mukaisesti. Kun rekrytoimme uutta henkilöstöä, tarkistamme aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Tarkistamme hakijan ammatinharjoittamisoikeuden Valviran ylläpitämästä rekisteristä [JulkiTerhikki](#) ja [JulkiSuosikki](#), ulkomailla suorittujen tutkintojen todistukset (Valvira). [Työluvan](#) (katsottu 20.12.2019) tarkistaminen sekä kielitaidon. Henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen. Lisäksi arvioimme henkilön soveltuvuuden haastattelemalla ja hyödyntämällä tarvittaessa myös WOPI-analyysia rekrytointipäätöksen tueksi. [Haastatteluohjeet](#) (katsottu 20.12.2019) ja kielitasokuvaukset. Mikäli on aihetta epäillä esitettyjä todistuksia, tarkistetaan asia Valvirasta. Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan.

Pyydämme edellisen työnantajan tai muun suosittelijan lausunnon ennen rekrytointipäätöstä. Arvioimme haastateltaessa työntekijän soveltuvuutta vanhustyöhön kysymyksillä millaisena toimijana ja osallisena työntekijä näkee asukkaan. Käymme keskustellen läpi työntekijän työhistoriaa ja koulutustaustaa. Työsuhteeseen kuuluu koeaika, jonka aikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja tarvittaessa työsuhteeseen päätetään koeaikana, jos todetaan, että työntekijä ei sovellu vanhustyöhön. Esimiehen puuttuu

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.

Terveydenhuollon 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.

Opiskelijoiden ohjaus

Espoon kaupunki tarvitsee nyt ja tulevaisuudessa päteviä ja motivoituneita työntekijöitä. Siksi harjoittelu- ja oppilaitosyhteistyö on tärkeää. Ohjeet ja sopimukset onnistuneeseen harjoitteluun löytyvät [harjoittelun ja oppilaitosyhteistyön sivuilta](#). (katsottu 20.12.2019). Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon opiskelijoille nimetään harjoittelu jaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Uuden työntekijän **perehdyttäminen** on esimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytyksen tueksi on [perehdytysuunnitelma ja -ohjeet](#). (katsottu 15.6.2020) Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiperehdyttäjän lisäksi koko työyhteisö. Yksikössä on kirjallinen henkilöstön perehdytyspaketti ”Tervetuloa Kaukalahden elä ja asu seniorikeskukseen töihin tai opiskeluun liittyvään harjoitteluun”. Perehdytyspaketti sisältää yksikön arvot, palveluperiaatteen, käytännön ohjeita, henkilöstön tehtäväkuvaukset, LifeCare-kirjaamisohjeita, tietoturvasitoumuksen ja käsihygieniahjeen.

Yksikössä on suunnitelma harjoittelujaksolle tulevien sosiaali- ja terveydenhuollon alan opiskelijoiden vastaanottamisesta ja ohjaamisesta. Opiskelijoiden sijoittumista operoidaan Harri -järjestelmällä. Palveluvastaava huolehtii, että opiskelijalla on ohjaaja, joka on käynyt työpaikkaohjaajakoulutuksen. Poikkeustilanteessa tilapäisenä opiskelijan ohjaajana voi toimia muu yksikön vakituinen hoitaja. Yksikössä on vuodessa n. 50 opiskelijaa harjoittelussa. Lisäksi on n. 20 muuta esim. kieliharjoittelijoita, työkokeilijoita, tukityöllistettyjä, maahanmuuttajarahoituksella olevia jne. Eri oppilaitosten ja TE-toimiston kanssa yhteistyö on sujuvaa. Opiskelijoilta kerätään harjoittelujakson jälkeen palautetta, joka käsitellään pitkäaikaishoidon laajennetussa johtoryhmässä ja yksikössä.

Esimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu täydennyskoulutuksiin. Koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa, jotka pidetään kerran vuodessa. **Kehityskeskustelut** käydään vähintään kerran vuodessa, ja niissä käsitellään myös potilasturvallisuusosaamista. [Kehityskeskusteluohjeet](#) (katsottu 15.6.2020).

