

**Espoon sosiaali- ja terveystoimi**

**Kauklauden elä ja asu -seniorikeskus**

**Laatu, turvallisuus ja omavalvonta**

**13.11.2018**



**Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus**

Espoolaisten toimintakyky, terveys ja hyvinvointi paranevat

Selkeät ja eheät asiakasprosessit – kerralla kuntoon!

Palvelu on laadukasta ja turvallista – korjaamme laatupoikkeamat heti

**Henkilöstön hyvinvointi,  
työn sujuvuus**

Kannustava johtaminen

Hyvinvoiva ja innostunut  
henkilöstö

Jatkuvan oppimisen ja  
kehittämisen ilmapiiri



**Hyvä taloudenpito ja  
tuottavuus**

Vähemmän hukkaa

Kilpailukykyinen kustannus-  
kehitys suhteessa vertailukunt

**Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus**

Palvelut ovat saatavilla helposti eri kanavien kautta

Asiakas kokee saavansa hyötyä palvelusta

Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen

## Sisällys

1 SUUNNITELMAN LAATIMINEN JA YLLÄPITO.....	5
2 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus.....	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4 JOHTAMISJÄRJESTELMÄ.....	7
5 LAADUNHALLINTA.....	7
6 RISKIENHALLINTA.....	8
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen.....	8
6.2 Viestintä.....	112
7 ASUKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA.....	133
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	133
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	144
7.3 Palvelutarpeen / Hoivan tarpeen arviointi.....	144
7.4 Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	155
7.5 Asiakaspalautejärjestelmä.....	155
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	177
8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	177
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	177
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	177
9 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA TURVALLISEN TYÖNTEON EDELLYTYKSET.....	21
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	21
9.2 Rekrytointi.....	21
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö.....	22
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu.....	233
9.5 Henkilöstön rokotukset.....	244
10 TOIMITILAT.....	244
10.1 Toimitilat.....	244
10.2 Pelastussuunnitelma.....	255
10.3 Siivous ja pyykkihuolto.....	255
11 DOKUMENTOINTI, TIETOTURVA JA TIETOSUOJA.....	255
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	255
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	266
12 YKSIKÖN KEHITTÄMISSUUNNITELMA.....	266

Tulosyksikön johtoryhmä 13.11.2018

Palvelualueen johtoryhmä 7.11.2018

## 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.

Kannustan siihen, että jokainen yksikkö tekee omavalvontasuunnitelmasta mahdollisimman konkreettisen ja asiakaslähtöisen. Konkretia auttaa meitä tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja löytämään kehittymisen mahdollisuuksia.

Aina voi parantaa – myös omavalvontasuunnitelmia. Tärkeintä on päästä alkuun. Tehdään nyt ensimmäinen versio ja parannetaan seuraavalla kierroksella. Omavalvontasuunnitelmat tarkistetaan vuosittain.

20.6.2017

Juha Metso

perusturvajohtaja

## 1 SUUNNITELMAN LAATIMINEN JA YLLÄPITO

**Laatiminen ja päivittäminen:** Alkuperäisen omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut yksikön moniammatillinen työryhmä:

- Merja Sivula, palveluesimies
- Kirsi Kanerva, palveluvastaava
- Sirpa Oinonen, palveluohjaaja
- Inger Malassu, palvelusihteeri
- Pirjo-Liisa Palonen-Heikkinen, sairaanhoitaja
- Merja Nyrhinen, lähihoitaja
- Katja Kiiskinen, lähihoitaja
- Sakari Hiltunen, lähihoitaja
- Amina Mohamed, hoiva-avustaja

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain 30.6. mennessä. Palveluesimies vastaa omavalvontasuunnitelman vuosittaisesta ja tarpeen mukaisesta päivittämisestä.

**Hyväksyminen:** Pitkäaikaishoidon johtoryhmä

**Seuranta:** Yksikön palveluesimies vastaa siitä, että henkilökunta oman tehtäväkuvansa mukaisesti valvoo suunnitelman sisällön toteutumisesta käytännössä. Pitkäaikaishoidon asumispalveluiden valvontatiimi tekee vuosittain yksikköön valvontakäynnin (6.9.2018), josta tehdään kirjallinen raportti.

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

## 2 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

**Tulosyksikkö:** Espoon kaupungin vanhuspalvelut

**Palvelualue:** Pitkäaikaishoito

**Toimintayksikkö:** Kaukalahden elä ja asu seniorikeskus

**Osoite:** Hansakartano 4 02780 Espoo

**Toimintayksikön vastaava esimies:** palveluesimies Merja Sivula, puh: 0505521041, [merja.t.sivula@espoo.fi](mailto:merja.t.sivula@espoo.fi), varaesimiehenä palveluvastaava Kirsi Kanerva puh: 050 3695643 [kirsi.kanerva@espoo.fi](mailto:kirsi.kanerva@espoo.fi)

**Lyhyt kuvaus toiminnasta:** Kaukalahden elä ja asu seniorikeskuksen asumisyksikkö on Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen yksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua ikääntyneille. Asukkaat (74 asukasta) asuvat yksioissa (50 kpl) tai kaksioissa (12 kpl) omien arvojen mukaista, elämänmakuista elämää.

**WWW-sivut:**

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1 Yksikön toiminta-ajatus

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

Ympärivuorokautisen hoivan tarve arvioidaan aina yksilöllisesti. Päätös hoiva-asumisen tarpeesta tehdään laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä

joko kotona tai äkillisen sairastumisen jälkeen sairaalajakson aikana. Arviointiin osallistuvat seniorineuvonta ja palveluohjaus -yksikkö Nestorin työntekijä sekä kotihoidon tai sairaalan moniammatillinen työryhmä.

### **3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet**

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

Asukaslähtöisyys näkyy yksikössämme siten, että asukas on oman elämänsä asiantuntija. Hänellä on oikeus päättää itse omista asioistaan ja elää omaa yksilöllistä päivärytmiään. Asukkaan elämänkulun aikana muotoutuneet tavat ja tottumukset ohjaavat päivän kulkua. Omat tarpeelliset tavarat ja henkilökohtainen tila varmistetaan jokaiselle. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja, joka on lähihoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan, omaisen, omahoitajan ja moniammatillisen tiimin kesken yhteistyökokouksessa. Kohtaamistilanteissa toimimme joustavasti ottaen huomioon asukkaan yksilölliset erityispiirteet. Palvelu tarjotaan molemmilla kotimaisilla kielillä asukkaan äidinkielen mukaan. Lisäksi tarvittaessa on mahdollista saada palvelu englanniksi.

