



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

## **Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta**

*Taavin muistipalvelukeskus, Pitkäaikaishoito, Vanhusten palvelut*

Laadittu, pvm. 30.6.2020

Hyväksytty: *Vanhusten palvelujen johtoryhmä, 15.9.2020*

Laatu ja omavalvonta  
*Taavin muistipalvelukeskus*  
30.6.2020  
versio 1.0

## Sisällys

Oma- ja avain oman työn kehittämiseen .....	3
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet .....	5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus ja arvot .....	5
3.2 Toimintaperiaatteet .....	5
4 Johtamisjärjestelmä .....	9
5 Laadunhallinta .....	9
6 Riskien hallinta .....	10
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen .....	11
Terveystietojärjestelmän ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta (Hilmo) .....	14
Ilmoitettavat taudit ja mikrobit .....	15
Säteilyvaara ilmoitukset Säteilyturvakeskukseen .....	15
Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä .....	15
6.2 Viestintä .....	16
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	16
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	18
7.2 Neuvonta ja ohjaus .....	19
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi .....	19
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma .....	20
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä .....	21
7.6 Potilas- ja sosiaaliamies .....	22
8 Palvelun sisällön oma- ja avain .....	23
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät .....	23
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta .....	23
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta .....	24
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	29
9.1 Henkilöstösuunnitelma .....	29
9.2 Rekrytointi .....	30
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö .....	31
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	32
9.5 Henkilökunnan rokotukset .....	33
10 Toimitilat ja tukipalvelut .....	33
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma .....	34
10.3 Tukipalvelut .....	34
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat .....	35
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	35
11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....	37

12 Toiminnan kehittäminen .....	37
13. Muutosblogi.....	37
13.1 Päivitykset 30.6.2020.....	38
14 Liitteet .....	38

## **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:** Omavalvontasuunnitelma päivitetään palveluiden muuttuessa sekä palvelualueen ja tulosityksikön johtoryhmän tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi vuosittain 30.6. mennessä. Osa vastuuhenkilöistä on lueteltu omavalvontasuunnitelmaan ammattiryhmätasolla, tarkempi listaus henkilöistä löytyy liitteestä 6, joka on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Alla lista henkilöistä, joiden tulee olla näkyvillä suunnitelmassa nimitasolla:

- toiminnasta vastaa palveluesimies Anne Susiluoto
- potilas- ja sosiaaliasiamies Eva Peltola
- terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat palveluesimies Anne Susiluoto ja Espoon sairaala
- lääkähoidosta vastaa palveluesimies Anne Susiluoto ja asiantuntijasairaanhoidaja
- turva- ja kutsulaitteista vastaa palveluesimies Anne Susiluoto
- terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa palveluesimies Anne Susiluoto ja HUS lääkintäteknikka
- tietosuojavastaava Juho Nurmi

Taavin muistipalvelukeskuksen omavalvontatiimiin on nimetty edustaja kaikista ammattiryhmistä. Omavalvontatiimin tehtävänä on varmistaa, että yksikössä työskennellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja kaikki yksikön työntekijät ovat sitoutuneet omavalvontaan perustuvaan laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen työskentelyyn. Yksikön moniammatillinen omavalvontatiimi myös kouluttaa ja perehdyttää nykyistä ja uutta henkilökuntaa jatkuvasti omavalvontaan oman ammattinsa ja / tai vastualueensa osalta. Näin varmistetaan, että omavalvonta on osa arkea, toimii arjen sujuvuuden turvana ja kehittämisen työkaluna. Omavalvontatiimin toiminnasta ja tarkoituksenmukaisesta työnjaosta vastaa laatuavastaava, palveluesimies Anne Susiluoto.

Pitkäaikaishoidon asumispalveluyksikön valvontatiimi valvoo omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen asioiden toteutumista vuosittaisten ennalta sovittujen ja ennakkoon ilmoittamattomien valvontakäyntien yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma perustuu lakiin. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

**Hyväksyminen:** 10.9.2020, pitkäaikaishoidon johtoryhmä

**Seuranta:** Päivitys vuosittain 30.6. mennessä, vastuuhenkilö: palveluesimies

**Julkisuus:** Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosityksikkö:** Espoon kaupunki, vanhusten palvelut

**Palvelualue:** Pitkäaikaishoito

**Toimintayksikkö:** Taavin muistipalvelukeskus

**Osoite:** Nauhakuja 2 02180 Espoo

**Puh: 046 877 3021**

**Toimintayksikön vastaava esimies:**

Palveluesimies Anne Susiluoto, p. 046 877 3021, anne.susiluoto@espoo.fi

varaesimies palveluvastaava p. 050 380 6625

**Lyhyt kuvaus toiminnasta:** Espoon Mankkaalla sijaitseva Taavin muistipalvelukeskus tarjoaa tehostettua ympärivuorokautista palveluasumista 23 muistisairaalle. Kotona asuville muistisairaille

tarjoamme ympärivuorokautista puhelinneuvontaa, lyhytaikaishoitoa 21 asiakkaalle ja päivätoimintaa 12 asiakkaalle / vrk. Henkilökunnan määrä on 43.

**WWW-sivut:**<http://www.espoo.fi/fi->

[FI/Sosiaali\\_ ja\\_ terveystoimen\\_ ja\\_ sosiaalisen\\_ palvelun\\_ osasto/Asiakkaan\\_ ja\\_ potilaan\\_ oikeudet/Omavalvontasuunnitelmat/Vanhusten\\_ palvelut](http://www.espoo.fi/fi-)

### 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

#### 3.1 Yksikön toiminta-ajatus ja arvot

Yhteisöllisesti toimiva Taavin muistipalvelukeskus tarjoaa ympärivuorokautista hoitoa tarvitseville muistisairaille ihmisille mahdollisimman kodinomaisen, turvallisen ja viihtyisän asuin- ja toimintaympäristön. Toiminta tukee pitkäaikaishoitoa tarvitsevien asukkaiden sekä lyhytaikaishoidon ja päivätoiminnan asiakkaiden toimintakykyä ja omatoimisuutta. Palvelua tarjotaan pääasiassa suomeksi, tarvittaessa myös ruotsin ja englannin kielellä.

Asiakkaan hoidon ja tuen tarve arvioidaan yksilöllisesti ja päätökset tehdään moniammatillisesti, palvelutarpeen arvioinnin kautta. Taavin muistipalvelukeskus kuuluu Espoon kaupungin vanhusten palveluihin, pitkäaikaishoivaa tarjoaviin yksiköihin. Päätös kaikista pitkäaikaishoivan palveluiden piiriin ohjautuvista asiakkaista tehdään Seniorineuvonta- ja palveluohjausyksikkö Nestorissa.

Lisätietoa palvelutarpeen arviointiprosessista ja siihen liittyvästä päätöksenteosta: Seniorineuvonta- ja palveluohjausyksikkö Nestori p. 816 33 333 arkisin klo 9-15.

Sosiaali- ja terveystoimen ja samalla Taavin muistipalvelukeskuksen toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä [Espoo tarina](#) arvoineen ja toimintaperiaatteineen. Taavin muistipalvelukeskuksen arvot ovat asukaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus ja vastuullinen edelläkävijyys. Seuraavassa kappaleessa kuvataan arvojen sisältöä tarkemmin toimintaperiaatteisiin sisällytettynä.

#### 3.2 Toimintaperiaatteet



Kuva 1. Pitkäaikaishoidon palvelukonsepti

Kuvassa kerrotaan, että ympärivuorokautista pitkäaikaishoitoa toteutetaan yhteisöllisesti ja ihmisläheisesti. Kuvan keskellä on suuri sydän, jossa kerrotaan, että asukas on oman elämänsä asiantuntija, läheiset ovat mukana ja tukena ja hoitoa toteutetaan ihmisläheisesti rakkaudella.

**Asukaslähtöisyys näkyy Taavissa siten, että** asukkaalla / asiakkaalla on oikeus päättää omista asioistaan ja elää omaa yksilöllistä elämäänsä totuttujen tapojen mukaisesti. Jokaiselle asukkaalle on nimetty oma -varahoitajapari, joka vastaa arjen sujumisesta ja yhteistyöstä asukkaan omaisen ja läheisten kanssa. Tavoitteenamme on, että asukkaiden yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus, sosiaalisuus ja tasa-arvo toteutuvat arjen tilanteissa. Yhteisöllisyys luo turvaa, joka ilmenee läheisyytenä ja ystävyytenä, mutta jokaisella on mahdollisuus myös yksityisyyteen. Yhteisöllisyyteen kuuluvat yhteinen ruokailu, lauluhetket, retket ja yhteisökokoukset. Vietämme yhdessä esimerkiksi syntymäpäiviä ja erilaisia vuoden kulkuun liittyviä juhlia.

**Oikeudenmukaisuus näkyy Taavissa siten, että** haluamme toimia oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti kaikissa tilanteissa. Haluamme kuunnella ja tulla kuulluiksi toinen toistamme arvostaen. Olemme toinen toisillemme ihmisiä, lähimmäisiä ja arvostuksemme toinen toisiamme kohtaan näkyy päivittäisissä kohtaamisissa niin asukkaiden, henkilökunnan kuin läheistenkin kanssa.

**Vastuullinen edelläkävijyys toteutuu siten, että** toimintamme perustuu tiedolla johtamiseen ja tutkitun tiedon hyödyntämiseen. Haluamme löytää itsellemme sopivimmat työtavat ja kehittää jatkuvasti olemassa olevaa tietoperustaa. Muistisairaiden ihmisten hoivaan liittyy erityisosaamista, joten tietotaidossa alan huipulla pysyminen vaatii jatkuvaa työtä, nöyryyttä ja kehittämismyönteisyyttä. Teemme rohkeasti asiakkaiden edun mukaisia, eettisen tarkastelun kestäviä päätöksiä myös asiakkaiden puolesta silloin, kun asiakkaiden etu niin vaatii.

Kiinnitämme huomiota siihen, että lyhytaikaishoivan ja päivätoiminnan asiakkaiden läheisiä kuunnellaan myös kotona tapahtuvien asioiden tiimoilta. Näin edistämme mahdollisuuksien mukaan kotona asuvien muistipalvelukeskuksen asiakkaiden asioita vanhusten palveluiden vision: Turvallisesti kotona - mukaisesti. Tämä merkitsee jatkuvaa ja tiivistä yhteistyötä paitsi asiakkaiden ja heidän läheistensä, myös kotihoidon ja Seniori- ja palveluohjausyksikkö Nestorin kanssa.

Toimimme yhteisesti sovitun palvelulupauksen mukaisesti. Tällä tavoin voimme olla varmoja siitä, että toimimme yhtenäisellä tavalla, ammattieettisiä ohjeistuksia noudattaen ja asiakkaan edun mukaisesti. Taavin muistipalvelukeskuksen henkilökunta on ollut mukana vuonna 2016 Muistiliiton kanssa laatimassa Hyvän hoidon kriteeristöä, jonka painopistealueena on muistisairaana ihmisen hoivaa koskeva eettinen pohdinta. Palveluesimies huolehtii siitä, että muistipalvelukeskuksen toiminta on toimintaperiaatteen, arvojen ja palvelulupauksen mukaista. Jokainen uusi työntekijä, opiskelija ja sijainen käy nämä asiat perehdytyksen aikana läpi, jotta he ymmärtävät toimintaa ohjaavat periaatteet.

Palvelulupauksemme asukkaille/asiakkaille/omaisille:

- Arvostamme ja kuuntelemme.
- Jokaisen yksilölliset mieltymykset ja toiveet ohjaavat päivän kulkua.
- Jokainen voi ulkoilla päivittäin.
- Jokainen voi osallistua hoivakodin arkeen ja yhteisiin tilaisuuksiin omien voimavarojensa mukaisesti.
- Läheiset ovat aina tervetulleita osallistumaan yhteiseen arkeemme.

- Pidämme kiinni sovitusta asioista.



Kuva 2. Sotetin strategia-timantti

Sotetin strategiajulkaisun toimintaperiaatteet näkyvät yksikön arjessa siten, että tiistaisin klo 14-15 järjestettävillä koko talon Infokahveilla on aina yksi timantin teema, joka ohjaa kokouksessa käsiteltäviä asioita. Teemat etenevät seuraavasti: 1. Hyvä taloudenpito ja tuottavuus, 2. Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus, 3. Henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus ja 4. Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus. Teeman mukaisesti tilaisuudessa käydään läpi myös aiheeseen liittyvät visuaalisen johtamisen mittarit. Esimerkiksi 2. tiistaina Haipro ja HSEQ ilmoitukset ja toimenpiteet.

### Timantin sakarat ja visuaalisen johtamisen mittarit:

Yksikön visuaalisen johtamisen taulut ovat 1. kerroksen aulassa. Tulokset ja mittariarvot käydään huolellisesti läpi henkilöstön kanssa Infokahveilla tiistaisin klo 14-15 teemoittain yllä olevan Vanhusten palveluiden timantin mukaan seuraavasti: ensimmäisellä viikolla aiheena on hyvä taloudenpito ja tuottavuus, toisella viikolla palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus, kolmannella viikolla henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus ja neljännellä viikolla asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus.