Henkilöstön osaaminen on asukkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstö kykenee yhteistyöhön asukkaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kanssa. Esimies huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta lakisääteisen täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Esimiehellä on kirjallinen koulutus suunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu yksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutus suunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja

tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Esimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Esimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin. Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö/vuosi. Yksikkö järjestää henkilöstön työnohjauksen tarvittaessa. Henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvät ohjeet ja lomakkeet löytyvät kootusti Essin osaamisen kehittäminen ja koulutussivuilta: [osaamisen kehittäminen ja koulutus](#) (katsottu 15.6.2020)

Pitkäaikaishoidon työntekijöille järjestetään säännöllisesti seuraavaan täydennyskoulutusta:

- RAI-koulutus (verkkokoulutus+asiantuntijaluento sekä tarvittaessa muuta RAI-arviointeihin liittyvää koulutusta ja 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
- 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
- Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutus (Potilasturvaportti)
- Häätä EnsiApu -koulutus
- 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)
- Peda.net oppimisalusta

Lisäksi osallistumme/järjestämme/kehitymme:

- kaupungin ja sotien järjestämät Esimiehen johtamisen täydennyskoulutukset
- vuosittaiset Kehittyvä Vanhustyö -messut (helmikuu)

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Kauklauden elä ja asu -seniorikeskuksessa hyvinvoivat työntekijät ja toimiva työyhteisö ovat keskeinen voimavara, joka osaltaan mahdollistaa toiminnan asukaslähtöisyyden. Tavoitteena 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 ja kumppanuus.

Työhyvinvointia tukee työyhteisön yhteiset pelisäännöt, joita kaikki ovat kirjallisesti sitoutuneet noudattamaan.

 <p>Olen ihmisiksi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kohtelen asiakkaita, työkavereita ja kumppaneita arvostavasti. • Annan kiitosta ja palautetta. • Toimin hyvänä esimerkkinä. 	 <p>Hoidan hommat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noudatan sovittuja pelisääntöjä. • Puutun rohkeasti epäkohtiin. • Parannan työtapoja: jokaisella kaksi työtä, oma työ ja oman työn kehittäminen.
 <p>Otan opiksi ja uudistun</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaan kokemuksia. • Iloitsen onnistumisista. • Opin palautteesta ja virheistä. 	 <p>Rakennan Espoon mainetta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viestin avoimesti. • Olen ylpeä siitä, mitä teen. • Edistän hyvää työilmapiiriä ja arvostavaa vuorovaikutusta.

Kuva 4. Työyhteisön pelisäännöt

Työhyvinvoinnin parantamiseksi henkilökunta käyttää hyödyksi Espoon kaupungin henkilöstöetuja kulttuuri- ja liikuntatoimintaan. Samoin voi osallistua kaupungin henkilöstöjaoston järjestämiin tilaisuuksiin.

Kauklauden 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 koostuu neljästä kysymyksestä ja joka lähetetään neljännesvuosittain vastattavaksi. Molempien kyselyiden vastaukset käydään läpi viikkokokouksissa ja vastausten pohjalta käydään keskustelua työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Esimiehellä on käytössään varhaisen tuen malli, esimieskompassi. Varhaisen tuen mallin tarkoituksena on puuttua asioihin ja tukea työntekijää jo ennen kuin ollaan tilanteessa, että työntekijä ei kykene toimimaan ammatissaan. Kaupungin työterveyspalveluihin sisältyy yleislääkäritasoisien sairaanhoidon (palvelu ei kata lääkäripäivystystä eikä akuuttia sairausvastaanottoa) lisäksi neuvontaa ja ohjausta terveyteen liittyen. Palveluihin sisältyvät myös lakisääteiset ja muut työnantajan linjaamat terveystarkastukset mm säännöllistä yötyötä tekeville sekä työpaikkaselvitykset.

Espoon kaupungin työsuojeluorganisaatioon kuuluvat työsuojelupäällikkö sekä henkilöstöä edustavat työsuojeluvaltuutetut sekä työsuojeluasiamiehet. Työsuojeluasiamiehenä Kauklauden elä ja asu -seniorikeskuksessa toimii lähihoitaja. 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 työsuojelu, henkilöstösivut](#)

Turvallisuus koostuu turvallisuusriskien tunnistamisesta, ennakoivasta riskienhallinnasta ja turvallisuutta varmistavista menetelmistä. Riskien tunnistaminen ja esille tuominen edellyttää jokaiselta eettistä arviointia siitä, mitä asiasta/toiminnasta voi seurata, jos sitä ei jatkossa huomioida/ennakoida. Henkilöstö keskustelee havaitsemistaan asioista ja tuo yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asukkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin, toimintaympäristöön jne. liittyvät riskit. Asioista keskustellaan myös esimiehen kanssa ja ne käsitellään työpaikkakokouksissa. Akuutit asukasasiat

käsitellään päivittäisessä raportoinnissa. Henkilöstö ja esimies tekevät järjestelmällisen riskienkartoituksen kerran vuodessa. Yksikön riskienkartoitus ja turvallisuuskävely tehtiin viimeksi HESSU-työturvallisuusjärjestelmään kesäkuussa 2020.