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

Yhteisöllisyys luo turvaa, joka on läheisyyttä, toveruutta, ystävyyttä. Yhteisöllisyyteen kuuluu myös yhteinen ruokailu, lauluhetket ja retket. Vietämme myös syntymäpäiviä ja erilaisia vuoden kulkuun liittyviä juhlia. Myös vapaaehtoiset ovat tervetulleita mukaan toimintaamme.

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

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

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

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

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

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

Palvelulupauksemme:

Arvostamme ja kuuntelemme asukasta.

Asukkaiden yksilölliset mieltymykset ja toiveet ohjaavat päivän kulkua.

Mahdollistetaan, että asukas pääsee ulkoilemaan päivittäin

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

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

Pidämme kiinni sovituista asioista.

Tunnuksemme:



#### 4 JOHTAMISJÄRJESTELMÄ

Kokonaisvastuu tämän yksikön laadusta ja potilasturvallisuudesta on palveluesimiehellä, Merja Sivulalla ja esimiehen lomien aikana palveluvastaavalla, Kirsi Kanervalla. Jokainen työntekijä vastaa oman tehtäväkuvansa mukaisesta työn laadusta ja turvallisuudesta. Sosiaali- ja terveystoimen johto ja vanhuspalveluiden- ja pitkäaikaishoidon johto seuraavat säännöllisesti jokaisen yksikön toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta ja ottavat nämä asiat huomioon päätöksenteossaan.

#### 5 LAADUNHALLINTA

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

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

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

### Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus

Espoolaisten toimintakyky, terveys ja hyvinvointi paranevat  
Selkeät ja eheät asiakasprosessit – kerralla kuntoon!  
Palvelu on laadukasta ja turvallista – korjaamme laatupoikkeamat heti

#### Henkilöstön hyvinvointi, työn sujuvuus

Kannustava johtaminen  
Hyvinvoiva ja innostunut  
henkilöstö  
Jatkuvan oppimisen ja  
kehittämisen ilmapiiri



#### Hyvä taloudenpito ja tuottavuus

Vähemmän hukkaa  
Kilpailukykyinen kustannus-  
kehitys suhteessa vertailukuntiin

### Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus

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

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

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

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

## 6 RISKIENHALLINTA

### 6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Riskienhallinnasta vastaa palveluesimies Merja Sivula ja esimiehen poissa ollessa palveluvastaava Kirsi Kanerva.

Riskienhallintaan kuuluu riskien ja haittatapahtumien ennaltaehkäisy ja toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallintaan sisältyy viisi vaihetta:

#### 1. Vaaratilanteen tunnistaminen



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

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

Asukkaita koskevien riskien käsittelemisessä käytämme Potilasturvallisuus eli HaiPro -järjestelmää. Asukasturvallisuus on keskeinen laadun olottuvuus. Asukasturvallisuus kuuluu jokaiselle työntekijälle ja päävastuu on yksikön esimiehellä. Hyvässä työilmapiirissä pystytään käsittelemään rakentavasti palautteita, poikkeavia ja läheltä piti -tilanteita sekä haittatapahtumia. Asukasturvallisuus kattaa hoidon turvallisuuden (hoitomenetelmien ja hoitamisen turvallisuus), lääkehoidon turvallisuuden (lääkkeiden ja lääkityksen turvallisuus) ja lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuus (laitteiden turvallisuus ja niiden käytön turvallisuus).

Henkilöstö kirjaa ”läheltä piti” tai ”tapahtui asukkaalle” tilanteet sähköiselle lomakkeelle. Esimies käsittelee ilmoitukset mahdollisimman nopeasti (ka. 2 pv.). Esimiehen käsittelemät ilmoitukset käydään akuutisti läpi sairaanhoitajien kanssa ja yhteenvedon omaisesti henkilöstön kanssa viikkokokouksissa. Yhteistyötahoja koskevat ilmoitukset lähetetään eteenpäin Pihon johtoryhmälle, joka sitten toimittaa ilmoitukset edelleen kyseisille tahoille.

### **Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa**

Sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvistä epäkohdista ( asukkaan epäasiallinen kohtelu) ilmoitetaan Sosiaalihuoltolain 48 §:n ja 49 §:n mukaisesti (1301/2014). Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan kohtelussa, siitä ilmoitetaan viipymättä esimiehelle. Esimies käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilö ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

### **Potilasturvallisuustutkinta**

Potilasturvallisuustutkinta on Espoon sotet:in sisäinen menettely prosessipoikkeamien ja muiden poikkeamien selvittelyyn. Tutkinnassa tarkastellaan toimintajärjestelmää. Tutkinnan perustella pyritään muuttamaan toimintaa; annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan systeemilähtöisiä ongelmia ja riskejä. Tutkinta aloitetaan perusturvajohtajan päätöksellä.

### **Sairaalainfektioiden seuranta**

Sairaalainfektioiden esiintymistä ja antibioottien käyttöä seurataan henkilökunnan, hygieniavastaavien ja johdon toimesta. Hygieniahoitajaa konsultoidaan infektioiden ennaltaehkäisyssä ja olemassa olevien infektioiden hoidossa. Hygieniahoitaja kouluttaa henkilökuntaa ja päivittää infektioiden torjuntaohjeita. Hygieniatoimikunta kokoontuu 2 kertaa vuodessa.

### **Työturvallisuusriskit**

Turvallisuus koostuu turvallisuusriskien tunnistamisesta, ennakoivasta riskienhallinnasta ja turvallisuutta varmistavista menetelmistä. Riskien tunnistaminen ja esille tuominen edellyttää jokaiselta eettistä arviointia siitä, mitä asiasta/toiminnasta voi seurata, jos sitä ei jatkossa huomioida/ennakoida. Henkilöstö keskustelee havaitsemistaan asioista ja tuo yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asukkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin, toimintaympäristöön jne. liittyvät riskit. Asioista keskustellaan myös esimiehen kanssa ja ne käsitellään työpaikkakokouksissa. Akuutit asukasasiat käsitellään päivittäisessä raportoinnissa. Henkilöstö ja esimies tekevät järjestelmällisen riskienkartoituksen kerran vuodessa. Yksikön riskienkartoitus ja turvallisuuskävely tehtiin kesäkuussa 2018. Niissä määriteltiin vaara, riskin suuruus, parannustoimenpiteet ja vastuuhenkilö. Yhteenvedo lähetettiin työsuojeluun ja Pihon johdolle tiedoksi.