Visuaalisen johtamisen taululta on nähtävissä punaisella, mikäli yksikkö ei ole päässyt tavoitteeseen ja vihreällä jos tavoite on saavutettu. Taulun luona tapahtuvaa tiivistä tulosten läpikäyntiä kutsutaan värjöttelyksi, siihen ovat tervetulleita myös asiakkaat ja heidän läheisensä. Värjöttelyitä pidetään erikseen sovitun aikataulun mukaisesti palveluesimiehen johdolla. Seuraavaksi avataan visuaalisen johtamisen taululla näkyvien tulosten sisältöä tarkemmin.

**Palvelun laatu, vaikuttavuus, turvallisuus:** Valtakunnallisen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017-2021 mukaan laatuun kuuluvat asiakaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, potilas- ja asiakasturvallisuus sekä vaikuttavien menetelmien käyttö. Turvallisuus koostuu turvallisuusriskien tunnistamisesta, ennakoivasta riskienhallinnasta ja turvallisuutta varmistavista menetelmistä.



Potilasturvallisuuspoikkeamia seurataan HaiPro -ilmoitusten kautta. Saapuneet ilmoitukset jakautuvat kuukausittain Tapahtui potilaalle ja Läheltä piti -tapahtumiin. Asukkaille tapahtuneet vakavat haittatapahtumat raportoidaan eteenpäin. Teemoiltaan toistuvien HaiPro -ilmoitusten perusteella nousseita kehittämistoimenpiteiden etenemistä seurataan Taavin kehittämisen taululla, joka sijaitsee 0 -kerroksen aulassa.

Asiakkaiden toimintakykyä ja palveluntarvetta arvioidaan RAI-LTC arviointijärjestelmän avulla. Se on kansainvälinen, ikääntyneiden toimintakyvyn sekä palvelutarpeen ja hoivan laadun arviointiin käytettävä arviointijärjestelmä. Esimies hakee järjestelmästä kuukauden viimeisenä päivänä lukemat, joilla seurataan asukkaiden osallisuutta (vuoteessa elävät), ravitsemusta (BMI alle 23) ja kipua (kipu 3= vaikea päivittäinen kipu). Pitkäaikaishoidon tavoite on Vuoteessa elävät alle 7%, BMI alle 23 alle 20% ja kipu3 alle 2% asukkaista.

**Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus:** Asukaskokousten, osallistuneiden asiakkaiden sekä läheisten määrää seurataan kuukausittain. Osallisuutta seurataan ulkona ja sisällä järjestettyjen tapahtumien sekä osallistujien määrän kautta. Palveluohjaaja organisoii nämä tapahtumat ja raportoi osallistujamäärät visuaalisen johtamisen taululle. Asiakkaiden valinnan ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjen toiminnoissa on meille tärkeää. Asiakkaiden toimintakykyä tuetaan päivittäisissä toiminnoissa kuntouttavan hoitotyön keinoin. Kiinnitämme huomiota asiakkaan toimintakyvyn ylläpysymiseen ja omatoimisuuden tukemiseen. Merkityksellisen ja elämänlaatua kohentavan toiminnan on tutkittu parantavan ja ylläpitävän aivoterveystta, siksi asiakkaiden toimintakykyä tuetaan heidän toiveidensa ja unelmiensa suuntaisesti, sosiokulttuurisen ja liikunnallisen toiminnan kautta. Tavoitteenamme on mahdollistaa asukkaille merkityksellistä toimintoja, josta muodostuu muistijäljen rinnalle tunnekokemuksia.

Ulkoilu turvataan kaikille asukkaille ympäri vuoden, omaisten ja läheisten kanssa pohditaan erilaisia keinoja monipuolisen ulkoilun toteutumiseksi. Taavin muistipalvelukeskus sijaitsee rauhallisella pientaloalueella, mikä mahdollistaa kävelyretkien tekemisen lähiympäristössä. Pidemmille retkille lähdetään pienryhmämuotoisesti asiakkaiden läheisten kanssa. Tämä mahdollistuu asiakkaiden henkilökohtaisen kaupunkikortin avulla. Kesäisin asiakkaiden ulkoiluapuna ovat nuoret kesätyöntekijät, jotka auttavat asukkaita ulkoilemaan Suomen suvessa mahdollisimman paljon. Kesällä 2020 Covid –19 tilanteen vuoksi ei yksiköissä poikkeuksellisesti ole kesänuoria. Viileämmille ulkoiluilmoille asukkaiden käyttöön on varattu yhteisiä viittoja ja jalkapusseja pyörätuolia käyttäville ulkoilijoille. Raittiiseen ilmaan pääsee myös, vaikka asiakas viettäisi vuoteessaan suurimman osan päivästä. Silloin asiakkaan vuode siirretään sisäpihalle, siinä voi vaikka hoitajan kanssa laulella makkaroita paistellen.

**Henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus:** Henkilöstön hyvinvointia ja työn sujuvuutta mitataan kahden vuoden välein Kunta10 –tutkimuksen ja neljä kertaa vuodessa Espoon Sosiaali- ja terveystoimen Tyhy –puntarin avulla. Vuositasolla seurataan toteutuneiden henkilökohtaisten kehityskeskusteluiden määrää, joka tulee yksikössä olla 43. Lisäksi seurataan HSEQ -järjestelmään kuukausittain ilmoitettujen henkilökunnan vaara -ja uhkatilanneilmoitusten määrää. Osaaminen on työn sujuvuuden kulmakivi. Palveluesimies seuraa koko henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita ja pitää listaa toivotuista ja toteutuneista täydennyskoulutuksista. Valvontatiimi seuraa esimiehen lisäksi lähi- ja sairaanhoitajien lääkelupien asianmukaisuutta ja voimassaoloa.

**Hyvä taloudenpito ja tuottavuus:** Hyvän taloudenpidon seurannassa ovat yksikön henkilöstökulut, käyttökustannukset sekä Seuren kuukausilaskutus. Tuottavuuden lisäämiseksi henkilöstökuluihin kiinnitetään erityistä huomiota, hankintojen osalta noudatetaan kestävä kehityksen periaatetta ja maltillisuutta. Covid –19 tilanteen jälkeen talouden tasapainotus, päivittäisen toiminnan suunnittelu ja seuranta ovat erityisen tärkeitä kysymyksiä seuraavien vuosien ajan.

## 4 Johtamisjärjestelmä

Sosiaali- ja terveystoimen, vanhuspalveluiden ja pitkäaikaishoidon johto seuraa säännöllisesti Taavin muistipalvelukeskuksen toimintaa, laatua ja tarkoituksenmukaisuutta. Palveluesimiehellä on kokonaisvastuu Taavin muistipalvelukeskuksen kaikesta toiminnasta. Tähän kuuluu niin hoidon laadusta, työ- ja potilasturvallisuudesta kuin taloudesta ja kiinteistöstä vastaaminen. Palveluesimiehen poissa ollessa kokonaisvastuu siirtyy palveluvastaavalle

## 5 Laadunhallinta

[Espoo tarina](#) toimii Espoon kaupungin strategiana. Sen keskeinen viesti on asukaslähtöisyyden toteutuminen - miten tuomme lisäarvoa asiakkaille. Yllä oleva oleva sotetin strategiatimantti ohjaa strategiajohtamista myös Taavin muistipalvelukeskuksessa. Timantin sakaroita johdetaan lean -johtamisen periaattein ([Lean materiaalia](#) (katsottu 12.6.2020)), visuaalisen johtamisen ja värjöttelyjen avulla palvelualueen yhteisten ja yksikön omien tavoiteasetteluiden kautta. Tavoitteita asetetaan rohkeasti Pohjantähti -mallin mukaan. Sillä tarkoitetaan, että se minkä katsoo nyt olevan saavuttamattomissa, saattaa jonakin päivänä olla saavutettavissa.

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)

Asiakastyöhön liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita seurataan ja päivitetään jatkuvasti paremmaksi, jotta palvelumme vastaa asiakkaiden tarpeisiin laadukkaasti ja turvallisesti. Taavissa noudatetaan avointa ja luottamuksellista toimintakulttuuria, jossa vaikeatkin asiat käsitellään rakentavassa hengessä. Pää tavoitteenamme asukasturvallisuuden kehittämisessä on ennakoivan ymmärryksen, riskienhallinnan ja ratkaisujen löytäminen. Potilas- ja asukasturvallisuudesta huolehtiminen kuuluu jokaiselle, päävastuu on yksikön esimiehellä.

Laatua ohjaavat valtakunnalliset ohjeet ja suositukset:

- [Käypä hoito -suositukset](#) (katsottu 12.6.2020) ovat riippumattomia, tutkimusnäyttöön perustuvia kansallisia hoitosuosituksia.
- Palvelukohtaiset laatusuositukset: <https://stm.fi/suosituksia-ohjeita/terveyspalvelut>
- [Apuvälinepalvelujen laatusuositus, STM oppaita 2003:7 \(katsottu 12.6.2020\)](#)
- [Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi, STM 2013:11 \(katsottu 12.6.2020\)](#)
- [STM suosituksia terveydenhuollon ammattihenkilöille \(katsottu 26.11.2019\)](#)
- [THL potilasturvallisuus \(katsottu 12.6.2020\)](#) ja [THL Laatu \(katsottu 12.6.2020\)](#)
- STM: [Kooste suosituksia ja ohjeita terveydenhuollon ammattihenkilöstölle](#) (katsottu 12.6.2020)

## 6 Riskien hallinta

Riskienarviointi on osa Taavin päivittäistyön tekemisen kulttuuria. Yhteisenä tavoitteenamme on tehdä ennakoivaa riskien arviointia, jotta turvallisuuspoikkeamia ei pääsisi tapahtumaan. Teemme aktiivista yhteistyötä työsuojelun kanssa.

### Vaaratilanteiden tunnistaminen

Riskien tunnistaminen ja esille tuominen edellyttää aktiivista arviointia siitä, mitä asiasta tai toiminnasta voi seurata, jos sitä ei jatkossa huomioda ja ennakoita. Turvallisuuskysymyksiä arvioidaan raporteilla, keskusteluun sisällytetään riskien tunnistamiseen liittyvää arviointia, joihin kuuluvat esimerkiksi asukkaiden läheisiin, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit.

Toimimme seuraavalla tavalla:

- Varmistamme, että työskentelemme turvallisissa tiloissa: tiloja on riittävästi, ne ovat hygieenisinä ja häiriöttömiä, ennaltaehkäisemme kaatumis- ja loukkaantumisvaaroja tutustumalla asukkaisiin ja kartoittamalla heidän käytettävissä voimavaroja (RAI).
- Pidämme hoitoon tarvittavat laitteet ja tarvikkeet saatavilla ja käyttökunnossa, järjestämme laitteiden huollon valmistajan ohjeiden mukaisesti, otamme huomioon laitteiden ja järjestelmien yhteensopivuuden, kun teemme hankintapäätöksiä.
- Poistamme järjestelmällisesti havaitsemiamme asumisen- ja työympäristön turvallisuutta vaarantavia tekijöitä.
- Pidämme laitteiden käyttöön liittyvän ohjeistuksen helposti saatavilla. Laitteiden käyttöön liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta kartoitetaan ja arvioidaan yksiköissä säännöllisesti.
- Tiedotamme laajasti väliaikaisemmista ja pysyvämmistä toimintaan vaikuttavista muutoksista, kuten remonteista sekä epidemioista.
- Luomme aktiivisesti avointa, luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria, jossa yksilöllisten eroavaisuuksien sijasta kiinnitämme huomiota työn organisoimiseen, työympäristön, tiedonkulun ja työn

prosessien puutteellisuuksiin tai epäkohtiin. Riskien ennakkoinnin, tunnistamisen ja keskustelun ylläpitämisen varmistamiseksi turvallisuusasiat ovat käsittelyssä Infokahveilla kerran kuukaudessa.

Kattava riskienarviointi tehdään henkilökunnan kanssa vuosittain toukokuun loppuun mennessä HSEQ -järjestelmään. Riskienarvioinnin lisäksi Taavissa tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä, joiden aikana käydään läpi talotekniset tilat ja tarkastellaan asiakkaiden ympäristöä myös muistisairaana näkökulmasta - miten hahmottaminen muuttuu, kuinka kontrastit vaikuttavat hahmottamiseen ym. Turvallisuuskävelyn hedelmät tuovat lisänäkökulmaa myös riskienarviointiin.

Palveluesimies tiedottaa pitkäaikaishoidon johdolle laadusta ja turvallisuustilanteesta kuukausittain kirjaamalla Webropol -kyselyyn Visuaalisen johtamisen tunnusluvut. Taavin muistipalvelukeskuksen riskienhallinnasta vastaa palveluesimies.

