



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

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Auroranmäki arvionti- ja kuntoutusyksikkö, Pitkäaikaishoito, Vanhusten palvelut

Laadittu, pvm. 30.6.2020

Hyväksytty, pvm: 22.9.2020

Vanhusten palvelujen johtoryhmä

Laatu ja omavalvonta

Auroranmäki arvionti- ja kuntoutusyksikkö

30.6.2020

versio 1.0

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
4 Johtamisjärjestelmä	9
5 Laadunhallinta	9
6 Riskien hallinta	10
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	12
Asiakas- ja potilasturvallisuustutkinta	12
Ilmoitettavat taudit ja mikrobit	15
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	15
Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä	16
6.2 Viestintä	16
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	17
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	18
7.2 Neuvonta ja ohjaus	19
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi	19
7.4 Asiakkaan arviointi- ja kuntoutussuunnitelma	20
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä	21
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	22
8 Palvelun sisällön omavalvonta	22
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	22
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	23
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	26
9.1 Henkilöstösuunnitelma	27
9.2 Rekrytointi	27
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	28
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	29
9.5 Henkilökunnan rokotukset	29
10 Toimitilat ja tukipalvelut	30
10.1 Toimitilat	30
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	30
10.3 Tukipalvelut	31
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat	32
11.1 Dokumentointi	32
Asiakas- ja potilastietojen käsittely	32
11.3 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	34

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma	35
13 Muutosblogi.....	36
13.1 Päivitykset	36
14 Liitteet	36

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: Omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut palveluesimies Marjo Laurikainen ja yksikön moniammatillinen työryhmä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain 30.6. mennessä. Päivittäminen vuonna 2020 30.8. mennessä.

Hyväksyminen: 10.9.2020, pitkäaikaishoidon johtoryhmä

Seuranta: Esimies seuraa vuosittain

Julkisuus: Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikön ilmoitustaululla. Vastuuhenkilönä on palveluesimies Marjo Laurikainen.

Yhteyshenkilöitä:

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

Sosiaaliasiamies Eva Peltola Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies:

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

Kaupungin tietosuojavastaava: Juho Nurmi

tietosuoja@espoo.fi

PL 12, 02070 Espoon kaupunki

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

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosityksikkö: Espoon kaupungin vanhuspalvelut

Palvelualue: Pitkäaikaishoito

Toimintayksikkö: Auroranmäki arviointi- ja kuntoutusyksikkö

Osoite: Auroranmäki 6, 02940 Espoo, PL 2703, 02070 ESPOON KAUPUNKI

Puh: 0504123860 (palvelusihteri)

Toimintayksikön vastaava esimies:

Palveluesimies Marjo Laurikainen, puh: 0468772019, marjo.laurikainen@espoo.fi

Varaesimiehenä toimii palveluvastaava puh: 0438258855

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Auroranmäki on ympärivuorokautinen, lyhytaikaishoitoa antava arviointi- ja kuntoutusyksikkö.

Yksikössä on kaksi kerrosta ja neljä erillistä tiimiä:

1 krs. Vaahtera 0468773960, Jalava 0468773961

2 krs. Lehmus 0468772487, Pihlaja 0468773042

Auroranmäen ensimmäisessä kerroksessa on 13 psykogeriatrista arviointipaikkaa ja 13 paikkaa Espoon sairaalan lyhytaikaista kuntoutusta tarvitseville asiakkaille. Tarvittaessa voidaan käyttää 2 joustopaikkaa. Toisessa kerroksessa on 26 lyhytaikaista kuntoutus- ja kriisipaikkaa. Asiakkaat tulevat sairaalasta jatkokuntoutukseen ja/tai kotoa lyhytaikaiseen hoitoon esim. kriisitilanteiden takia. Tarvittaessa voidaan käyttää 4 joustopaikkaa.

WWW-sivut:

https://www.espoo.fi/fi-FI/Seniorit/Seniorien_asuminen/Tehostettu_palveluasuminen/Auroranmaki

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Auroranmäen palvelut on tarkoitettu espoolaisille pääsääntöisesti yli 65-vuotiaille henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista hoivaa ja kuntoutusta kotona asumisen tueksi.

Auroranmäen arviointi- ja kuntoutusyksikön tavoitteena on auttaa asiakasta lääketieteellisen, hoitotyön ja eri terapiamuotojen keinoin kuntoutumaan kotiin tai muuhun yksikköön. Asiakkaiden itsensä, sekä heidän läheistensä, osallistuminen arviointi- ja kuntoutus jakson tilanteisiin on keskeistä turvallisen kotiutumisen toteutumisessa.