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

### **Tietoturvasuhteet**

Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Häiriöistä tai poikkeamista ilmoitamme esimiehelle ja CGI HelpDeskiin puh: 09 816 50501 tai ictpalvelut@espoo.fi Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietoturvasuhteiden työsuhteen alkaessa.

### **Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset**

Lääkkeiden käyttöön ja rokotuksiin liittyvät vakavat haittavaikutukset ilmoitetaan Fimealle

### **Terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset**

Yksikössämme on nimetty terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vastaavat: Sirpa Oinonen ja Inger Malassu. Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet on rekisteröity.

Terveysturvallisuuden laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus Valviralle . Ammattimaisen käyttäjän on TLT-lain (629/2010) 25 §:n mukaan ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen:

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

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

### **Poikkeuksellinen helle kesäisin**

Yksikössä ei ole viilentävää ilmapuhallinta. Lämpötilan viilennys tapahtuu lattian kautta, joka ei riitä viilentämään ilmaa poikkeuksellisen helteisinä päivinä. Asukkaiden voinnin seuranta ja helteiden aiheuttamien vaikutusten ennaltaehkäisy on tärkeää. Asukkaiden riittävä nesteiden ja suolojen saanti, kevyt luonnonkuituinen vaatetus, viileä suihkutetus, fyysisen rasituksen välttäminen, auringossa olon välttäminen, iltaisin ja öisin tuuletus, pöytätuulettimien hankinta ovat keinoja helpottaa asukkaiden oloa.

Työntekijöiden tulee huolehtia omasta jaksamisestaan helteillä siten, että he vähentävät lämpörasitusta valitsemalla työhön sopivan kevyen ja väljän vaatetuksen. Tärkeää on myös huolehtia elimistön neste- ja suolatasapainosta.

Helteellä muistettava:

- juoda riittävästi ( vichy vettä tilattu kerrokseen ) , syödä suolaista (joka kerroksessa on henkilökuntaa varten suolakurkkuja)
- pukeutua työsi vaatimukset huomioiden mahdollisimman kevyesti
- käydä tarvittaessa viilentävässä suihkussa alakerrassa (vuorotelkaa)
- tauottaa työtäsi.

Työtä tauotetaan siten, että :

alle +33 °C asteen lämpötilassa työaika on 50 min tunnin aikana

yli +33 °C asteen lämpötilassa työaika 45 on min tunnin aikana.

Työtä siis tauotetaan 10–15 min tuntia kohden.

### Valvottavat tartuntataudit

Tartuntataudit ja tartuntatauteja aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautien ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan: yleisvaaralliset tartuntataudit ja muut rekisteröitävät mikrobilöydökset. Lisätietoa: Infektiotaudit, THL Tartuntatautilaki (1227/2016)

### Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen

Epidemioiden selvitystyöryhmä selvittää elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviäviä epidemioita. Espoon ryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa tilanteen vaatimalla kokoonpanolla.

### Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

Pelastuslaki (2011/379) 42§ edellyttää, että jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle.

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

Taulukko 1. Ilmoitettavat poikkeamat, riskit ja epäkohdat

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Espoon sotet:n sisäinen ilmoitus	Ilmoitus viranomaiselle
Potilasturvallisuuspoikkeama	Haipro-järjestelmä	Espoo sotet	
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta	Spro-järjestelmä	Espoo sotet	Tarvittaessa AVI
Potilasturvallisuustutkinta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	

Sairaala-infektioiden seuranta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Työturvallisuusriskit	Sovittu menettelytapa	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 sosiaali-huollon hoitoilmoitustietokanta HILMO	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	THL
Lääkkeiden ja rokotusten hait-tavaikutusilmoitukset	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

## 6.2 Viestintä

Yksikön viestinnästä vastaa esimies. Yksikön viestintäkanavia ovat: 1.Espoon kaupungin omat internet sivut "Essi", 2.Pihon sharepoint sivut, 3.viikkokokoukset ( työpaikkokokoukset ) keskiviikkoisin 13.30-15.00, viikkokokousten muistiot liitteineen henkilöstön työ sähköpostiin ja tulostettuna kerroksiin, 4.Kerroksen toimistohuoneiden ilmoitustaulut, ryhmäkotien ilmoitustaulut, 5.Effica - potilastietojärjestä 6.suullinen viestintä, 7.kerroskalenterit, ryhmäkotien kalenterit, työntekijöiden kalenterit 8. asukaskokoukset kuukauden ensimmäinen torstai 10.30-11.30 kolmannessa kerroksessa > muistiot ryhmäkotien ilmoitustauluille + työntekijöiden sähköposteihin, 9.yhteistyökokoukset asukkaiden, omaisten ja henkilöstön kesken. 10.Vieteri, Soster ja Vou-sanomat henkilöstölle. 11.Kaupungin ohjeet ja linjaukset erilaisista asioista.

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä, omaisten ja yhteistyötahojen kanssa edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyväisyyttä sekä vähentää "hukkaa".

## 7 ASUKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA

### 7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

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

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asukasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kaikissa tilanteissa, asukkaan turvallisen hoidon takaamiseksi, selvitetään aina taustalla oleva sairaus ja hoidetaan se mahdollisuuksiensa mukaan. Riskitilanteissa asukkaan turvallisuus taataan ensisijaisesti hoitotyön keinoin. Jos näin ei saada tilannetta rauhoittumaan ja joudutaan turvautumaan asukkaan liikkumisen rajoittamiseen, se tehdään lääkärin perusteellisen harkinnan jälkeen.