## 6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

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
Potilasturvallisuustutkinta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Sairaalainfektioiden seuranta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Työturvallisuusriskit	HSEQ -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)
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitustietokanta HILMO	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Sovittu menettelytapa		Fimea
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset	HaiPro -järjestelmä		Valvira
Säteilyvaarailmoitukset	Sovittu menettelytapa		STUK
Valvottavat tartuntataudit	Sovittu menettelytapa		THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	RYMY		THL, Evira
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä	Sovittu menettelytapa		LUP

### **Potilasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti” ja ”tapahtui potilaalle”**

Potilasturvallisuuspoikkeamat kirjataan HaiPro -järjestelmään. Tavoitteena on löytää systeemistä ja organisaatiosta korjattavia ja kehitettäviä kohteita, joiden avulla asiakasturvallisuutta voidaan parantaa. HaiPro -ilmoitukset kertovat siitä, miten työntekijät havaitsivat turvallisuuspoikkeamien olemassaolon. Palveluesimies käsittelee ilmoitukset ja määrittelee jatkotoimenpiteet. Mikäli poikkeama toistuu usein tai muodostaa selkeän riskin, tutkitaan yhdessä henkilökunnan kanssa syitä ja mietitään kehittämistoimenpiteitä tilanteen ratkaisemiseksi. HaiPro –ilmoitukset käsitellään kuukauden kolmantena tiistaina Infokahveilla klo 14-15. HaiPro:n tekniset menettelytavat on kuvattu henkilöstölle tarkemmin työtilassa, kohdassa Sotetin yhteisiä ohjeita. [Potilasturvallisuusilmoitus HaiPro \(katsottu 12.6.2020\)](#).

### **Ilmoitus Sosiaalihuollon epäkohdasta (Sosiaalihuoltolain 48 §:n ja 49 §)**

Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on viipymättä tehtävä ilmoitus SPro -järjestelmään. Lisätietoa ilmoitettavista epäkohdista löytyy omavalvontasuunnitelman luvusta 7. Spro menettelytavat on kuvattu tarkemmin ohjeessa ja videoissa, jotka ovat Spro sosiaalihuollon epäkohtailmoitus -työkalun sivulla. [Spro, sosiaalihuollon epäkohtailmoitus](#) (katsottu 12.6.2020).

### **Potilasturvallisuustutkinta**

Sosiaali- ja terveydenhuollossa vaaratapahtumat ovat mahdollisia, vaikka henkilökunta on ammattitaitoisia 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**

Espoon sairaalassa työskentelevä hygieniahoitaja valvoo ja osallistuu tartuntojen ennaltaehkäisyyn sekä kehittää hoitoon liittyvien infektioiden torjuntakäytäntöjä. Hän vastaa infektioiden seurannasta, sairaalainfektioiden ja epidemioiden ehkäisystä sekä kouluttaa henkilökuntaa ja päivittää infektioiden torjuntaohjeita. Hygieniahoitaja on järjestänyt Covid –19 aikana infotilaisuuden kerran viikossa, aiheena ovat olleet esimerkiksi käsihygienia, suojavarusteiden pukeminen ja riisuminen. Esityksessä on otettu huomioon Covid –19 tilanteen muuttuminen ja tiedon tarkentuminen.

Hygieniatoimikunta kokoontuu 2 kertaa vuodessa. Se laatii vanhusten palvelujen tulosityksikön infektiorjunnalle tarkemmat toimintaohjeet, organisoii lakisääteisten tartunnan torjuntaan liittyvien

määräysten toteuttamisen, arvioi infektioiden torjuntatyötä, esittää johtoryhmälle päätettäväksi vanhusten palveluja koskevat toimintaohjeet ja tiedottaa asioista vanhusten palvelujen johdolle.

Taavin muistipalvelukeskuksen hygieniavastaavana toimii sairaanhoitaja, hän osallistuu hygieniatoimikunnan kokouksiin ja tuo sieltä tiedon yksikköön.

### **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. Työsuojelun ja työterveyshuollon yhteistyössä suoritettavissa vuosittaisissa lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja ne arvioidaan työturvallisuuden ja työterveyden näkökulmasta. Taavin muistipalvelukeskuksessa työpaikkaselvitys on pidetty 6.3.2018, selvityksessä ei havaittu korjattavia tai puutteellisesti hoidettuja työturvallisuuteen liittyviä asioita.

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 vastualueellaan 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**

Tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa. Tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. [Tietoturva](#) (katsottu 12.6.2020) ja [tietosuoja](#) (katsottu 12.6.2020)

Jos kohtaat häiriön tai poikkeaman, tai epäilet joutuneesi ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, ilmoita asiasta CGI HelpDeskiin puh. 09 816 50501 tai [ictpalvelut@espoo.fi](mailto:ictpalvelut@espoo.fi) sekä esimiehelle.

## **Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset**

[Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus](#) (Fimea) (katsottu 12.6.2020) ylläpitää valtakunnallista lääkkeiden haittavaikutusrekisteriä. Lääkkeen määräämiseen tai toimittamiseen oikeutettuja henkilöitä kehoitetaan ilmoittamaan Fimealle toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat.

Rokotuksia koskevat haittavaikutukset ilmoitetaan Fimealle [lomakkeella](#) (katsottu 12.6.2020) "Ilmoitus epäilystä rokotuksen haittavaikutuksesta".

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

## **Terveydenhuollon 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.

## **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)

Henkilöstölle terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen menettelytapa kuvataan tarkemmin työtiloissa, kohdassa Sotetin yhteisiä ohjeita. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tulee tehdä ilmoitus Valviralle, Taavin muistipalvelukeskuksessa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista aiheutuneet vaaratilanteet ilmoitetaan HaiPro -järjestelmän kautta.

### **Ilmoitettavat taudit ja mikrobit**

Tartuntataudit ja niitä aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautiin 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 tartuntatautiin kohdalla tahdonvastaisen hoidon toteuttamisen sekä vaikuttaa yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatautiin 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).

Taavissa esimerkiksi influenssan ja noroviruksen aiheuttamista epidemiaepäilyistä ilmoitetaan hygieniahoitajalle, hänen kanssaan tehdään seuranta ja tarkoituksenmukaiset toimenpidesuunnitelmat epidemian eri vaiheissa. Epidemian etenemistä seurataan seurantalistan avulla alusta loppuun saakka. Epidemian päätyttyä seurantalistan toimitetaan hygieniahoitajalle. Keväällä 2020 valvottavien tartuntatautiin joukkoon on noussut Covid –19.

### **Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen**

Taavin muistipalvelukeskuksessa tehdään yhteistyötä terveystarkastajan ja hygieniahoitajan kanssa. Ruokatoimituksista ja valmistuksesta vastaa Taavin muistipalvelukeskuksen 0 -kerroksessa toimiva Espoo Cateringin ruuanvalmistuskeittiö.

### **Säteilyvaara ilmoitukset Säteilyturvakeskukselle**

Poikkeavasta tapahtumasta tulee tehdä viivyttämättä 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.

### **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)

## 6.2 Viestintä

Jokainen työntekijä on vastuussa omalta osaltaan viestinnän oikeellisuudesta, sujuvuudesta ja riittävydestä. Taavissa toimii sisäinen palveluhenkilöiden muodostama viestintätiimi, jonka tehtävänä on varmistaa, että tiedonkulku sujuu, muuttuvat ohjeistukset ovat ajan tasalla ja mahdolliset väärinkäsitykset tai virhetulkinnat saadaan nopeasti oikaistua. Viestintätiimi on aloittanut toimintansa Covid –19 poikkeustilanteen aikana, kun viestinnän määrä kasvoi valtavasti. Viestintätiimiä johtaa esimies, siihen luuluvat lisäksi palveluvastaava ja palveluohjaajat sekä palvelusihteeri. Pääasiallisena viestintäkanavana toimii sähköposti, jokaisella työntekijällä on oma työsähköpostiosoite, joka luetaan jokaisessa työvuorossa. Infokahvi, eli talon kokous pidetään tiistaisin klo 14-15. Lisäksi on tupien omia, ammattiryhmäkohtaisia sekä toimintapalavereita tarpeen mukaan, pääasiallisesti puolivuositain.

Talon tapahtumista, valtakunnallisista teemapäivistä ja juhlista ilmoitetaan ilmoitustauluilla, hississä ja auloissa. Olemme yhteydessä asiakkaiden perheisiin ja läheisiin henkilökohtaisempien terveisten osalta esimerkiksi postitse, puhelimitse, VideoVisit -yhteydessä, WhatsAppin kautta, ja sähköpostitse. Perhe ja läheiset kutsutaan mukaan asiakkaiden yhteistyökokouksiin, he ovat lämpimästi tervetulleita myös kuukausittain järjestettäviin asukaskokouksiin. Asukaskokouksien ajankohdat on kirjattu tupien ilmoitustauluille. Covid –19 vuoksi asukaskokouksia ei ole järjestetty 2/2020 jälkeen.

Kriisitilanteissa Taavin muistipalvelukeskuksessa noudatetaan SOTET:n esimiehille laadittua ”Kun tapahtuu ikävää” -kriisiviestintäohjeistusta. Muistipalvelukeskuksen kokonaisviestinnästä vastaa esimies.

Kriisitilanteiden varalle suunnattuja ohjeita:

- [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 näkövammainen löytää tiedostot helposti, saa ne auki ja pystyy selaamaan niitä sujuvasti. Saavutettavuus auttaa myös muita verkkopalvelun käyttäjiä, joilla on vaikkapa lukihäiriön tai värisokeuden takia vaikeuksia palvelun käytössä. Lue lisää [Lue lisää saavutettavuudesta](#) (katsottu 9.6.2020).

## 7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. [Hallintolaki](#) (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 sosiaalihoitoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

Sosiaalihuoltolaki 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluesimiehelle, jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottamisen jälkeen esimies ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneen työntekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. (liite: [Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus](#))

- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.
- Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.
- Toimintakulttuuriin sisältyviä kysymyksiä voi tulla esiin esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisen muodossa vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.

Esimerkkejä välitöntä ilmoittamista vaativista tilanteista:

- Päivittäisten toimintojen laiminlyönti: esim. pitäminen liian kauan märissä vaipoissa, hoito-ohjeiden noudattamatta jättäminen, aliravitsemus tai nestehukka, pesujen ja hygienian laiminlyönti, yli- ja alilääkitseminen, ulkoilun laiminlyönti, yli- tai alihoitaminen.
- Fyysinen ja henkinen väkivalta, seksuaalinen häirintä, epäasiallinen puhe ja koskettelu
- Asiakkaiden välinen seksuaalinen kaltoinkohtelu, liikkumisen estäminen
- Karkea, epäasiallinen tai lapsenomainen kielenkäyttö, määrääily, rankaiseminen tai moittiminen
- Liiallisen voiman käyttö hoitotoimenpiteissä, kovakouraisuus
- Vanhuksen jättäminen yksin (jätetään ulkopuolelle yhteisestä toiminnasta)
- Lääkkeiden, rahan ja tavaroiden anastaminen
- Asukkaan avunpyyntöön ei vastata, toiveita ja tahtoa ei huomioida

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 tietojansa käytetään.

Taavissa on kaltoinkohtelun nollatoleranssi. Muistipalvelukeskuksen arvot, hoitokulttuuri ja toimintaperiaatteet eivät hyväksy fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista kaltoinkohtelua missään muodossa. Kaltoinkohteluun liittyviä asioita käydään läpi vuosittain ja lisäksi uuden työntekijän perehdytyksessä. Kaltoinkohtelutapaukset käsitellään huolellisesti siten, että esimies keskustelee tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa ja tekee tarvittavat toimenpiteet ja ratkaisut.

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

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

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

[Rekisteritietojen tarkastuspyyntö](#)

[Hakemus vainajan tietojen luovuttamiseksi](#)

[Rekisteritietojen oikaisuvaatimus](#)

## **7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, johon kuuluu oikeus vapautteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, siihen puututaan ja sitä rajoitetaan kuitenkin tilanteissa, joissa asiakas aiheuttaa itselleen tai muille vaaraa tai vahinkoa. Rajoitustoimenpiteet suunnitellaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Taavissa on aktiivisessa käytössä elämänkulkukaavake. Asiakkaan työyhteisö tutustuu asiakkaaseen elämänhistorian kautta: ”Kuka minä olen / tällainen minä olen”. Tavat, tottumukset, mieltymykset ja rutiinit ovat itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumisen kannalta, joten kysymme myös asiakkaan perheeltä ja läheisiltä näitä asioita. Jokainen voi olla mukana arjen askareissa oman halunsa ja kiinnostukseensa mukaan. Jos asukas ei esimerkiksi hoitoon liittyvissä tilanteissa ole halukas yhteistyöhön, odotetaan, kunnes yhteistyö onnistuu. Henkilökunnalla on muutoksen ja kaaoksen sietokykyä.