Työpaikalla kohdatut vaara- ja uhkatilanteet käsitellään välittömästi henkilöstön kanssa ja mietitään keinoja ennaltaehkäistä niitä. Tilanteista tehdyt ilmoitukset menevät esimiehen ja työsuojeluvaltuutetun lisäksi myös työsuojelupäällikölle Maija Rikanniemelle. Työolosuhteiden ja ympäristön lisäksi kehitämme hoitoon liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita osana normaalia työskentelyä. Seuraamme myös toimintamme vaikuttavuutta sekä yleisen turvallisuuskulttuurin kehittymistä. Varmistamme, että henkilöstömme turvallisuusosaaminen on ajan tasalla (kaatumisten ennaltaehkäisy verkkokoulutus ja potilasturvaportti verkkokoulutus). Luomme avointa, luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria, jossa inhimillisistä virheistä ei syyllistetä. Tällaisessa työilmapiirissä pystymme rakentavasti käsittelemään poikkeavia tilanteita, läheltä piti -tilanteita ja haittatapahtumia. Tunnistamme, arvioimme ja hallitsemme riskejä eli työpaikkakokouksessa ja päivittäisessä raportoinnissa tiedotetaan ennakoivasti mahdollisista riskeistä ja jokaisen mielipide ja havainnot otetaan huomioon.

Kauklahden elä ja asu seniorikeskuksessa esimiehen tukena työturvallisuusasioissa toimii yksikön työsuojeluasiamies.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki [1227/2016](#) (katsottu 15.6.2020) tuo muutoksia koskien hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurantaa ja torjuntaa. Säädöksiä on laajennettu, jotka koskevat hoitohenkilökunnan rokotuksia, infektioiden seurantajärjestelmiä sekä tiedonsaantimahdollisuuksia epidemian selvittämisen yhteydessä.

Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia. Sairaaloissa epidemiat vähenevät ja potilaskuolleisuus pienenee merkitsevästi, etenkin pitkäaikaislaitoksissa ja vanhainkodeissa. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan.

Koko henkilöstöllä on oltava lisäksi joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan (1.3.2018 alkaen) sekä rokotussuoja tuberkuloosin osalta (1.5.2019 alkaen).

[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

Kauklauden elä ja asu -seniorikeskus on valmistunut 5/2012. Tilat on suunniteltu palvelukeskukseksi ja ympärivuorokautiseen asumispalveluun. Yksikkö on ikäihmisille tarkoituksenmukaisesti varustettu ja kaikissa tiloissa voidaan liikkua ja toimia esteettömästi ja turvallisesti myös pyörätuolilla ja muilla apuvälineillä.

Yksikössä on viihtyisiä ja kodikkaita yhteisiä tiloja asukkaiden oleskeluun ja ruokailuun. Tilojen kalustuksessa on huomioitu myös heikkokuntoisten asukkaiden osallistuminen. Henkilökunta toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.

Yksikön ympäristö mahdollistaa turvallisen ulkoilun, ja kulkureiteillä on helppo liikkua kaikkina vuoden aikoina. Yksikön takapiha on aidattua aluetta ja näin turvallinen myös muistisairaiden liikkua. Asukkailla on tupakointipaikka ulkona, jossa henkilökunta valvoo asukkaiden tupakointia. Talon kiinteistöhuollosta vastaa Espoon kaupungin tilapalvelut-liikelaitos, joka on nimennyt taloon kiinteistöhuoltovastaavan. Talon kiinteistöhuollon yhdyshenkilönä toimii palvelusihteeri.

50 asukkaalla on yksiö omalla WC:llä. 24 asukkaalla on kaksiossa oma huone, mutta yhteinen WC toisen kaksion asukkaan kanssa. Pariskunnille 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 tavaroita, joiden huoltovastuu on asukkaalla/hänen asioidenhoitajallaan. Omaisen on mahdollista tarvittaessa tilapäisesti yöpyä asukkaan asunnossa.