Asukkaan liikkumisen rajoittamista koskevista toimenpiteistä kerrotaan asukkaan omaisille ja heidän näkemyksensä kirjataan potilasasiakirjoihin. Heidän mielipiteensä otetaan huomioon mahdollisuuksiensa mukaan, mutta viime kädessä hoitava lääkäri tekee päätöksen asukkaan vapauden rajoittamisesta. Hoitavalle henkilökunnalle on päivitetty yksityiskohtaiset ohjeet (30.01.2018 Piho jory) asukkaan vapauden rajoittamista koskevalle prosessille, joiden noudattamista valvotaan omavalvonnan keinoin. Ohje on **Asukkaan turvallisen hoidon takaaminen**

Sosiaalihuoltolaki 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava palveluesimies Merja Sivulalle, jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään kirjallisena (liite: Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus). Lomakkeita löytyy sairaanhoitajien huoneen ilmoitustaululta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Palveluesimies käsittelee asian aluepäällikkö Tiina Jekkosen kanssa ja tarvittaessa pitkäaikaishoitopäällikkö Elina Kylmäsen kanssa. He välittävät tiedot ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteen tuloksikön johtajalle. Ilmoituksen tehneen työntekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

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

Fyysinen ja henkinen väkivalta

Seksuaalinen häirintä ja hyväksikäyttö, epäasiallinen puhe ja koskettelu

Asiakkaiden välinen seksuaalinen kaltoinkohtelu

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

## 7.2 Neuvonta ja ohjaus

Neuvonta ja ohjaus palveluohjaaja Sirpa Oinonen puh: 043 8248362  
 Palveluesimies Merja Sivula puh: 0505521041  
 Palveluvastaava Kirsi Kanerva 050 3695643  
 Palvelusihteeri Inger Malassu 050 3382512

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

## 7.3 Palvelutarpeen / Hoivan tarpeen arviointi

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

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

Asukkaan palvelutarpeen arvioinnista, asukkaan hoidon suunnittelusta ja hoidon arvioinnista vastaa asukkaan omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa (Lakisääteisten palveluprosessien seurantalista).

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

RAI-arvioinnista ilmenee sellaiset asukkaan yksilölliset asiat, joihin on hyvä kiinnittää huomiota hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Asukkaan toimintakykyä ja palvelutarvetta ja hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja arvioidaan vähintään puolen vuoden välein (RAI) tai asukkaan voinnin muuttuessa. Asukkaan ja omaisen näkemykset kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asukkaan terveydentilasta asukkaan suostumuksella.

## 7.4 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kaikille asukkaille nimetään omahoitaja yksikköön muutettaessa. Asukkaalle nimetty omahoitaja vastaa yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta, arvioinnista ja päivittämisestä annettujen ohjeiden mukaisesti. Hoitohenkilökuntaa on ohjeistettu suunnitelman laatimista ja sisältöä koskien.

Omahoitaja suunnittelee asukkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämistä koskevan toiminnan yksilöllisesti asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Arjen toiminnoissa toimitaan suunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja keinojen mukaisesti. Asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa tehdään uusi RAI-arviointi, jonka jälkeen tavoitteita ja keinoja muutetaan joustavasti palveluiden tarvetta vastaavaksi. Voinnin muuttuessa reagoimme välittömästi asiaan, keskustelemme asukkaan ja hänen omaisensa kanssa ja konsultoimme tarvittaessa fysioterapeuttia, lääkäreitä jne. voinnin tasapainottamiseksi.

Hoito- ja palvelusuunnitelman sisältövaatimukset, joihin yksiköiden hoitohenkilökuntaa on ohjeistettu: Asukkaalle ja hänen läheiselleen järjestetään yhteistyökokous kuukauden kuluessa muutosta ja tämän jälkeen vähintään kerran vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään ja arvioidaan yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa.

Suunnitelman perustaksi kerätään tietoja asukkaan elämästä (elämänkaarikysely), ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, sekä merkkitapahtumista, työstä, harrastuksista, jne. Tiedot kirjataan asukkaan asiakirjoihin.

Suunnitelma tehdään asukkaan RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta, ja siinä huomioidaan asukkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet.

Suunnitelmaan kirjataan palvelun ja kuntoutuksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asukkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja se sisältää mitattavissa olevat tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan puolivuositain tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan hyvä perushoito, sairauksien hyvä hoito sekä asukkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyminen ja kuntouttaminen.

Suunnitelma sisältää vähintään tavoitteet ja toimenpiteet asukkaan liikuntakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun sekä hyvään ravitsemukseen. Suunnitelmassa otetaan huomioon myös asukkaan hyvän perushoidon toteutuminen ja suun ja hampaiden terveydenhoito.

Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto, joka käsittää asukkaan toivomukset omasta hoidostaan. Hoitotahto kirjataan asukkaan asiakirjoihin.

Päivittäinen asukastietojen kirjaaminen on asukkaan käyttäytymistä ja toimintakykyä kuvailevaa sekä perustuu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin.

Hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti toimimisen varmistaminen

Omahoitajan vastuulla on tiedottaa hoitohenkilökunnalle asukkaan hoidon tarpeesta ja suunnitelluista keinoista. Hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat hoitohenkilökunnan saatavilla sähköisenä, mutta myös asukkaiden perehdytyskansioissa kirjattujen tavoitteiden ja keinojen tarkastamista varten. Sairaanhoitajat seuraavat ns. tsekkauslistojen avulla asukkaiden Rai:ien, hoito- ja palvelusuunnitelmien, yhteistyökokousten ja määräaikaistarkastusten ajantasaisuuden. Esimies tarkastaa kaksi kertaa vuodessa asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuuden.

## 7.5 Asiakaspalautejärjestelmä

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

Keräämme palautetta seuraavien kanavien kautta

Espoon palautepalvelu [espoo.fi https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/fi/Home](https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/fi/Home)

Spontaani palaute  
 Asiakastyytyväisyyskysely  
 Asukaskokoukset ja omaistenillat  
 Muistutusten ja kanteluiden seuranta

#### Palautteen käsittely

Espoon palautejärjestelmä lähettää palautteen tultua intranetin kautta nimetyille henkilöille palautelinkin. Palaute käsitellään välittömästi ja siihen vastataan kahdessa päivässä.