Muistisairaus ei tarkoita päätöksenteon ja valinnan vapaudesta luopumista, vaan asiakkaita tuetaan siten, että jäljelle jää vähintään vapaus päättää ruokailuun, tekemiseen, vuorokausirytmiiin ja vaatteisiin liittyvistä asioista. Tarvittaessa ohjaamme asiakasta oikeiden päätösten äärelle eettisen ymmärryksemme ja ammatillisen tietotaitomme mukaan. Asiakkaalle tärkeät asiat ja mielenkiinnonkohteet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Asiakkaiden yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista sekä mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään vaalitaan. Pitkäaikaishoidon asiakkailla on omat huoneet, jotka he voivat kalustaa mieleisikseen. Asiakkaat pukeutuvat omiin vaatteisiinsa, päivittäisissä toimissa

kannustetaan ja ohjataan itsenäiseen toimintaan. Yksilöllistä vuorokausirytmää kunnioitetaan ja päivittäiset toimet suunnitellaan sen mukaan.

Asiakkaan liikkumisen rajoittamiseen päädytään harvoin. Rajoittaminen on mahdollista vain, jos asukkaan turvallisuus on uhattuna ja silloinkin mahdollisimman lievin rajoittein. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään, niiden tarpeellisuutta ja jatkamista arvioidaan päivittäin ja rajoitteet lopetetaan niin pian kuin mahdollista. Rajoittamisen aikana asiakkaan vointia seurataan ja valvotaan, valvonta kirjataan jokaisen vuorokauden aikana säännöllisesti asiakastietojärjestelmään. Liikkumisen rajoittamista koskevista toimenpiteistä kerrotaan asiakkaan läheisille ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Keskustelussa on usein se, miten asukkaiden liikkumisvapaus - liikkumis- ja hahmottamiskyvyn sekä tasapainon heikentyessä asukas saattaa kaatuilla useammin. Liikkumisvapauden rajoittamista käytetään ratkaisuna äärimmäisen harvoin, sillä liikkumisen rajoittaminen lisää ahdistuneisuutta, joka johtaa esimerkiksi levottomuuden, itkuisuuden ja aggressiivisuuden lisääntymiseen. Hoitava lääkäri voi tehdä päätöksen asukkaan määräaikaisestä liikkumisen ja vapauden rajoittamisesta ja sen seurannasta.

## 7.2 Neuvonta ja ohjaus

Muistipalvelukeskuksen henkilökunta neuvoo ja palvelee Sinua:

Pitkäaikaishoidon palveluohjaaja puh: 043 824 5686

Päivätoiminnan ja lyhytaikaishoivan palveluohjaaja puh. 043 826 9477

Palvelusihteeri puh. 046 877 1680

- kerros hoitohenkilökunta 043 827 3249

- kerros hoitohenkilökunta 043 827 3251

Palveluesimies puh. 046 877 3021

Palveluvastaava puh. 050 380 6625

Lisäksi on kaupunkitasoisia neuvonta- ja ohjauspalveluita, kuten Sosiaali- ja kriisipäivystys sekä Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori. [Sosiaali- ja terveystoimen yhteystiedot](#) (katsottu 12.6.2020), neuvontanumerot ja web-osoitteet.

## 7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Kaikkien Taavin asiakkaiden, pitkäaikais- ja lyhytaikaishoivan sekä päivätoiminnan asiakkaiden, sijoituspäätös tehdään Seniori- ja palveluohjausyksikkö Nestorissa. Päivätoiminnan ja lyhytaikaishoivan asiakkaiden palvelukokonaisuus rakennetaan vastaamaan kotona asuvan muistisairaana asiakkaan tarpeita, yhteistyössä asiakkaan, kotihoidon ja läheisten kanssa. Näiden palveluiden pääasiallisena tavoitteena on omaishoitajan jaksamisen tukeminen sekä turvallisen kotona asumisen mahdollistaminen. Pitkäaikaishoivan asiakkaiden hoidon suunnittelussa, käytetään RAI -arviointijärjestelmää (Resident Assessment Instrument - Long Term Care, RAI-LTC). Arviointijärjestelmä muodostaa vastausten pohjalta mittariarvoja, joita käytetään kattavasti hoidon laadun arvioinnissa ja kehittämisessä sekä laadullisen johtamisen välineenä. RAI -arvioinnin lisäksi asiakkaan arviointiin käytetään tarkentavia, ikääntyneille suunniteltuja mittauksia, kuten myöhäisiä depressioseulaa (GDS-15), Mini Mental State Examination (MMSE) -testiä ja Mini Nutritional Assessment (MNA) -ravitsemustilan arviointitestiä. Kivun arvioinnissa käytetään erityisesti muistisairaille tai muulla tavoin kognitioltaan hauraille ihmisille suunniteltua PAINAD -kipumittaria.

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

Palveluesimies vastaa siitä, että asiakkaiden hoidon ja palvelun tarpeen arvioinnit toteutuvat asianmukaisesti.

## 7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Päivätoiminnassa tehdään asiakaskohtainen hoitosuunnitelma, johon kirjataan päivätoiminnan tavoitteet. Lyhytaikaishoidossa hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan jokaiselle jaksolle erikseen. Pitkäaikaishoidon asiakkaan hoitosuunnitelman pohjana on RAI-arviointi, omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta, tarkastamisesta, arvioinnista ja päivittämisestä.

### Hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaprosessi (pitkäaikaishoito)

- Asiakkaalle tehdään ensimmäinen RAI -arviointi kahden viikon kuluessa muutosta, jonka jälkeen tehdään ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma
- Omahoitaja kutsuu asiakkaan ja hänen läheisensä yhteistyökokoukseen kuukauden kuluessa muutosta ja aina tarvittaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään ja arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.
- Suunnitelma tehdään RAI -arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta, ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelman pohjalla on myös elämäntarkikysely, jossa on tietoa asukkaan elämästä, ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, sekä merkkitalpahtumista, työstä, harrastuksista, jne. Elämäntarkikyselyn tiedot kirjataan ja säilytetään asiakkaan akuuttikansion välissä.
- Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan vähintään tavoitteet ja toimenpiteet asiakkaan liikuntakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun ja hyvään ravitsemukseen. Suunnitelmassa otetaan huomioon myös asiakkaan hyvän perushoidon toteutuminen sekä suun ja hampaiden terveydenhoito. Asiakkaan vahvuudet ja voimavarat muodostavat lähtökohdan hoito- ja palvelusuunnitelmalle. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan hoidon tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.
- Asiakkaan hoitotahto huomioidaan hoidon suunnittelussa ja kirjataan Lifecare -potilastietojärjestelmään. Lääkäri kirjaa hoitotahdon, DNR -päätökset ym. Tiedot Riskitietoihin. Mikäli asiakas ei enää pysty itse tahtaan ilmaisemaan, kysytään tietoa läheiseltä. Lääkäri tekee aina lopullisen päätöksen, milloin taudin tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen.
- Taavin muistipalvelukeskuksessa on ohjeistus laadukkaan palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteuttamiselle. Eriyishuomiota kiinnitetään asiakkaan ahdistuksen ja kivun hoitoon sekä omaisten huomiointiin.
- Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan mitä työtehtäviä hoitajan tulee tehdä ja millä tavoin, jotta hän pystyy vastaamaan asiakkaan tarpeisiin.
- Päivittäiskirjaaminen perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivittäiskirjaamisessa kiinnitetään huomiota asiakkaan vointiin ja siinä tapahtuviin muutoksiin sekä asioihin, jotka toteutuksessa ovat poikenneet hoito- ja palvelusuunnitelmasta.

- Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina RAI -arvioinnin jälkeen. Asiakkaat arvioidaan RAI -arviointia käyttäen puolivuositain tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa vähintään kahden viikon ajaksi.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, hoidon suunnittelusta ja hoidon arvioinnista vastaavat asiakkaan oma- ja varahoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Sairaanhoitajilla on työkalunaan lakisääteisten palveluprosessien seurantalista, jonka avulla seurataan ovatko kaikkien pitkäaikaishoivan asiakkaiden RAI, hoitosuunnitelma sekä lääkärintarkastukset sujuneet lain velvoittamalla tavalla. Jokaisella pitkäaikaishoivan tuvalla on sairaanhoitaja, joka vastaa oman tupansa lakisääteisten palveluprosessien toteutumisesta.

Asiakkaan palvelutarve saattaa myös muistisairaalla ihmisellä muuttua paremmaksi, kun esimerkiksi ravitsemus, vuorokausirytmä ja lääkitys saadaan tasapainoon. Mikäli ympärivuorokautinen tehostettu asumispalvelu ei enää syystä tai toisesta vastaa asukkaan tarpeisiin, voidaan asiakkaan tilanne arvioida uudelleen ja hän voi siirtyä kevyempien palveluiden piiriin.

## 7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, joten käytämme erilaisia kanavia palautteen keräämiseen. Palaute on tervetullutta niin kiitosten kuin rakentavien palautteidenkin muodossa, käytämme palautteita palvelun parantamiseen. Palautteen antamiselle on useita mahdollisuuksia, kuten suullinen tai kirjallinen palaute, asiakastytyväisyyskysely, yhteistyökokoukset, asukaskokoukset kaksi kertaa kuukaudessa, omaisten illat sekä Espoon palautepalvelu. Alla tarkempaa tietoa näiden palautteiden käsittelemisestä.

### Palautteen käsittely

- Suullisesti tai kirjallisesti annettu palaute on nopeaa ja helppoa, lomakkeet ja postilaatikko löytyvät Taavin 1. kerroksen aulasta. Henkilökunta kertoo suullisen palautteen esimiehelle. Kiitokset kuin rakentavatkin palautteet käsitellään työyhteisön kanssa. Kehittämistoimenpiteitä vaativien palautteiden eteneminen kirjataan ja niitä voi seurata 1. kerroksessa olevalta Asiakkaan taululta.
- Espoon palautejärjestelmään kirjattu palvelu lähettää sähköpostitse viestin pitkäaikaishoidon johdolle, johdon sihteerille ja palvelusihteerille, jotka välittävät palautteen johtotiimille ja yksikön esimiehelle, minkä jälkeen palaute käsitellään yksikössä. Palaute käsitellään välittömästi ja siihen pyritään pyydettäessä vastaamaan muutaman päivän kuluessa.
- Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan puolivuositain. Omaisille järjestetään oma kysely hoivakotiportaalisissa, asiakkaille on oma kyselylomake. Taavissa järjestetään kerran vuodessa asiakastytyväisyyskysely myös lyhytaikaishoivan ja päivätoiminnan asiakkaille. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ovat nähtävillä 1. kerroksen aulassa Asiakkaan taululla.
- Asukaskokous järjestetään kaksi kertaa kuukaudessa, asiakkaat ja läheiset ovat tervetulleita keskustelemaan ajankohtaisista asioista. Asiakaskohtaiset yhteistyökokoukset pidetään vuosittain, näissä palautetta voi antaa omahoitajalle. Asukaskokouksista nousseet ideat kirjataan 1. kerroksen aulan Asiakastaululla olevalle dokumentille ja niiden toteutumista seurataan.

### Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

**Palaute:** Jos hoivan tai palvelun suhteen on epäselvyyttä tai tyytymättömyyttä, kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä asukasta hoitavaan henkilökuntaan ja/tai palveluesimieheen. Asiat selviävät yleensä

avoimella keskustelulla ja henkilökunta auttaa aina mielellään asioiden selvittämisessä. Palautetta voi antaa myös pitkäaikaishoidon johtotiimille, palvelupäällikkö p. 046 877 2322.

**Muistutus:** Tarvittaessa palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen kirjaamoon. Muistutukseen vastaa pitkäaikaishoidosta vastaava viranhaltija, pitkäaikaishoidon päällikkö.

Espoon kaupungin kirjaamo

PL 1

02070 ESPOON KAUPUNKI

sähköpostilla: [kirjaamo@espoo.fi](mailto:kirjaamo@espoo.fi) (Viestin aihe: "Muistutus")

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

#### **Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessin kuvaus:**

Saapuneet muistutukset ja kantelut käynnistävät reaktiivisen valvontaprosessin, johon osallistuvat yksikön esimies, palvelupäällikkö, pitkäaikaishoitopäällikkö ja asiantuntija. Prosessissa käydään läpi tapahtuma, henkilöt, työvuorosuunnitelmat ja -toteumat, vallinneet muut olosuhteet, asiakirjamerkinnot ja keskustellaan tapahtuneesta. Perusteellisen selvityksen jälkeen koostamme kirjallisen vastineen kohtuullisessa ajassa, joka Valviran suosituksen mukaan on 1-4 viikkoa. Laatupoikkeaman johdosta yksikkö pohtii käytäntöjään ja raportoi kehittämissuunnitelman johdolle. Tarvittaessa käynnistetään laadunvarmistusprosessi, jonka aikana yksikkö on seurannassa erikseen ilmoitetun ajan. Laatupoikkeaman johdosta seuranneen valvonta- ja tarvittaessa laadunvarmistusprosessin kautta pyritään siihen, että vastaavaa ei pääse jatkossa tapahtumaan.