Auroranmäen toimintakulttuurissa painottuvat asiakkaiden voimavarojen edistäminen ja ylläpito, voimaannuttava ja kuntouttava työ-/toimintaote ja yhteisöllisyys. Asiakkaiden valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Palvelukielemme on suomi.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Espoon kaupungin arvot pitkäaikaishoidossa:

Asiakaslähtöisyys näkyy Auroranmäessä siten, että

Asiakkaalla on oikeus päättää itse omista asioistaan ja elää omaa yksilöllistä elämäänsä totuttujen tapojensa mukaisesti. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja pari, lähihoitaja ja sairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaan arjen sujumisesta ja yhteistyöstä asiakkaan omaisen ja läheisten kanssa. Tavoitteenamme on, että asiakkaan yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus, sosiaalisuus ja tasa-arvo toteutuvat kaikissa arjen tilanteissa.

Yhteisöllisyys luo turvaa, joka on läheisyyttä, toveruutta, ystävyyttä. Jokaisella on myös mahdollisuus yksityisyyteen. Auroranmäellä pyrimme viettämään yhdessä esim. erilaisia vuoden kulkuun liittyviä juhlia. Vapaaehtoiset ovat tervetulleita mukaan toimintaamme.

Oikeudenmukaisuus näkyy Auroranmäessä siten, että

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

Vastuullinen edelläkäviisyys näkyy Auroranmäessä siten, että

Toimintamme perustuu tiedolla johtamiseen ja tutkitun tiedon hyödyntämiseen. Haluamme löytää itsellemme sopivimmat työtavat ja kehittää olemassa olevaa tietoperustaa jatkuvasti.

Otamme rohkeasti käyttöön uusia menetelmiä, jotka helpottavat kommunikointia, tuovat iloa ja mielekkyyttä arkeen. Arvostamme omaa työpaikkaamme ja viestimme siitä myönteisesti.

Toimintamme on moniammattillista ja ammattitaitoista, suunnitelmallista ja arvioimme asetettuja tavoitteita. Keräämme säännöllisesti palautetta jäljellä olevilta pitkäaikaisilta asiakkailta ja omaisilta. Seuraamme palvelun laatua RAI -arviointimittarin ja asiakaspalautteen avulla. Parannamme toimintaamme jatkuvasti osallistuvalla arjen kehittämisellä, joka on asiakaslähtöinen tapa lisätä toiminnan ja palvelun laatua. Johtamisella tuemme osallistavia toimintakäytäntöjä sekä henkilökunnan sitoutumista että osaamista.

Huolehdimme sekä asiakas- 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 yhdessä henkilökunnan kanssa huolehtii siitä, että yksikön toiminta on arvojen, toimintaperiaatteiden ja palvelulupausten mukaista. Arvoista, toimintaperiaatteista, palvelulupauksista ja eettisistä ohjeista keskustellaan eri yhteyksissä: mm. talokokouksissa ja kehityskeskusteluissa. Niiden läpikäyminen on tärkeä osa uuden työntekijän perehdytystä ja yksikön perustehtävän määrittelyä.

Espon strategia -timantti (kuva 1) ohjaa strategiajohtamista myös Auroranmäellä. Sen keskeinen viesti on asiakaslähtöisyyden toteutuminen - miten tuomme lisäarvoa asiakkaille. Timantin sakaroita johdetaan visuaalisen johtamisen ja säännöllisten värjöttelyjen kautta palvelualueen yhteisten ja yksikön omien tavoiteasetteluiden kautta.



Kuva 1 Sotetin strategia -timantti

Asiakkaan palvelukokemuksen ja osallisuuden mittareita ovat: xxx

Palvelun laadun, vaikuttavuuden ja turvallisuuden mittareita ovat: RAI-toimintakykymittari, HaiPro -potilasturvallisuus mittari.

Asiakkaan palvelukokemuksen ja osallisuuden mittareita ovat: asiakastyytyväisyyskyselyt, palliatiivinen hoitolinjaus

Henkilöstön hyvinvoinnin ja työn sujuvuuden mittareita ovat: vanhusten palveluiden Tyhypuntari, kehityskeskustelut, henkilökunnan vaara- ja uhkatilanteet ja varhainen välittäminen ovat myös seurattavia asioita.