Asukkailta, omaisilta, Espoon sisäisiltä yhteistyökumppaneilta saatu spontaani suullinen palaute kirjataan vanhusten palveluiden sähköiseen palautejärjestelmään. Palautteen saavuttua järjestelmään, palautejärjestelmä lähettää sähköpostitse viestin johdon sihteerille ja palvelusihteerille, jotka välittävät palautteen palauteviestissä kohdennetulle taholle (johtotiimi/yksikön esimies). Palaute käsitellään välittömästi yksikössä ja asia korjataan tai käynnistetään kehittämishanke.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain pitkäaikaishoidon asukkaille ja omaisille. Omainen voi vastata asukkaan puolesta, mikäli asukas ei itse kykene vastaamaan.

Asukaskokous järjestetään vähintään kerran kuukaudessa. Kokouksessa käsitellään ajankohtaisia asioita, kirjataan asukkaiden toiveita ylös eri toiminnan osa-alueista. Asukaskohtaiset yhteistyökokoukset pidetään vuosittain, näissä palautetta voi antaa omahoitajalle. Palaute kirjataan vanhusten palveluiden sähköiseen palautejärjestelmään.

Asukkaille ja omaisille järjestetään vähintään kerran vuodessa omaistenilta tai vastaava tapahtuma, jonka yhteydessä kerätään myös palautetta. Palaute kirjataan vanhusten palveluiden sähköiseen palautekanavaan

Pitkäaikaishoidon hallinto vastaa saapuneisiin muistutuksiin ja kanteluihin, sekä käy ne yksikön esimiehen kanssa läpi. Pitkäaikaishoidon hallinto seuraa palautteita, muistutuksia ja kanteluita määrällisesti ja laadullisesti, niitä käytetään palvelun laadun seurannassa ja arvioinnissa.

#### Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Palaute: Jos hoivan tai palvelun suhteen on epäselvyyttä tai tyytymättömyyttä, kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä asukasta hoitavaan henkilökuntaa ja/tai palveluesimies Merja Sivulaan. Asiat selviävät yleensä avoimella keskustelulla ja henkilökunta auttaa aina mielellään asioiden selvittämisessä. Palautetta voi antaa myös pitkäaikaishoidon johtotiimille aluepäällikkö Tiina Jekkonen p 0468772933.

Muistutus: Tarvittaessa palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen pitkäaikaishoitopäällikkö Elina Kylmäelle (etunimi. sukunimi@espoo.fi, PL 2710, 02070 Espoon kaupunki). Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti.

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

#### Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessin kuvaus

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

Työstämme kirjallisen vastineen perusteellisen selvityksen jälkeen ja annamme vastauksen kohtuullisessa ajassa, Valviran suositus on 1-4 viikkoa. Käynnistämme tarvittaessa laadunvarmistusprosessin, yksikkö on seurannassa erikseen ilmoitetun ajan. Laatupoikkeaman



johdosta yksikkö pohtii käytäntöjään ja raportoi kehittämissuunnitelman pitkäaikaishoidon johtotiimille. Tällä pyritään siihen, että vastaavaa ei pääsisi jatkossa tapahtumaan.

## **7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies**

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

Espoon sosiaali- ja potilasasiamies:

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032 (puhelinaika ma, ti, ke, to klo 10-12)

Sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

Linkki: Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies

[http://www.espoo.fi/fi-](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Sosiaali_ ja_ potilasasiamies(4952))

[FI/Sosiaali\\_ ja\\_ terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Sosiaali\\_ ja\\_ potilasasiamies\(4952\)](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Sosiaali_ ja_ potilasasiamies(4952))

Käymme yksikössä läpi sosiaaliasiamiehen vuosittaisen selvityksen ja otamme raportista oleelliset toiminnan parannusehdotukset käytäntöön.

## **8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät**

Ympäri vuorokautisen hoidon tarve arvioidaan aina yksilöllisesti Nestorin ( ennakoivat palvelut) toimesta. . Päätös hoiva-asumisen tarpeesta tehdään laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Ikäihmisten palveluiden tarpeen arviointi on aloitettava seitsemän arkipäivän sisällä viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Espoo seuraa ikääntyneiden sosiaalipalveluiden odotusaikoja ja julkaisee tiedot [espoo.fi](http://espoo.fi) - sivulla. Lisäksi odotusajat ovat esillä palvelukeskusten seinällä. Keskimääräinen odotusaika hoiva-asumisen päätöksestä palvelun alkamiseen (vrk) on vuonna 2017 ollut 34 vuorokautta.

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

#### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Yksikössä on terveydenhuollon ammattikoulutuksen (sairaanhoitaja/lähihoitaja) saanut henkilökunta paikalla ympärivuorokauden. Yksikön sairaanhoitajat varmistavat sairaanhoidollisen asiantuntijuuden. Henkilöstö seuraa hoitotilanteissa asukkaan terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaa seurannan tulokset. Asukasta kuullaan ja muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Tarvittaessa henkilökunta on yhteydessä lääkäriin.

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

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

#### **Lääkäripalvelut**

Asumispalvelujen asukkaat ovat julkisen perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Kaukalahden elä ja asu -seniorikeskuksen lääkäripalveluista vastaa Espoon sairaala (vastuuhenkilö johtava ylilääkäri Roope Leppänen). Lääkäripalvelut on kilpailutettu ja palvelun tuottaa yksityinen palveluntuottaja. Lääkäri käy yksikössä pääsääntöisesti kerran viikossa ja on virka-aikaan yksikön henkilökunnan tavoitettavissa puhelimitse. Palveluun sisältyy asukkaan määräaikaistarkastus kerran vuodessa sekä asiakkaan akuuttien lääketieteellisten asioiden hoito. Virka-ajan ulkopuolella yksikön henkilökunta voi konsultoida Jorvin päivystyksen lääkäriä. Kiireellisissä/sairaalahoidon vaatavissa tilanteissa asukas lähetetään Jorvin päivystykseen.

### **Lääkehoito**

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

### **Laboratoriopalvelut**

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

### **Suunterveydenhuolto ja hammaslääkäripalvelut**

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

### **Apuvälineet ja maksuttomat hoitotarvikkeet**

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

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

### **Ruokailu ja ravitsemuksen seuranta**

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

Aterioiden suunnittelusta ja ruuanvalmistuksesta vastaa Espoon Catering, joka henkilökunnalla on alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan ikääntyneiden asukkaiden erikoistarpeet. Erityisesti soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota. Aterioista on tehty ennakkoon 4-6 viikon kiertävä ruokalista, joka on ruokailuaikojen lisäksi asukkaiden ja omaisten nähtävillä.