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään Espoon kaupungin ohjeistuksia noudattaen virkateitse käyttäen Dynasty Asiakirjahallintajärjestelmää. Kaikki muistutukset ja kantelut ohjataan Espoon kaupungin kirjaamoon, josta pitkäaikaishoidon asioita koskevat siirtyvät pitkäaikaishoitopäällikölle jatkoselvittelyjä ja toimenpiteitä varten.

#### **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**

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen tehtävä on Espoossa yhdistetty, asiamiehen tehtävänä on neuvoa sekä edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Potilas- ja sosiaaliasiamies toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä, samalla kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset

valituskanavat. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asukas on tyytymätön saamaansa kohteluun. Yhteystiedot kappaleessa 1.

## **8 Palvelun sisällön omavalvonta**

### **8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät**

Ikäihmisten palveluiden tarpeen arviointi on aloitettava 7 arkipäivän sisällä viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Lisätietoja palveluiden piiriin hakeutumisesta saa Seniori- ja palveluohjausyksikkö Nestorista puh. (09) 816 33333 arkisin klo 9–15. [Sotet, yhteiset asiat ja ohjeet \(katsottu 12.6.2020\)](#).

### **8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta**

#### **Terveyden ja sairaanhoito**

Taavin henkilöstö huolehtii kaikkien asiakkaiden terveyden edistämisestä moniammatillisesti ja palvelualueiden välisen yhteistyön kautta. Asiakkaiden painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa. Varmistamme, että hoitotyön asiantuntemus on käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä. Sairaanhoitaja on työvuorossa arkisin ja viikonloppuisin aamu- ja iltavuorossa. Sairaanhoitajien tukena on LiiSa (liikkuva sairaala), Kotisairaala sekä päivystävät lääkärin etäpalvelut. Hätätilanteessa soitetaan 112.

Lyhytaikaishoidon ja päivätoiminnan asiakkaiden terveydenhoito toteutuu jaksojen ja päivätoimintapäivien aikana lääkäripalveluiden osalta samalla tavoin kuin kotona ollessa, eli omalla terveystasemalla. Akuuttitilanteissa sairaanhoitajan tukena on ostopalveluiden päivystävä lääkäri, joka ottaa tarvittaessa kantaa myös lyhytaikaishoivan asiakkaiden akuuttitilanteisiin. Pitkäaikaishoidon asiakkaille tehdään lääkärin tulotarkastus kuukauden sisällä muutosta ja sen jälkeen määräaikaistarkastus kerran vuodessa. Lääkäripalvelut toteutetaan pääsääntöisesti puhelinkierrojen kautta, joka on kerran viikossa. Puhelinkierroilla lääkäri tarkistaa asiakkaiden kokonaislääkityksiä, tekee niihin tarvittavia muutoksia sekä ottaa kantaa akuutteihin asioihin ja asiakkaiden voinnissa tapahtuneisiin muutoksiin. Kerran kuukaudessa lääkärillä on lähikierto, jolloin hän hoitaa pääasiassa tulo- ja määräaikaistarkastuksia.

Asiakkaiden vointia seurataan myös lääkärin määräämillä laboratoriokokeilla. HUSLAB käy Taavissa kerran viikossa tiistaisin. Sairaanhoitajat huolehtivat laboratoriokokeiden toteuttamisen järjestelystä ja tulosten läpikäynnistä yhteistyössä lääkärin ja HUSLAB:in kanssa. Asiakkaiden suun terveydestä huolehditaan puhdistamalla hampaat, proteesit ja suun limakalvot päivittäin. Teemme tiivistä yhteistyötä suuhygienistin kanssa, joka tekee erikseen sovitusti myös noin puolivuositain käyntejä Taavin muistipalvelukeskukseen. omahoitaja on yhteydessä läheisiin, mikäli suuhygienisti tekee suosituksen jatkohoidosta. Taavin muistipalvelukeskuksen asiakkaat kuuluvat kunnallisen hammashoidon piiriin, suuhygienistin ja hammaslääkärin palvelut ovat maksullisia.

#### **Lääkehoito**

Taavin muistipalvelukeskuksessa toteutetaan yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa, joka perustuu Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa laaditulle ja hyväksytylle lääkehoitosuunnitelmalle. Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta [Turvallinen lääkehoito](#) (katsottu 12.6.2020). Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma käsittää kaksi asiakirjaa, pitkäaikais- ja lyhytaikaishoidolla on omat suunnitelmansa.



Lääkäri tarkistaa pitkäaikaishoivan asiakkaiden lääkelistan vähintään kerran vuodessa sekä asiakkaan voinnin muuttuessa. Asiakkaalle määrätyt lääkkeet tulevat sopimusapteekin kautta, asiakas maksaa itse kaikki käytössä olevat lääkkeet. Soukan apteekissa on käytössä koneellinen annosjakelu. Lääkehoidon toteuttamiseen saavat osallistua ainoastaan Espoon kaupungin lääkeluvan omaavat lähi- ja sairaanhoitajat.

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.](#)

### **Akuuttilääkevarasto**

Vastuu lääkehoidosta on hoivakodin vastuulääkärillä. Mikäli asiakas tarvitsee äkillisesti lääkettä, yksikössä on pieni akuuttilääkevarasto, jonka sisältämät lääkkeet on määritelty yhteisesti Espoon kaupungin ja Terveystalon kanssa. Tarkempi luettelo lääkkeistä löytyy yksikön lääkehoitosuunnitelmasta sekä lääkehuoneista.

### **Lääkehoidon suunnittelu ja organisointi**

Lääkehoidon suunnittelusta ja lääketieteellisestä toiminnasta vastaa ostopalveluiden lääkäri. Yksikön pitkäaikaishoidon lääkehoitosuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa asiantuntijasairaanhoitaja lyhytaikaishoidon lääkehoitosuunnitelman vastuuhenkilö on sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman asiasisällön tarkistamisesta ja käytäntöön panosta, yksikön lääkehoidon organisoinnista ja asianmukaisuudesta sekä lääkelupien ajantasaisuudesta vastaa palveluesimies.

### **Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta**

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen (usein luetaan kuuluvaksi psyykkiseen ulottuvuuteen) ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen. [THL toimintakyky](#) / [TOIMIA-tietokanta](#) (katsottu 12.6.2020) toimintakyvyn mittaamisesta ja arvioinnista.

### **Ravitsemus**

Ruoan valmistuksesta, ruokalistojen suunnittelusta ja jakelusta vastaa samassa kiinteistössä toimiva Espoo Catering. Taavin muistipalvelukeskuksen asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan suosituksia ja oppaita huomioiden yksikölliset tarpeet. [THL ravitsemussuosituks](#) (katsottu 12.6.2020). Ikääntyneiden ravitsemussuosituks on päivitetty vuonna 2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta: [Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 \(katsottu 12.6.2020\)](#)). Espoo Catering toimittaa ruokalistat tupien keittiöihin sekä ruokasaliin nähtäväksi. Keittiöllä on oma kirjallinen elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset. Taavin muistipalvelukeskuksen laitosapulaiset käsittelevät elintarvikkeita päivittäin, he huolehtivat tupakeittiöiden omavalvonnasta. Taavissa työskentelevillä laitospulalaisilla tulee olla hyväksytty hygieniapassi.

Taavissa tarjotaan ikääntyvien ravitsemussuositusten mukainen ravinto, joka sisältää päivittäin aamiaisen klo 7:30-10, lounaan klo 12, iltapäiväkahvin/välipalan klo 14:30, päivällisen klo 17 ja iltapalan klo 19-20:30. Ruokailuajat ovat tupien keittiöissä asiakkaiden ja läheisten nähtävillä. Erityistä huomiota kiinnitetään

yöpaaston pituuteen. Se ei saa ylittää 11 tuntia, joten yöpalaa tarjotaan kaikille hereillä oleville. Ruokailutilanteissa tuetaan asiakkaiden omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa, ateriointiin varataan riittävästi aikaa ja asiakasta ohjataan ja avustetaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Covid –19 tilanteen vuoksi yhteisiä kokoontumisia, eli myös ruokailutilanteita on toistaiseksi rajoitettu. Elämän loppuvaiheessa ruuan mielihyvää tuottava vaikutus on tärkeää, joten mieliruokia ja juomia tarjotaan usein, pieninä annoksina. Taavin asiakkailta kysytään palautetta pääasiallisesti ruokailun yhteydessä, sillä kokoustilanteessa muistisairaana ihmisen mielipide on usein vaikea saada esiin. Henkilökunta välittää asiakaspalautteen keittiölle.

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti punnitsemalla heidät kerran kuukaudessa. RAI:n kautta seurataan asiakkaan painoaineksiä ja tarvittaessa tehdään ravitsemustilan MNA – testi. Asiakkaiden nielemisvaikeudet lisääntyvät usein muistisairaudesta edetessä, mikä vaikuttaa asiakkaan ravitsemustilaan. Sen vuoksi asiakkaiden ruokailua ja sen onnistumista seurataan jatkuvasti ja tehdään muutoksia asiakkaan ruokavalioon, rakenteeseen tai energiapitoisuuteen. Espoon kaupunki kustantaa lääkärin määräämät lisäravintoainevalmisteet.

Palveluesimies vastaa yksikön asiakkaiden tarkoituksenmukaisen ruokapalvelun toteutumisen seurannasta yhteistyössä Cateringin ruokapalveluesimiehen kanssa.

### **Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy**

Taavissa noudatetaan pitkäaikaishoidon yhteisiä hygieniasuosituksia ja hygieniaohteita, jotka löytyvät Share Pointista sairaalan työtiloista. Turvallisen ja laadukkaan hoidon perustana ovat aseptinen toiminta ja yhtenäiset hygieniakäytännöt. Hygieniakäytännöt koskevat niin arjen hoitotyötä kuin erityistilanteitakin. Työyhteisö on tietoinen hygieniahoidajalle ilmoitettavista tartuntataudeista, loisista yms. Käsien desinfiointiaineet ovat käytössä ja helposti saatavilla. Ohjeet käsien desinfiomisesta ovat näkyvillä myös vierailijoille. Epidemia-aikana henkilökuntaa ohjeistetaan aina erikseen ja vierailijoita varten on näkyvillä tarvittava ohjeistus esimerkiksi tupien sisäänkäynneillä ja hississä. Hygieniahoidaja pitää muistipalvelukeskusta ajan tasalla ajankohtaisista hygieniakäytännöistä ja hygieniasuosituksista. Hän käy säännöllisesti ja tarvittaessa ohjeistamassa henkilökuntaa. Ohjeistuksen aiheina ovat olleet esimerkiksi käsihygienian noudattaminen, käsihuuhteiden käyttäminen sekä kausi-influenssarokotteet. Taavin hygieniavastaava informoi ja neuvoo henkilöstöä hygieniasioissa, sekä järjestää vuosittain maaliskuussa hygieniakävelyn. [THL infektioaudit](#) / [THL ohjeita terveydenhuollolle](#) (katsottu 12.6.2020)

### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö**

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) tarkoituksena on varmistaa terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö koko elinkaaren ajan. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat vastuussa terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden ohjeiden mukaisesta käytöstä ja ylläpidosta sekä laiteturvallisuuden varmistamisesta, sillä he osaavat arvioida laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta monimuotoisissa arjen tilanteissa. Espoon kaupungin pitkäaikaishoitoa velvoittavat

- (1) ammattimaista käyttöä koskevat yleiset vaatimukset (629/2010, 24§),
- (2) vaaratilanteista ilmoittaminen ja (629/2010, 25§)
- (3) vastuuhenkilö- ja seurantajärjestelmä (629/2010, 26§).

Taavin muistipalvelukeskuksessa on joitakin yhteiskäytössä olevia apuvälineitä, kuten henkilönostimia. Hankinnassa varmistetaan, että hankittavat tuotteet täyttävät terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

annetun lain vaatimukset. HUS Apuvälinekeskus huolehtii yksikön apuvälineistä sekä määräaikaisista ja tarpeenmukaisista huolloista.

Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden tarve arvioidaan muuton yhteydessä ja tilannetta päivitetään asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvien muutosten yhteydessä. Apuvälineiden käyttöönoton yhteydessä opastamme asiakasta apuvälineen turvalliseen käyttöön. Asiakkaan läheiset huolehtivat apuvälineiden hakemisesta ja palauttamisesta HUS apuvälinekeskukseen.