Omaiset tyhjentävät asunnon, mutta tarvittaessa yksikkö 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. Yksikössä on ympärivuorokautinen tallentava kameravalvonta sisäänkäynneillä ja aulatiloihin. Kameravalvontaa käytetään turvallisuuden ja omaisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Kameravalvonnan tallentava laitteisto on lukitussa tilassa ja katseluoikeus kaupungin aula- ja turvallisuuspalveluilla. Yksikössä on kaikissa ulko-ovissa ja tietyissä väliovissa kulunvalvontajärjestelmä ja sähköinen lukitus. Ulko-ovet ovat lukittuina ilta- ja yöaikaan, ja vierailijoiden kulkua ohjataan ovipuhelin ja koodinlukija -järjestelmillä.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki ([379/2011, katsottu 9.6.2020](#)) 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](#) (katsottu 9.6.2020).

Työpaikan riskien arvioinnissa arvioidaan säännöllisesti paloturvallisuuteen liittyviä tekijöitä.

Kauklahden pelastussuunnitelma on päivitetty ja palotarkastus on tehty viimeksi 6.3.2020. Yksikön turvallisuusjohtaja on palveluesimies ja apulaisturvallisuusjohtaja palveluvastaava. Muiden yksikön pelastusvastuuhenkilöiden yhteystiedot löytyvät pelastussuunnitelmasta.

Henkilökunnan poistumisharjoitukset ja koulutukset järjestetään yksikössä vuosittain, viimeksi 12.10.2019, 12.11.2019 ja 22.11.2019 sekä 28. & 29.5.2020. Seuraavat järjestetään syksyllä 2020. Lisäksi kaikki työntekijät osallistuvat alkusammutuskoulutukseen joka kuudes vuosi.

10.3 Tukipalvelut

Siivous- ja pyykkijärjestely. Asukkaan 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 henkilöstöllä on riittävä osaaminen.

Asukashuoneet siivotaan pääsääntöisesti kerran viikossa. Työ tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan 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 ja viemisestä ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta sekä huoneen tuulettamisesta.

Asukashuoneiden suursiivous tehdään vähintään kerran vuodessa, kuitenkin aina ennen kuin uusi asukas muuttaa huoneeseen.

Noudatamme kirjallista jätehuoltosuunnitelmaa, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät. Osana jätehuoltosuunnitelmaa on määritelty kestävä kehityksen mukaiset toimintaperiaatteet jätteiden synnyn ehkäisyssä ja jätteiden lajittelussa. Vastuuhenkilöt ovat nimetyt.

Yksikössä on kellarikerroksessa pieni pesula. Sen toiminnasta vastaa Espoon kaupungin työhönvalmennuskeskus. Pesulassa on työnjohtaja, työnhajaaja ja vaihtuva määrä tukityöllistettyjä töissä. 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 yksikkö avustaa nimikoinnissa.

Laitoshuolto- ja välinehuoltopalvelut. Yksikön korjaustarpeet ilmoitetaan Granlund managerin kautta tilapalveluille. Tilapalveluiden huoltomies käy tarkistamassa tilanteen ja hoitaa jatkotoimenpiteet.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat

Yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa sosiaalihuollossa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ([2015/254](#) katsottu 12.6.20) mukaista määrämuotoista kirjaamista toimeenpaneva valtakunnallinen Kansa-koulu hanke. Espoon kaupungin sosiaalihuollon työntekijöille järjestetään hankkeen aikana kirjaamisvalmennusta kirjaamisen laadun ja yhtenäisten käytäntöjen kehittämiseksi sosiaalihuollossa sekä määritellään yhteinen käytäntö asiakasprosessin eri vaiheissa luotavista asiakirjoista.

Terveystietojen 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 myös hoitosuhdetta, tai muuta asiallista yhteyttä potilaaseen ja hoitotyön kirjaamista ohjaavat

erilaiset lainsäädännölliset ja ammattieettiset säännöt sekä kansallisesti sovitut periaatteet, jotka hoitotyön ammattilaisten on tunnettava kirjaamismallin ja siihen liittyvän käsitteistön ohella.

[Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista \(298/2009\)](#). (katsottu 12.6.2020)

[Terveystietojen rakenteinen kirjaaminen](#) (katsottu 12.6.2020)

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Tietosuojan merkitystä korostetaan, työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeen kirjautuessaan ensimmäisen kerran Espoon sisäiseen sähköiseen järjestelmään. Asiakkaan asiakirjat palvelevat hoidon suunnittelua ja toteutusta sekä edistävät hoidon jatkuvuutta.

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

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.

[Espoon tietosuojaja- ja tietoturvaloukkaukset](#) (katsottu 9.6.2020) 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 tietoturvasuhteeseen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietoturvaosastolle, tietosuojavastuulle tai omalle esimiehelleen. Jokaisella on vastuu omaan tehtäväänsä liittyvän tietosuojan toteuttamisesta sekä tiedon ja tietojärjestelmien asianmukaisesta käytöstä.

Sosiaali- ja terveystoimessa käsitellään runsaasti henkilötietoja, kuten potilastietoa, sosiaalihuollon asiakastietoa ja työntekijöiden tietoja. Henkilötietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti sekä asiakkaan ja potilaan kannalta läpinäkyvästi. Potilastiedot ja sosiaalihuollon asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluonteisia, minkä vuoksi on noudatettava erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat on laadittava ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän täsmällisesti huomioiden tiedon tarpeellisuus suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoa käsitellään.

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

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

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

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

Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuoja@espoo.fi. Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää [henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake](#) (katsottu 9.6.2020). Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurtoilanteissa ilmoitus on tehtävä välittömästi osoitteeseen ict.palvelut@espoo.fi. 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 yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille tai potilaille.

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

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](#) (katsottu 9.6.2020) asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantioikeuksista on ohjeistus lokitietopyyntöjen tekemiseksi ja lähettämiseksi. Lokitietopyyntölomake, jota asiakkaat ja potilaat voivat käyttää, löytyy samasta paikasta.

Tietoturva

Tietoturvallisuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietoturva-asioissa jokainen meistä on avainhenkilö. Tietosuoja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatointia. Tietoturvatekniikoilla toteutetaan tietosuojaa. Organisatorisilla ja teknisillä toimilla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, mukaan lukien suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä, tuhoutumiselta tai vahingoittumiselta.

	tehtäväkuvien tarkastelu, työaikojen tarkastelu, työtehtävien organisointi	vastuuhenkilöt: palveluesimies palveluvastaava	noppakokoukset, kehityskeskustelut, sh-kokoukset, visuaalisen johtamisen taulutx1/KK
HaiPro-ilmoitusten ja RAI-tulosten asukastasoisen käsittelyn ja jatkokäsittelyn vakiointi	ryhmäkodin vastuusairaanhoitaja käy tiedot ryhmäkodin lähihoitajien kanssa ja sopii jatkotoimenpiteistä, jotka toteutetaan.	Palveluesimies, palveluvastaava, sairaanhoitajat, lähihoitajat	toiminnassa. kerran kuukaudessa katsotaan tulokset sh:ien kanssa >
Työn eettisen kuormitus, uhka- ja vaaratilanteet epäasiallisen kohtelu	nämä vähenevät/loppuvat	Palveluesimies, palveluvastaava, henkilökunta	vakioitu aiheeksi kerroskokouksissa, viikkokokouksissa, kehityskeskustelussa. Koulutusta.

13 Muutosblogi

13.1 Päivitykset 5.6.2020

Dokumentti päivitetty saavutettavuusdirektiivin mukaiseksi ja tarkistettu dokumentin kaikki linkit.

Päivitetty palveluesimiehen ja palveluvastaavan nimet

5 Laadunhallinta, lisätty linkit laatua ohjaaviin valtakunnallisiin ohjeisiin ja suosituksiin

6.1 Riskien käsittely, lisätty alkuun kappale linkeineen

6.1 Työturvallisuusriskit, lisätty alkuun useampi kappale tekstiä sekä useita linkkejä

8.2 Lääkehoito, lisätty alkuun kappale tekstiä

10.2 & 11.2 linkit eivät toimi

10.2. Lisätty päivämäärät 28 & 29.5.2020

10.3 Poistettu tieto vaippakuljetuksista

11.2 Lisätty alkuun kappale tekstiä Espoon tietosuoja- ja tietoturvaliikasta

14 LIITTEET