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

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

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

Asukkaiden kanssa keskustellaan mieliruuista ja toiveista ja nämä välitetään Espoo Cateringille, joka huomioi toiveet mahdollisuuksien mukaan ruokalistojen suunnittelussa. Espoo Cateringin Kauklauden elä ja asu seniorikeskuksen lounasruokalan emäntä osallistuu asukaskokouksiin x2/vuosi. Lisäksi ravitsemukseen liittyvän palveluprosessin laatua ja toimivuutta seurataan kaksi kertaa vuodessa kokoontuvassa ravitsemustyöryhmässä, johon kuuluu pitkäaikaihoista nimetty asukas, yksiköiden edustajia, pitkäaikaishoidon asiantuntija, ravitsemusterapeutti sekä Espoon Cateringin edustajia. Työryhmän kokouksesta kirjataan muistio.

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

Asukkaille tarjotaan kuntouttavaa hoitotyötä kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Kiinnitämme huomiota asukkaan aktiviteetteihin ja asioihin, jotka lisäävät asukkaiden mielekästä ja arvokasta elämänlaatua.

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

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

Yksikössä noudatetaan Espoon sairaalan ja pitkäaikaishoidon yleisiä hygieniaohjeita (24.4.2017), jotka löytyvät Efficasta yleisestä kansioista. Lisäksi ohjeistusta infektioiden torjuntaan löytyy sairaalahygienian työtilasta. Hygieniaohjeet ovat osa uuden työntekijän perehdytystä. Hygieniahoitaja on käynyt yksikössämme pitämässä luennon hygienia-asioista ja influenssarokotuksen merkityksestä. Lisäksi hän on ollut tarkkailemassa arjen työskentelyä ja antamassa sen perusteella ohjeita henkilöstölle. Kaupungin teknisen ja ympäristötoimen siivoustyön suunnittelija käy kerran vuodessa katsomassa ja antamassa ohjeita puhtaanapitoon liittyvissä asioissa.

### **Hoitajakutsu- ja turvajärjestelmät**

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

Hoitajan puhelimessa on pikapainike, jonka avulla hoitaja voi hälyttää paikalle lisäapua esim. päällekkäustilanteissa.

Henkilökunta on ohjeistettu vastaamaan hälytyksiin välittömästi. Hälytyksiin vastaamista valvotaan tarvittaessa hoitajakutsujärjestelmän ohjelmistoon kirjautuvien hälytysten ja niiden kuittausten avulla. Laitteiden toimivuus ja henkilökunnan osaaminen varmistetaan yhteistyössä laitetoimittajan kanssa huolto- ja ylläpitosopimuksen mukaisesti. Yksikössä on nimetty järjestelmävastaavat.

### **Alueellinen ja verkostoyhteistyö**

Teemme yhteistyötä Espoon seurakunnan, Espoon kaupungin työväenopiston, liikuntatoimen, kirjaston, kulttuuritoimen, Kauklahti seuran sekä yksittäisten ja yhteisöllisten vapaaehtoistahojen kanssa.

### **Hoitotahto ja saattohoito**

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

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

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

Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteutamisesta. Henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin.

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

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

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

Laitteet ovat rekisteröity. Laitteiden hankinnasta, huolloista, korjauksista ja rekisterin ylläpitämisestä vastaa 2018 vuoden alusta alkaen HUS apuvälineyksikkö. Uudet toimintakäytännöt tarkennetaan.

### **Yksikön laite- ja tarvikevastaavat:**

Palvelusihteeri Inger Malassu inger.malassu@espoo.fi puh: 050 3382512 ja

Palveluohjaaja Sirpa Oinonen sirpa.A2.oinonen@espoo.fi puh: 043 8248362

Vanhusten palveluiden hyvinvointiteknologia-asiantuntija Mika Fiskari mika.fiskari@espoo.fi puh: 043 8252894

Sosiaali- ja terveystoimi laaturpäällikkö Riitta Flinck riitta.flinck@espoo.fi puh. 0503047410

## **9 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA TURVALLISEN TYÖNTEON EDELLYTYKSET**

### **9.1 Henkilöstösuunnitelma**

Kauklahden elä ja asu seniorikeskuksen asumisyksikössä on yhteensä 62 vakanssia:

7 sairaanhoitajaa (joista 1 vara SH)

33 lähihoitajaa (joista 3 vara LH)

9 hoiva-avustajaa

9 laitosapulaista

1 palvelusihteeri

1 palveluohjaaja

1 palveluesimies

1 palveluvastaava

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

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

### **9.2 Rekrytointi**

Avoimet vakanssit ja pitkäaikaiset sijaisuudet täytetään kaupungin rekrytoinnin ohjeiden mukaisesti. Kun rekrytoimme uutta henkilöstöä, tarkistamme aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Lisäksi tarkistamme hakijan ammatinharjoittamisoikeuden (Valviran ylläpitämästä rekisteristä), työluvan ja kielitaidon. Henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen. Lisäksi arvioimme henkilön soveltuvuuden haastattelemalla ja hyödyntämällä tarvittaessa myös WOPI-analyysejä rekrytointipäätöksen tueksi.

Pyydämme edellisen työnantajan tai muun suosittelijan lausunnon ennen rekrytointipäätöstä. Arvioimme haastateltaessa työntekijän soveltuvuutta vanhustyöhön kysymyksillä millaisena toimijana ja osallisena työntekijä näkee asukkaan. Käymme keskustellen läpi työntekijän työhistoriaa ja koulutustaustaa. Työsuhteeseen kuuluu koeaika, jonka aikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja tarvittaessa työsuhde päätetään koeaikana, jos todetaan, että työntekijä ei sovellu vanhustyöhön. Esimiehen puuttua asiaan, jos on perusteltua aihetta olettaa, että terveydenhuollon ammattihenkilö ei sairauden, päihteiden väärinkäytön, heikentyneen toimintakyvyn tai muun vastaavan syyn takia kykene toimimaan ammatissaan. Em. mainituissa tilanteissa noudatamme kaupungin menettelyohjeita.

Terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle nimeämme ohjaajan, joka on terveydenhuollon ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos potilasturvallisuus vaarantuu.