Kuvaus terveydenhuollon laitteiden tilaus-, ja huoltoprosesseista:

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

1. Tilausvaiheessa ERP toimitusosoitteeksi laitetaan Jorvin lääkintäteknikka
2. Vastaanottotarkistus tehdään Jorvin lääkintäteknikassa
3. Jorvin lääkintäteknikka lähettää laitteen Taavin muistipalvelukeskukseen

Käytössä olevien terveydenhuollon laitteiden määräaikaishuolto tai muu huolto:

1. Tulosta huoltopyyntö eli lähete Megusoftissa
2. Tilaa kuljetus Kaiku -järjestelmästä (linkki Megusoftissa). Kuljetus tiistaisin ja torstaisin, tilaus tehdään edellisenä päivänä klo 12 mennessä
3. Laite palautetaan huollon jälkeen Taavin muistipalvelukeskukseen

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön varmistamiseksi Espoon sosiaali- ja terveystoimeen on luotu vastuuorganisaatio, jossa on määritelty tehtävät asiantuntijaryhmälle, koordinaattoreille ja laitevastaaville.

Espoon lääkintälaitteet on HUS Lääkintäteknikan omistuksessa (ei koske suun terveydenhuoltoa) ja apuvälineet HUS Apuvälinekeskuksen omistuksessa. Lääkintälaitteet rekisteröidään laiterekisteriin (Megusoft), jota HUS ylläpitää. Apuvälineet rekisteröidään Effector-laiterekisteriin, jota HUS Apuvälineyksikkö ylläpitää. Kotiin luovutettavat verensokerimittarit rekisteröidään Espoon Logistiikkapalveluissa, joka myös ylläpitää rekisteriä (ei koske sairaalaa, joka tilaa mittarit HUS Logistiikasta-> pitää rekisteröidä lääkintäteknikassa). Laitteiden sarjanumerot kirjataan exceliin, jota kautta laitteet ovat jäljitettävissä.

Tärkeää on, että yksiköissä kaikki laitteita käyttävät henkilöt tietävät, mistä käyttöohjeet löytyvät. Laitevastaavan tehtäviin kuuluu huolehtia, että käyttöohjeet ovat saatavilla, hankkia tarvittaessa puuttuvat käyttöohjeet ja tiedottaa henkilöstölle, missä käyttöohjeet ovat. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni käyttöohje löytyy jatkossa yhteisestä sähköisten [käyttöohjeiden kansista](#) (katsottu 8.6.2020). (Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden ammattimainen käyttö/Käyttöohjeet), myös Megusoft-laiterekisteristä löytyy käyttöohjeita.

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

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

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

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

**Hoitajakutsu- ja turvajärjestelmä:** Muistipalvelukeskuksessa on käytössä tallentava kameravalvonta, jota käytetään henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden ja omaisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Palveluesimies vastaa kameravalvonnan asianmukaisesta käytöstä. Kameravalvonnan tallentava laitteisto on lukitussa tilassa. Ulko-ovet ovat lukittuina iltaisin, öisin ja viikonloppuna, vierailijat pääsevät käymään ulko-ovilta löytyvien toimintaohjeiden mukaisesti. Muistipalvelukeskuksessa on käytössä Ascom Miratel -hoitajakutsujärjestelmä (jatkossa Miratel).

Miratelin vastuulla on hoitajakutsujärjestelmän laitteiden toimivuus. Järjestelmään liittyvät vika- ja korjausilmoitukset kerrotaan palvelusihteerille, joka hoitaa asian Miratelin kanssa. Suurin osa muistisairaista asiakkaista ei enää osaa käyttää hoitajakutsujärjestelmää, minkä vuoksi henkilökunta käy asiakkaiden luona useita kertoja vuoron aikana. Hoitohenkilökunta vastaa saapuviin kutsuihin välittömästi, hälytyksiin vastaamista valvotaan ja käydään läpi tarvittaessa muun muassa hoitajakutsujärjestelmän ohjelmistoon kirjautuvien hälytysten ja niiden kuittausten avulla.

Yksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet on rekisteröity helmikuussa 2017.

**Terveydenhuollon laite- ja tarvikevastaavat:**

Palvelusihteerin puh. 046 877 1680

Varavastaava, nimetty lähihoitaja (Liite6)

**HUS Apuvälinekeskus:**

09 471 74 200 (ark. klo 9-11, takaisinsoittopalvelu)

**Vanhusten palvelut:**

hyvinvointiteknologia-asiantuntija puh: 043 825 2894

**Sosiaali- ja terveystoimi:**

Laatupäällikkö puh. 050 304 7410

Sosiaali- ja terveystoimen toimiala, Kehittämisen tulosityksikkö Ketterä

PL 2547 02070 ESPOON KAUPUNKI

Kirkkojärventie 6

**Muut palvelut**

Jalkahoitaja ja kampaaja tulevat yksikköön erikseen kutsuttuina. Palvelusihteerin huoneessa on vihko, johon asiakkaan nimi laitetaan. Kun listalla on riittävästi nimiä, palvelusihteerin kutsuu jalkahoitajan ja kampaajan yksikköön.

Sairaalapappi on tavattavissa tiistai-iltapäivisin, yhteystiedot löytyvät ilmoitustauluilta.

Vapaaehtoiset ovat osana toimintaamme, he voivat esimerkiksi käydä asiakkaiden kanssa ulkoilemassa ja järjestää ryhmätoimintoja. Vapaaehtoistyöstä kiinnostuneet voivat ottaa yhteyttä palveluohjaajaan p. 043 824 5686.

Huom. Covid-19 tilanteen myötä nämä palvelut ovat olleet pääosin tauolla ja niitä palautetaan asteittain hallituksen asettamien rajoitusten hellittämisen myötä.

### **Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut**

Ruokapalvelut: Espoon Catering

Talon huoltopalvelut: Espoon kaupungin Tilapalvelut - liikelaitos

Turvapalvelu: PSG Turva Oy

Hoitajakutsujärjestelmä: Miratel

Sijaiset: SEURE henkilöstöpalvelut

Lääkäripalvelut: Attendo

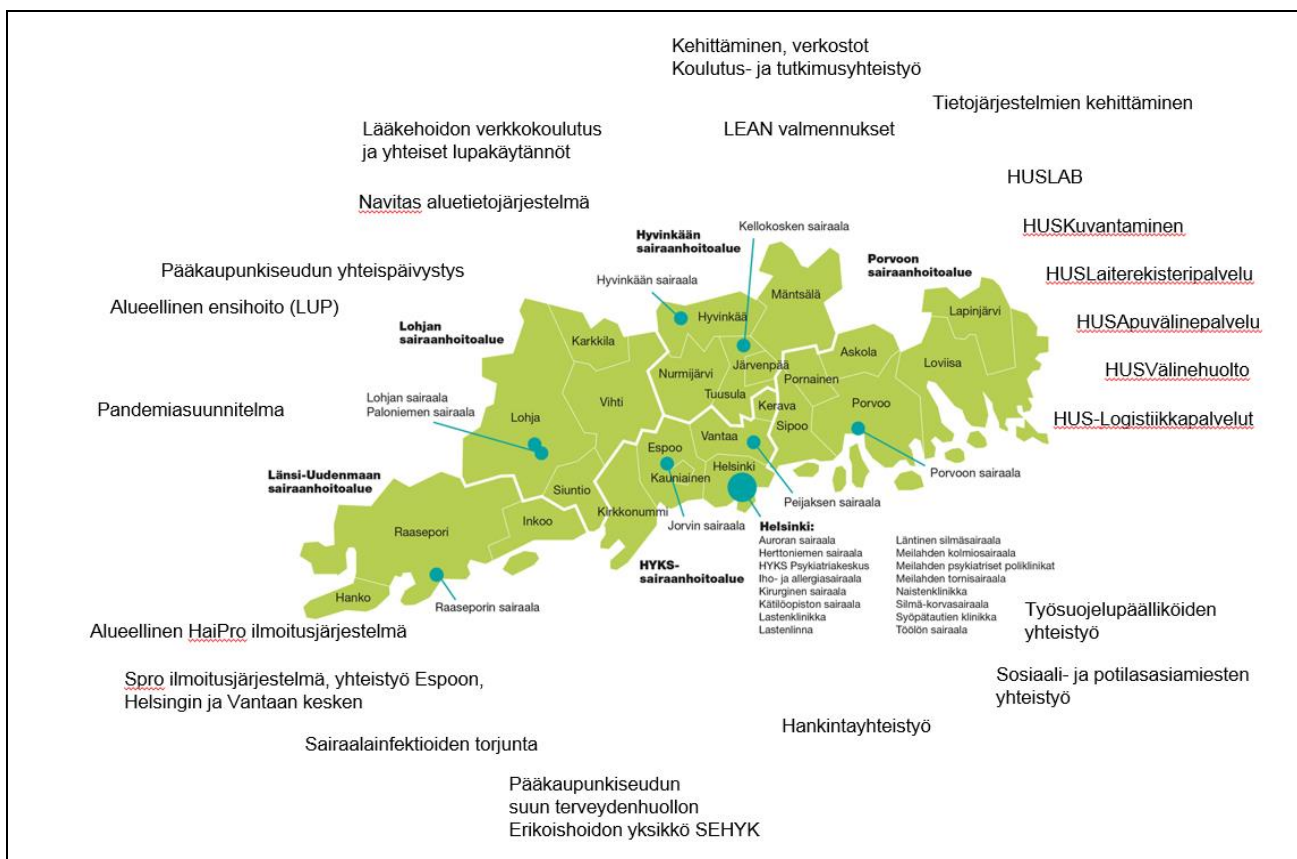
Laboratorio ja kuvantamispalvelut: HUSLAB

Apteekkipalvelut: Soukan apteekki

### **Alueellinen ja verkostoyhteistyö**

Alueellista yhteistyötä on muun muassa Espoon seurakunnan, liikuntatoimen, Taavin päiväkodin, Taavinkylän koulun, kirjaston ja kulttuuritoimen kanssa. Verkostoyhteistyötä tehdään esimerkiksi oppilaitosten, Muistiliiton ja Suomen Muistiasiantuntijoiden kanssa.

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. Pääkaupunkiseudulla on sekä RAI että socca yhteistyöverkostot.



Kuva 3. Alueellinen yhteistyö

## 9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

Espoo-tarinan arvojen mukaisesti toimimme avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti, inhimillisesti ja suvaitsevasti. Lakiin perustuva oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun tarkoittaa Espoo-tarinan hengen mukaisesti Taavissa arvostavaa vuorovaikutusta ja positiivista ihmiskäsitystä. Yhteisöllisyyden ja osallisuuden kautta rakennamme kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemusta ja vaalimme arvostusta toisiamme kohtaan.

Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat hyvää vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiiriin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisössä ilmene lainkaan syrjintää tai epäasiallista kohtelua. [Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn](#) (katsottu 19.12.2019) auttaa tilanteiden selvittämisessä. Kaikki yksikön työntekijät sitoutuvat yhteisiin pelisääntöihin allekirjoituksellaan.

[Espoolainen johtaminen ja sen käsikirja](#) (katsottu 19.12.2019).

### 9.1 Henkilöstösuunnitelma

Taavin muistipalvelukeskuksessa on 43 vakanssia, joista mitoitukseen lasketaan 7 sairaanhoitajaa, 21 lähihoitajaa, 2 hoiva-avustajaa ja 2 palveluohjaajaa. Lisäksi Taavissa työskentelee palveluesimies, palveluvastaava, palvelusihteeri sekä 7 laitosapulaista. Varahenkilöstöön kuuluu 1 lähihoitaja. Yksikön mitoitus on pitkäaikaishoidossa 0,61 ja lyhytaikaishoidossa 0,69. [Henkilöstösuunnittelu \(katsottu 20.12.\)](#)

## **Sijaisten käytön periaatteet**

Covid-19 ja tiukentuneen taloustilanteen vuoksi sijaisten käyttö pyritään pitämään niin pienenä kuin mahdollista. Korvaava työntekijä voidaan ottaa, kun minimimiehitys 0,6 alittuu (huom. Uusi hoitajamitoitus 0,7 on kirjoitushetkellä eduskunnan käsittelyssä). Äkillisen lähihoitajan puutoksen tekee ensisijaisesti oma varahenkilö tai Resurssipalvelusta saapuva henkilö. Kaikki puutokset pyritään hoitamaan sisäisin järjestelyin. Lyhytaikaiset, alle neljän kuukauden mittaiset, sijaistarpeet hoidetaan joko määräyskirjalla tai Seuren kautta. Sijaisten palkkauksessa noudatetaan kulloinkin erikseen määriteltyjä täyttölupasäännöksiä sekä maltillista taloudenhallintaa.

## **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistus**

Työvuoro- ja vuosilomasuunnittelu perustuu autonomiaan, jota toteutetaan työyhteisössä keskustellen, yhteisesti sovittujen reunaehtojen puitteissa. Työvuorosuunnittelussa toiminnan turvaaminen on etusijalla, jokaiseen työvuoroon varataan riittävästi vakinaista henkilökuntaa.

Taavin muistipalvelukeskuksen päivittäisen työn organisoinnista ja työvuorosuunnittelusta vastaa palveluvastaava, henkilöstösuunnittelun kokonaisuudesta vastaa palveluesimies.

## **9.2 Rekrytointi**

Avoimet vakanssit ja pitkäaikaiset sijaisuudet täytetään erillisten ohjeiden mukaisesti. [Rekrytoitaessa](#) (katsottu 20.12.2019). Espoon kaupungilla työtehtävissä on kelpoisuusvaatimukset, jotka ohjaavat henkilön valintaprosessin etenemistä ja päätöksen tekemistä. Yksikön rekrytinnissa painotetaan erityisosaamista muistisairaiden kohtaamiseen ja toimintakyvyn tukemiseen. Hoitohenkilökunnan ammattinharjoittamisoikeudet tarkistetaan Valviran ylläpitämistä [JulkiTerhikki](#) ja [JulkiSuosikki](#) (katsottu 20.12.2019) -rekistereistä. Ulkomailla suorittujen tutkintojen todistukset (Valvira). [Työluvan](#) (katsottu 20.12.2019) tarkistaminen. Henkilön soveltuvuus arvioidaan lisäksi haastattelemalla ([haastatteluohjeet](#) (katsottu 20.12.2019)) ja hyödyntämällä tarvittaessa henkilöarviointia tai WOPI -työtapa-analyysejä. Pyydämme edellisen työnantajan tai muun suosittelijan lausuntoa ennen valintapäätöstä. Työsuhteeseen kuuluu koeaika, jonka aikana niin työntekijä kuin työnantajakin voi osaltaan arvioida, onko kyseinen työ sopiva ja tekijäänsä varten. Yksikön toistaiseksi voimassa olevien työsuhteiden osalta päätöksen tekee vanhusten palveluiden johtaja.

## **Opiskelijoiden ohjaus**

Harjoittelujaksolle tuleville opiskelijoille on nimetty ohjaaja sekä jakson tavoitteisiin perustuva oppimis- ja ohjaussuunnitelma. Harjoittelujakson ohjaaja seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä. Tarvittaessa hän puuttuu epäkohtiin ja keskeyttää harjoittelun, jos opiskelija ei esimerkiksi pidä kiinni sovitusta asioista, jättää työtehtäviä tekemättä tai potilasturvallisuus vaarantuu. Jokainen opiskelija perehdytetään harjoittelujakson alkaessa Taavin muistipalvelukeskuksen toimintaperiaatteisiin sekä muistisairaahan kohtaamiseen. Ohjeet ja sopimukset onnistuneeseen harjoitteluun löytyvät [harjoittelun ja oppilaitosyhteistyön sivuilta](#). (katsottu 20.12.2019).

Pääasiallisesti Taavissa on lähihoitajaopiskelijoita, jonkin verran on myös ammattikorkeakouluopiskelijoita, kuten sairaanhoitaja- ja geronomiopiskelijoita. Ammattikorkeakouluharjoittelijat käyttävät Jobstep -järjestelmää harjoittelupaikkojen varaamiseen. Taavin muistipalvelukeskuksessa on toisinaan myös kieliharjoittelijoita, työkokelijoita ja muilla tavoin tukityöllistettyjä ihmisiä.

Opiskelijavastaavana ja -yhdyshenkilönä toimii palveluvastaava. Hän organisoii opiskelijoiden sijoittumiseen ja laskutukseen liittyviä toimintoja Harri -järjestelmää käyttäen. Palveluvastaava huolehtii myös, että opiskelijalla on aina ohjaaja ja näyttöjen vastaanottaja on käynyt näyttötutkintojen arvioinnin perehdytyskoulutuksen.

### 9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Henkilöstön osaamisen tulee olla muistisairaiden asiakkaiden erityistarpeet huomioivaa ja asukkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä paitsi asiakkaiden, myös heidän omaistensa ja läheistensä kanssa. Riittävä osaaminen tuo työnhallintaa ja on merkittävä osa työhyvinvointia. Palveluesimies huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti, sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää vuodessa. Henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvät ohjeet ja lomakkeet löytyvät kootusti Essin osaamisen kehittäminen ja koulutussivuilta: [osaamisen kehittäminen ja koulutus](#) (katsottu 15.6.2020). Palveluesimies käy kaikkien kanssa vuosittain **kehityskeskustelut** ([kehityskeskusteluohjeet](#) (katsottu 15.6.2020), sekä huolehtii siitä, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus täydennyskoulutukseen, joka turvaa riittävän osaamisen omaa työnkuvaa ajatellen. Henkilöstön koulutustarpeita ja -toiveita kartoitetaan kehityskeskusteluissa vuosittain, tarjolla on esimerkiksi seuraavia koulutuksia:

- Ensiapukoulutus
- RAI-koulutus
- Saattohoidon osaamispassikoulutus ja muu saattohoitoon liittyvä koulutus
- Kivunhoitokoulutus
- Etiikkakoulutus
- Muistisairauksiin ja muistisairaana kohtaamiseen liittyvää koulutusta
- Ergonomiakorttikoulutus
- Palo-, pelastus-, ja alkusammutuskoulutus
- **Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset)** Espoon kaupunki ostaa HUS-Serviseltä LOVE eli Lääkehoidon osaaminen verkossa koulutusta sopimuksen mukaisesti. LOVE -oppimateriaali löytyy osoitteesta: <https://moodle.hus.fi/login/index.php> (katsottu 15.6.2020)
- HaiPro -koulutus
- Potilastietojärjestelmän käyttöön liittyvät Effic-koulutukset
- Avekki / Mapakoulutus väkivaltatilanteissa toimimiseen ja niiden ennaltaehkäisemiseen
- Verkkokoulutukset esimerkiksi Potilasturvaportti -sovelluksessa
- **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)

Covid-19 tilanteen myötä suuri osa kevään 2020 koulutuksista on peruttu, osa on järjestetty etänä, esimerkiksi Teams- tai Skype -koulutuksena.

Uuden työntekijän **perehdyttäminen** on esimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhön, työyhteisöön ja työympäristöön. Taavin muistipalvelukeskuksessa on oma ympäri vuoden jatkuva perehdytysohjelma, jossa perehdytettävät asiat on jaettu kolmeen kokonaisuuteen, lisäksi ohjelmaan kuuluu Turvallisuuskävely, jossa käydään Taavin



tekniset tilat ja turvallisuusasiat. Perehdytysohjelmaan kuuluu myös Taavin omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen. Työntekijä palauttaa lomakkeen täydennettynä palveluesimiehelle, suositeltava määräaika koko perehdytysohjelman läpikäymiseen on kolme kuukautta. Perehdytysohjelman Omavalvontasuunnitelma-, ja Turvallisuuskävelyosuudet käydään alkuperehdytyksen jälkeen vuosittain läpi henkilöstön kanssa. Perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan toteutetaan työn ohessa siten, että uudet työntekijät saavat opastuksen ja koulutuksen asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä muiden käytössä olevien esim. erilaisten tilausten tekemiseen sähköisesti. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista, koko henkilöstö osallistuu uuden työntekijän perehdytykseen. Taavin omavalvontasuunnitelma toimii tärkeänä osana uuden työntekijän perehdytyksessä. Perehdytyksen tueksi [perehdytysuunnitelma ja -ohjeet](#). (katsottu 15.6.2020)

#### 9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Taavin muistipalvelukeskuksen hyvinvoivat työntekijät ja toimiva työyhteisö muodostavat keskeisen voimavaran, joka mahdollistaa asiakaslähtöisen toimintaympäristön. Tavoitteena on eri ikäisten työkykyisyyden, moniammatillisen yhteistyön sekä terveellisen ja turvallisen työympäristön varmistaminen. Palveluesimies vastaa yksikön työhyvinvoinnista ja työsuojelusta, mutta yksikön työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseen osallistuu koko henkilöstö ja siinä korostuu yksilön vastuu ja kumppanuus.

Työterveyshuollon yleisenä tavoitteena on edistää työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteistoiminnan kautta (Työterveyshuoltolaki 1383/2001) työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä työyhteisön toimintaa. Vuodesta 2019 alkaen voidaan hyödyntää nk. Mukautettua työtä, jonka avulla osatyökykyinen työntekijä voi tehdä mukautettua työtehtävää vaihtoehtona sairauslomalle.

Työssä jaksamisen tukemiseen kiinnitetään monella tavalla huomiota ja siihen on olemassa työkaluja. Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhypuntari, yksinkertainen fiilismittari, jolla kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia töittensä sujumisesta, omasta jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhypuntarilla toimialatasoisesti 4 kertaa vuodessa. Esimiesten käyttöön rakennetulla [Posetiivi-kyselyllä](#) (katsottu 15.6.2020) saa tarkempaa tietoa työyhteisön tilanteesta.

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

Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Työkyvyn hallinnan prosessi ja toimenpiteet on kuvattu [Työkyvyn arviointi ja tuki](#) -sivustolla (katsottu 15.6.2020).

Espoon kaupungin henkilöstön [päihdeohjelman](#) (katsottu 15.6.2020) tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

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

[Työturvallisuusriskien hallinta](#) (katsottu 20.12.2019) on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Sivustolta on pääsy mm. palo- ja pelastusturvallisuuden verkkokoulutukseen.

## 9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki [1227/2016](#) (katsottu 15.6.2020) asettaa raamit hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurannasta ja torjunnasta. Tutkimusten mukaan henkilöstön kattavat influenssarokotukset vähentävät huomattavasti asiakkaiden sairastumisia. Joukkosuojaan kautta influenssan torjunta on väestötasolla merkittävä, joten vapaaehtoisen influenssarokotteen ottamista suositellaan vahvasti. Henkilöstön rokotuskattavuus on merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Koko henkilöstöllä on oltava joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotussuoja tuberkuloosin (1.5.2019 alkaen) osalta, lisäksi henkilöstö ottaa vuosittain kausi-influenssarokotuksen. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan siten, että työterveyshoitajan käynnin jälkeen valikoidut sairaanhoitajat rokottavat henkilöstöä koko influenssakauden ajan. Mikäli henkilö ei ota influenssarokotetta, hänen on käytettävä suu-nenäsuojusta lähityöskentelyssä erikseen ilmoitetun ohjeen mukaisesti koko influenssakauden ajan. HUOM. Covid-19 poikkeustilanteen vuoksi kaikkien työntekijöiden on käytettävä kirurgista suu-nenäsuojusta koko työvuoron ajan.

Taavissa järjestettiin 5.11.2019 influenssakauden avajaiset, jossa henkilöstölle tarjottiin kakkukahvit ja halukkaat työntekijät saivat rokotteen. Käytäntö on ollut yksikössä vuodesta 2018 alkaen, se kannustaa henkilökuntaa rokotteen ottamiseen.

[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

Taavin muistipalvelukeskus aloitti toimintansa 1.1.2015 vuonna 1997 valmistuneessa kiinteistössä (aik. Taavinkoti). Kodinomaiset toimitilat ovat turvallisia ja esteettömiä. Yhteisissä tiloissa on tupakeittiö ja / tai olohuone. kolmikerroksisen kiinteistön kahdessa kerroksessa on sauna ja pesuhuone.

Lyhytaikaishoidon asiakashuoneita on 21. Päivätoiminnan käytössä on yhteinen liikuntasali sekä toimintahuone. Pitkäaikaishoidon huoneita on 23, asiakkaista 21 on yhden hengen huone (21 m<sup>2</sup>), jossa oma wc-kylpyhuone. Asiakkaiden huoneisiin kuuluu sähkötoiminen sänky, siihen kuuluvat laidat ja nousutuki sekä keskisuuren painehaavariskin patja. Kiinteistön toisessa kerroksessa on kaksi yhden hengen huonetta, jossa on yhteinen wc-kylpyhuone. Tämä ratkaisu mahdollistaa esimerkiksi pariskunnan asumisen samassa huoneistossa. Pitkäaikaishoidon asiakkaan kanssa solmitaan vuokrasopimus huoneen voi sisustaa mieleisekseen, mutta mattojen käyttöä ei suositella kaatumisriskin vuoksi. Läheisillä on mahdollisuus yöpyä asiakkaan luona.

Henkilökunnalla on käytössään asianmukaiset toimistotilat sekä pukuhuoneet. Ruokasali toimii juhlapaikkana, ulkopuolisten esiintyjien tilana sekä ruokasalina.

Pohjakerroksessa toimii Espoo Cateringin ruoanvalmistuskeittiö. Kiinteistössä on väestönsuoja, sprinklerjärjestelmä ja koneellinen savunpoisto. Kiinteistössä on myös lukolliset lääkehuoneet ja varastot inkontinenssisuojia ja hoitotarvikkeita varten. Käytössä yksi hissi, johon mahtuu esim. vuode tai parit. Kiinteistön sisäpiha on aidattu, joten se soveltuu hyvin muistisairaiden asiakkaiden ulkoiluun.