### 9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Uuden työntekijän perehdyttäminen on esimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiperehdyttäjän lisäksi koko työyhteisö. Yksikössä on kirjallinen henkilöstön perehdytyspaketti ”Tervetuloa Kaukalahden elä ja asu seniorikeskukseen töihin tai opiskeluun liittyvään harjoitteluun”. Perehdytyspaketti sisältää yksikön arvot, palveluperiaatteen, käytännön ohjeita, henkilöstön tehtäväkuvaukset, Efficca-ohjeita, tietoturvasitoumuksen ja käsihygieniaohteen.

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

Esimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu täydennyskoulutuksiin. Koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa.

Henkilöstön osaaminen on asukkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstö kykenee yhteistyöhön asukkaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kanssa. Esimies huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Esimiehellä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu yksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Esimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Esimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin. Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö/vuosi. Yksikkö järjestää henkilöstön työnohjauksen tarvittaessa.

Pitkäaikaishoidon työntekijöille järjestetään säännöllisesti seuraavaan täydennyskoulutusta:  
 RAI-koulutus (verkkokoulutus+asiantuntijaluento sekä tarvittaessa muuta RAI-arviointeihin liittyvää koulutusta ja asiantuntija käy vähintään 2 kertaa yksiköiden kanssa läpi RAI-palauteraportit)  
 Saattohoidon osaamispäiväkoulutus ja/tai muuta saattohoitoon liittyvää koulutusta  
 Muistisairauksiin ja muistisairaana kohtamiseen liittyvää koulutusta  
 Ergonomiakorttikoulutus  
 Alkusammutuskoulutus ja yksikkökohtaiset poistumisharjoitukset  
 LOVE LOP, lääkehoidon osaaminen verkossa, nimikesuojattujen terveydenhuollon ammattihenkilöiden lääkelupa- ja johtava täydennyskoulutus. Samaa koulutusta järjestetään myös sairaanhoitajille lääkehoidon täydennyskoulutuksena.  
 HaiPro -koulutus ja Efficca-koulutus Espoon sisäisenä koulutuksena  
 Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutus (Potilasturvaportti)

Lisäksi osallistumme/järjestämme/kehitymme:

Esimiehen johtamisen täydennyskoulutus ”pomokahvilat ja sosiaali- ja terveystoimen seminaarit”.  
 Osallistumme vuosittain Vanhustyön Messuille (helmikuu)

## 9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

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

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



### Näin me toimimme - asukkaita ja asiakkaita varten

#### Olen ihmisiksi

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



#### Hoidan hommat

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



#### Otan opiksi ja uudistun

- Jaan kokemuksia.
- Illoitsen onnistumisista.
- Opिन palautteesta ja virheistä.



#### Rakennan Espoon mainetta

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



Työhyvinvoinnin parantamiseksi henkilökunta käyttää hyödyksi Espoon kaupungin henkilöstöetuja kulttuuri- ja liikuntatoimintaan. Samoin osallistutaan kaupungin henkilöstöjaoston järjestämiin tilaisuuksiin. Lisäksi oma yksikkömme järjestää vuosittain erilaisia Tyhy tapahtumia mm. virkistyspäivät Kaisankodilla, ruokailutilaisuuksia, keilailua, saaristolaisveneilyä yms.

Kauklauden elä ja asu -seniorikeskuksessa työhyvinvoinnin tavoitteiden saavuttamista seurataan Kunta 10- ja TYHY-puntarikyselyillä. Kunta10 -kysely on kattava, koko henkilöstölle joka toinen vuosi lähetettävä valtakunnallinen kysely. Tyhy -puntari on Espoon sosiaali- ja terveystoimen mittari, joka koostuu kolmesta kysymyksestä ja joka lähetetään neljännesvuosittain vastattavaksi. Molempien kyselyiden vastaukset käydään läpi viikkokokouksissa ja vastausten pohjalta käydään keskustelua työhyvinvoinnin edistämiseksi.

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

Espoon kaupungin työsuojeluorganisaatioon kuuluvat työsuojelupäällikkö sekä henkilöstöä edustavat työsuojeluvaltuutetut sekä työsuojeluasiamiehet. Työsuojeluasiamiehenä Kauklauden elä ja asu -seniorikeskuksessa toimii lähihoitaja Merja Nyrhinen. Työsuojeluasiamiehen tehtävänä on välittää työhyvinvointia ja työturvallisuutta edistävää tietoa yksikköön, välittää työyhteisön tilaa koskevaa tietoa työsuojeluvaltuutetulle sekä havainnoida työoloihin liittyviä epäkohtia ja riskitekijöitä sekä tiedottaa niistä esimiehelle ja työsuojeluhenkilöstölle.

## 9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki (1227/2016) tuo muutoksia hoitoon liittyvien infektioiden ja mikrobilääkeresistenssin seurantaan ja torjuntaan sekä henkilökunnan rokotuksiin. Henkilökunnan influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta ja ne vähentävät huomattavasti asukkaiden sairastumisia. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan. Työterveyshoitaja on käynyt yksikössämme vuosittain antamassa influenssarokotuksen henkilökunnalle.

Lisätietoa influenssarokotteesta THL:n sivuilta <https://www.thl.fi/fi/web/rokottaminen/rokotteet/kausi-influenssarokote>

## 10 TOIMITILAT

### 10.1 Toimitilat

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

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

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

50 asukkaalla on yksiö omalla WC:llä. 24 asukkaalla on kaksiossa oma huone, mutta yhteinen WC toisen kaksion asukkaan kanssa. Pariskunnille on tarvittaessa mahdollisuus asua yhdessä. Asukas tekee asunnosta vuokrasopimuksen Espoon kaupungin asuntotoimen kanssa. Asunnossa on sähköinen sänky, siihen kuuluvat laidat ja nousutuki sekä keskisuuren painehaavariskin patja. Sängyn lisäksi kiinteään kalustukseen kuuluu vaatekaappi, lukittava säilytysmahdollisuus ja yleisvalaistus. Asukas voi tuoda omalla vastuullaan asuntoon omia tavaroita, joiden huoltovastuu on asukkaalla/hänen asioidenhoitajallaan. Omaisen on mahdollista tarvittaessa tilapäisesti yöpyä asukkaan asunnossa.

Omaiset tyhjentävät asunnon, mutta tarvittaessa yksikkö auttaa asunnon tyhjentämisessä, jotta uuden asukkaan muutto ei viivästy.