## 10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki ([379/2011, katsottu 9.6.2020](#)) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan. Yksikön suojelujohtajana toimii palveluesimies ja varasuojelujohtajana palveluvastaava. Tarkempi palo- ja pelastussuunnitelma yhteyshenkilöineen ja toimintaohjeistuksineen löytyy kerrosten kanslioiden ilmoitustaululta. Pelastussuunnitelma ja kohdekortti tarkistetaan ja päivitetään vuosittain, pelastussuunnitelmaan tutustuminen kuuluu olennaisena osana uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden perehdytykseen. Taavin muistipalvelukeskuksen palotarkastus ja poistumisturvallisuusselvitys on tehty 5.4.2019. Viimeksi mainittu on voimassa 5.4.2022 saakka, se päivitetään kolmen vuoden välein. Pelastussuunnitelma ja kohdekortti on päivitetty 5.5.2020. Henkilökunta osallistuu vuosittain palo- ja pelastusviranomaisen järjestämään poistumisturvallisuuskoulutukseen, alkusammutuskoulutuksiin osallistutaan 5 vuoden välein. Palveluesimies pitää kirjaa ja vastaa henkilökunnan koulutuksiin osallistumisesta.

## 10.3 Tukipalvelut

Tukipalveluihin kuuluvat:

- Ateriapalvelut; Espoo Catering
- Pyykkihuolto (vain lyhytaikaishoito); Mikkelin pesula
- Apteekkipalvelut; Soukan apteekki
- Teknologiset ratkaisut sekä käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet; Miratel
- Terveystuonlaitteet ja tarvikkeet, hankinta, käytön ohjaus ja huolto; HUS
- Apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto; HUS
- Laboratorio- ja kuvantamispalvelut; HUS

Taavin muistipalvelukeskus vastaa siivouksen järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Yhteisten tilojen sekä asiakashuoneiden yleisilme tulee olla siisti. Yksikön laitosapulaiset vastaavat siivoustyöstä ja pitkäaikaishoidon pyykinhuollosta.

- Siivoussuunnitelma ohjaa siivoustyön toteutumista asiakashuoneissa sekä yleisissä tiloissa.
- Suunnitelmaan on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulut. Siivoukseen kuuluvat ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen perussiivous. Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen siivouksen toteuttamiseen.
- Pitkäaikaishoidon asiakashuoneet siivotaan pääsääntöisesti kerran viikossa, työ tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Ylläpitosiivous 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.
- Asiakahuoneiden perussiivous tehdään vähintään kerran vuodessa, kuitenkin aina ennen kuin uusi asiakas muuttaa huoneeseen sekä kaikkiin huoneisiin esimerkiksi vatsatauti-epidemian päätyttyä. Perussiivoukseen sisältyy ylläpitosiivouksen lisäksi esimerkiksi vuoteen rungon puhdistaminen sekä patjasuojuksen pesu.
- Sovelletta perussiivoussuunnitelmaa noudatetaan lyhtyaikaishoidon asiakkaan vaihtotilanteessa.
- Jätehuollossa noudatetaan Espoon kaupungin kirjallista jätehoitosuunnitelmaa, jota ohjaavat kestävä kehityksen toimintaperiaatteet. Jätteet lajitellaan ja viedään kiinteistön pihalla sijaitsevaan erilliseen jätekatokseen, sekajäte sekä vaippajäte viedään jätepuristimeen.
- Muistipalvelukeskus vastaa pitkäaikaishoidon asiakkaiden vaatteiden ja linavaatteiden pesun järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Asiakas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta. Asiakas vastaa itse myös tuomiensa sisustustekstiilien, kuten mattojen, verhojen, pöytäliinojen ja muiden tekstiilien pesemisen kustannuksista. Ensisijaisesti asukas ja omainen huolehtivat tekstiilien nimikoinnista, mutta Taavin henkilökunta auttaa mielellään nimikoinnissa.
- Alakerrassa sijaitsevan pesulan lisäksi molemmissa kerroksissa on pyykinpesukone sekä kuivausrumpu asiakkaiden omien vaatteiden huoltoon varten. Asiakkaiden lakanapyykit, pyyhkeet, TergoGlidet ja muut suuremmat pyykki pestään alakerran isommissa koneissa. Asiakkaiden vaatteiden pesua suoritetaan kerroksissa päivä- ja yöaikaan. Vaatteet pestään huonekohtaisissa pyykkipusseissa, pyykki kuivataan kuivausrummussa siten, että pussi avataan. Loppukuivaus suoritetaan tarvittaessa telineellä ja asiakkaiden pyykki lajitellaan huonekohtaisesti.
- Väli-aikaista likapyykin säilytystä varten kiinteistön pohjakerroksessa on kylmähuone.

## 11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat

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. Asiakirjoihin kirjataan tiedot, joita tarvitaan hoidon järjestämiseen, suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan, sinne kirjataan myös esimerkiksi todetut haitalliset tutkimus- ja hoitotoimenpiteiden vaikutukset sekä epäilyt potilas-, laite- tai lääkitysvahingosta. Asiakkaita koskevat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, minkä vuoksi noudatamme erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa. Turvallisen hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi laadimme asiakirjat ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voimme selvittää hoitoon osallistuneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta. Asiakkaan asiakirjoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan hoitoon osallistuvat terveydenhuollon ammattihenkilöt. Asiakkaita koskevista vaara- ja läheltä piti -tilanteista teemme potilasasiakirjamerkintöjen lisäksi Haipro - ilmoituksen.

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

### 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Olemme sitoutuneet toimimaan Espoon sosiaali- ja terveystoimen potilasasiakirjaohjeen mukaisesti. Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Lifecare. Asiakkaiden asiakirjamerkinnät

tehdään viivytyksettä. Tietojen muodostamisessa ja käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa. Kirjattavien tietojen tulee olla käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia ja virheettömiä. Kaikki hoidon ja palvelun kannalta tarpeelliset tiedot kirjataan asiakirjoihin, vaikka asiakas kieltäisikin niiden merkitsemisen. Ajantasaiset merkinnät takaavat asukkaan hoidon turvallisuuden. Tietojen kirjaaminen ajantasaisina vaikuttaa myös henkilöstön oikeudelliseen turvaan ja työturvallisuuteen. Asiakirjamerkinnöillä on tärkeä tehtävä työntekijän ja asukkaan oikeusturvan toteutumisessa, kun käsitellään esimerkiksi muistutuksia, kanteluita, potilasvahinkoasioita tai asiakasmaksuihin kohdistuvia vaatimuksia.

Hoito- ja palvelusuunnitelman tulee olla niin kattava, että päivittäiskirjaamisen tarve vähenee. Mikäli asiakkaan vointi ja toimintakyky vastaavat hoito- ja palvelusuunnitelmaa, yöhoitajat kirjaavat kerran valvontajaksonsa aikana, kaikissa vuoroissa kirjataan kaikki hoito- ja palvelusuunnitelmasta poikkeavat asiat, sekä asiakkaan vointiin ja toimintakykyyn liittyvät havainnot ja muutokset.

[Espoon tietosuoja- ja tietoturvapoliikkaan](#) (katsottu 9.6.2020) on kirjattu vastuut tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta.

### **Kirjaaminen riskienhallinnan osa-alueena**

Noudatamme Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen potilasrekisterin tietosuojaohjetta. Yksikkö on velvollinen huolehtimaan, että kaikki yksikössä asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Yksityisestä henkilöstä saamia tietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun henkilöt eivät ole Espoon kaupungilla tai Taavin muistipalvelukeskuksen palveluksessa tai harjoittelussa.

Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joille se on työtehtävien kannalta välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Asiakirjojen hävittämisessä on noudatettava arkistolakia siten, että asiakirjojen tietosuoja on varmistettu.

Asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä ohjeita. Seuranta- ja valvontatehtävää varten on nimetty tietosuojavastaava Juha Nurmi. Sosiaali- ja terveystoimessa on kirjallinen arkistointiohjeistus, jonka mukaan toimitaan. Asukkaiden hoitosuhteiden päättymisen jälkeen asiakirjat toimitetaan arkistoon määräajoin järjestettyinä ja seulottuina tilaajan erikseen antaman ohjeistuksen mukaisesti.

### **Tietoturvatietous ja -osaaminen**

Yleistä tietosuojakoulutusta järjestetään Espoossa säännöllisesti, työntekijöitä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin. Koulutukset löytyvät [koulutuskalenterista](#) (katsottu 9.6.2020). Yksikön esimiehen tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Henkilökuntaa koulutetaan ja perehdytetään tietojen käsittelyyn ja asiakastietojen kirjaamiseen sekä asianmukaisiin tietoturvakäytäntöihin. Lähtökohtana tietojen käsittelylle on suunnitelmallisuus ja omavalvonnassa seurataan tietojen käsittelyn suunnitelman toteutumista.

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

### Henkilörekisteriselosteet

Rekisteriselosteen laaditaan Espoon tietohallinnon / Effican omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

### 11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yhteystiedot kappaleessa 1.

## 12 Toiminnan kehittäminen

Keskeiset toimialan palvelujen laadun, omavalvonnan ja turvallisuuden kehittämistoimenpiteet raportoidaan vuosittain. Yksikön kehittämissuunnitelma määrittyy omavalvontasuunnitelman, riskienkartoitusten ja asiakaspalautteiden pohjalle. Tavoitteenamme on tuottaa jatkuvasti parempaa palvelua.

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

<b>Korjattava asia</b>	<b>Toimenpide</b>	<b>Aikataulu ja vastuuhenkilö</b>	<b>Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)</b>
<i>Asukashuoneiden valaisimien vaihtaminen)</i>	<i>Valaisimet todettu tehottomiksi, asiakas- ja työturvallisuus vaarantuvat. Tilanne kartoitettu ja korjaustyöt aloitettu 2018</i>	<i>Kevät 2018 – kevät 2022, Vastuuhenkilöt: ekotukihenkilö valmistelija, Tilapalvelut toteuttaja, palveluesimies seuranta</i>	<i>Taavin lamput vaihdetaan led-lamppuihin siinä järjestyksessä, kun ne lakkaavat toimimasta. Aikataulullisesti tämä tarkoittanee noin 3 vuoden mittaista projektia.  Kesken, valmis 8/2022</i>
<i>Oikeanlaisen tiedonkulun ja viestinnän parantaminen</i>	<i>Viestintätiimin perustaminen ja toiminnan vakiointi (Viestintätiimin jäsenistö ja tehtävät sivulla 12)</i>	<i>Vuosi 2020, vastuuhenkilö palveluesimies</i>	<i>Toiminnan vakiointiin varataan noin vuosi, se on aloitettu kesäkuussa 2020.  Kesken, valmis 6 / 2021</i>

## 13. Muutosblogi

Omavalvontasuunnitelman päivitetty osiot viimeisimmän hyväksynnän jälkeen

### **13.1 Päivitykset 30.6.2020**

Omavalvontatiimin jäsenet, s. 4

Toiminta-ajatus ja arvot, s. 5

Visuaalinen johtaminen, toimintatavan kuvaus ja tavoitteiden päivitys, s. 7

Työturvallisuuspoikkeamien ilmoitusalue on HSEQ järjestelmä (ei HESSU), nimi vaihdettu s. 10

Mittaritiedot kerätään Webropol -kyselyllä (aik. SharePoint) s. 10

Infektioiden seuranta ja tartuntataudit, vastuuhenkilöt ja prosessin kuvaus s. 12

Viestintätiimi ja yhteydenpitotavat läheisiin s. 12

Itsemääräämisoikeus, tekstiä supistettu ja toistoa vähennetty s. 13

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden tilaus- ja huoltoprosessit avattu kirjallisesti saavutettavuusdirektiivin mukaisesti (aik. Kuva) s. 20

Covid – 19 vaikutus ulkopuolelta tulevien palveluiden järjestämiseen s. 21

Sijaisten käytön periaatteet s. 21

Täydennyskoulutukset; Covid –19 vaikutukset niiden järjestämiseen s. 23

Mukautettu työ s. 23

Asiakasjakauma lah muutoksen jälkeen s. 24

Pelastussuunnitelma päivämääräpäivitys s. 24

Yksikön kehittämissuunnitelma s. 27

Vasemman reunan taseus / saavutettavuusdirektiivi, koko asiakirja

### **13.2 Päivitykset 14.9.2020**

Vastuuhenkilöt pääasiallisesti ammattinimiketasolle

Liite 6 Vastuuhenkilöt nimitasolla

## **14 Liitteet**

Liite 1: Espoon sosiaali- ja terveystoimen organisaatio ja vastuuhenkilöt

Liite 2: Arvoa asiakkaalle ja hukka pois. Sotetin strategiajulkaisu

Liite 3: Espoon sosiaali- ja terveystoimen vastuunjako - laatu, turvallisuus ja omavalvonta

Liite 4: Keskeisin lainsäädäntö ja viranomaismääräykset

Liite 5: Verkkojulkaisuja - laatu, turvallisuus ja omavalvonta

Liite 6: Omavalvonnan vastuuhenkilöt nimitasolla (vain sisäiseen käyttöön)