Kiinteistön liittyvistä rikoshälytysilmoituksista vastaa Espoon aula- ja turvallisuuspalveluiden kilpailuttamana Avarn Security Oy, josta tulee vartija paikalle hälytyksen sattuessa. Yksikössä on ympärivuorokautinen tallentava kameravalvonta sisäänkäynneillä ja aulatiloiissa. Kameravalvontaa käytetään turvallisuuden ja omaisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Kameravalvonnan tallentava laitteisto on lukitussa tilassa ja katseluoikeus kaupungin aula- ja turvallisuuspalveluilla. Yksikössä on kaikissa ulko-ovissa ja tietyissä väliovissa kulunvalvontajärjestelmä ja sähköinen lukitus. Ulko-ovet ovat lukittuina ilta- ja yöaikaan, ja vierailijoiden kulkua ohjataan ovipuhelin ja koodinlukija -järjestelmillä.



## 10.2 Pelastussuunnitelma

Kauklauden pelastussuunnitelma on päivitetty 1.6.2017 ja palotarkastus on tehty 9.3.2017. Yksikön turvallisuusjohtaja on palveluesimies Merja Sivula ja apulaisturvallisuusjohtaja palveluvastaava Kirsi Kanerva.

Muiden yksikön pelastusvastuuhenkilöiden yhteystiedot löytyvät pelastussuunnitelmasta.

Henkilökunnan poistumisharjoitukset ja koulutukset järjestetään yksikössä vuosittain. Lisäksi kaikki työntekijät osallistuvat alkusammutuskoulutukseen joka kuudes vuosi.

## 10.3 Siivous ja pyykkihuolto

Asukkaan asuntojen ja asuinkerrosten yhteisten tilojen siivouksesta vastaavat laitosapulaiset. He noudattavat kirjallista siivoussuunnitelmaa, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulut. Siivoukseen kuuluvat ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen suursiivous.

Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen.

Asukashuoneet siivotaan pääsääntöisesti kerran viikossa. Työ tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan kanssa. Siivous sisältää imuroinnin/kuivamoppauksen, lattioiden pyyhinnän, pölyjen pyyhkimisen, ovien kahvojen ja peilien pyyhkimisen.

Päivittäin huolehditaan wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä ja viemisestä ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta sekä huoneen tuulettamisesta.

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

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

Likavaippakuljetuksen asukkaiden asunnosta hoitaa yksityinen palveluntuottaja Er-tiimi kaksi kertaa viikossa

Yksikössä on kellarikerroksessa pieni pesula. Sen toiminnasta vastaa Espoon kaupungin työhönvalmennuskeskus. Pesulassa on työnjohtaja, työnhajaaja ja vaihtuva määrä tukityöllistettyjä töissä. Yksikkömme vastaa asukkaiden vaatteiden ja liinavaatteiden pesun järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Asukas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta. Asukas vastaa itse tuomiensa sisustustekstiilien, esimerkiksi mattojen, verhojen, pöytäliinojen ja muiden tekstiilien pesemisen kustannuksista. Ensisijaisesti asukas ja omainen huolehtivat tekstiilien nimikoinnista. Tarvittaessa yksikkö avustaa nimikoinnissa.

## 11 DOKUMENTOINTI, TIETOTURVA JA TIETOSUOJA

### 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Potilasasiakirjat palvelevat hoidon suunnittelua ja toteutusta sekä edistävät hoidon jatkuvuutta. Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Effica. Ajantasaiset merkinnät takaavat asukkaan hoidon turvallisuuden. Tietojen kirjaaminen ajantasaisina vaikuttaa myös henkilöstön oikeudelliseen turvaan ja työturvallisuuteen. Kirjaamisen sisältö on asukkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja auttamismenetelmiin.

Kaikki yksikössä työskentelevät palvelussuhteen laadusta riippumatta mukaan lukien opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti vaitiolovelvollisuuteen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät ja opiskelijat eivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

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

kirjaamisesta laadittuja ohjeita sekä Espoon sosiaali- ja terveystoimen potilasasiakirjaohjetta. Työntekijän perehdytykseen kuuluu ohjeisiin perehtyminen.

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

## 11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Rea Lindgren, järjestelmäkoordinaattori ja tietosuojavastaava  
Espoon sosiaali- ja terveystoimi, Tietohallintoyksikkö  
puh. 0468772142, email: etunimi.sukunimi@espoo.fi

Elina Ylikoski, lakimies  
Puh: 0505446737  
Sähköposti: etunimi.sukunimi@espoo.fi

Yksikön tietosuojakysymyksiin vastaa palveluesimies Merja Sivula

## 12 YKSIKÖN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Korjattava asia Asukkaiden kaatumiset/putoamiset/luisumiset ennaltaehkäisy	Toimenpide Ketterän kehittämisen hanke vuonna 2018	Aikataulu ja vastuuhenkilö 17.11.2017 - 15.05.2018 vastuuhenkilö Merja Sivula tutor Helena Heimo/Ketterä	Seuranta pvm ja tilanne hanke 17.11.2017- 15-5.18 jatkuu omana kehittämisasiana
Asukkaiden ulkoilu	Asukkaiden säännöllinen ulkoilu	jatkuva kehittäminen Vastuuhenkilöt: palveluesimies Merja Sivula palveluvastaava Kirsi Kanerva	kesken
Työn määrä/organisointi/työnhallinta	päivittäistyön sujuminen työnjako kerroksissa tehtäväkuvien tarkastelu, työaikojen tarkastelu, työtehtävien organisointi	jatkuva kehittäminen vastuuhenkilöt: palveluesimies Merja Sivula palveluvastaava Kirsi Kanerva	vakiinnutetaan kerrospalaverit, noppakokoukset, kehityskeskustelut visuaalisen johtamisen taulutx1/KK
Yhteistyö omaisten kanssa	omaisten yhteydenpidon parantaminen sähköpostitse, omaistenillat, yhteistyökokoukset	syksy 2018 tutkitaan uuden sähköisen omaisyhteistyö järjestelmän käyttöönottoa vastuuhenkilö: Merja Sivula	Yhteistyökokouksi a pidetään, omaistenillat juhlat/tapahtumat

**13 LIITTEET**