Hyvän taloudenpidon ja tuottavuuden mittareita ovat: henkilöstökulut ja Seuren käyttökustannukset.

Mittareihin on asetettu tavoiteluvut, ja joka kuukausi esimies merkitsee mittariin toteutuneet lukemat. Visuaalisen johtamiseen kuuluu se, että näitä lukuja sitten ”värjötellään” eli 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.

Palvelulupauksemme:

- Arvostamme ja kuuntelemme asiakkaita.
- Asiakkaiden yksilölliset mieltymykset ja toiveet ohjaavat päivän kulkua.
- Mahdollistetaan, että asiakas pääsee ulkoilemaan päivittäin halutessaan.
- Asiakas voi osallistua Auroranmäen arkeen ja yhteisiin tilaisuuksiin omien voimavarojensa mukaisesti.

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

Tunnuksemme on:



Pitkäaikaishoidon johtoryhmä tarkastaa vuosittain ja/tai toiminnan muuttuessa toimintaperiaatteiden ja arvojen ajantasaisuuden.

Ympäri vuorokautisen hoidon tarve arvioidaan Auranmäessä yhdessä moniammatillisen tiimin ja Nestorin kanssa aina yksilöllisesti. Tietoja hoiva-asumiseen hakeutumisesta saa ottamalla yhteyttä Seniorineuvonta ja palveluohjaus -yksikkö Nestoriin puh. (09) 816 33333 arkisin klo 9–15.

Auranmäen toiminnan tavoitteet

Auranmäen arviointi- ja kuntoutusyksikön toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden toimintakykyä ja mahdollisuuksia asua kotonaan.

Toimintaa ohjaavat strategiset periaatteet ovat:

Asiakkaan tarpeet ohjaavat Auranmäen toimintaa ja prosesseja. Kriisitilanteissa olevat asiakkaat otetaan aina vastaan Auranmäkeen. Asiakkaan toimintakykyä edistetään kaikissa päivittäisissä toimissa, ja asiakkaita ohjataan omatoimisuuteen.

Arviointi- ja kuntoutusjaksot ovat lyhytaikaisia, kuitenkin huomioiden asiakkaan tarpeet.

Auranmäen toiminta perustuu asiakkaan, hänen läheistensä sekä yksityisen että kunnallisen palveluverkoston tiiviiseen yhteistyöhön.

Asiakasnäkökulmasta tavoitteena on, että asiakas kuntoutuu ja hänen toimintakykynsä palautuu niin, että hän voi palata omaan kotiinsa tai aiempaan asuinpaikkaansa tai toiseen hoitoyksikköön arviointi- ja kuntoutusjakson jälkeen. Asiakkaan kuntoutumista ja kotiutumista tuetaan mahdollisimman monipuolisesti ja riittävän pitkään, ja pyritään välttämään ns. laitostumista ja asiakkaan puolesta tekemistä.

Kriisitilanteessa asiakas saa aina tarvitsemansa hoidon Auranmäessä. Kriisi-asiakkaiden keskittäminen Auranmäkeen edistää kriisi-asiakkaiden kokonaistilanteen hahmottamista, palvelujen tuottamista ja yksittäisen asiakkaan tilanteen hoitoa. Kriisi-asiakkaita ei ole enää tarve sijoittaa muihin yksiköihin lyhytaikaisille hoitopaikoille. Auranmäkeen voidaan sijoittaa myös muita lyhytaikaishoidon asiakkaita, mutta suunnitellut lyhytaikaishoitajaksot järjestetään pääosin muissa yksiköissä.

4 Johtamisjärjestelmä

Yksiköstä vastaa pitkäaikaishoidon palvelupäällikkö ja toimintaa johtaa Auroranmäen palveluesimies Marjo Laurikainen. Päivittäisen toiminnan organisoinnista vastaa palveluvastaava. Asiakkaiden vaihtuvuuden vuoksi tarvitaan joustavaa yhteistyötä sairaalan, kotihoidon ja Nestorin kanssa sekä asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyö tahojen kanssa.

5 Laadunhallinta

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

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

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

Laadun johtamista toteutetaan myös seuraavilla ohjeilla ja suosituksilla:

- [Käypä hoito -suositukset](#) (katsottu 26.11.2019) ovat riippumattomia, tutkimusnäyttöön perustuvia kansallisia hoitosuosituksia.
- [Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi, STM 2013:11](#) (katsottu 26.11.2019)
- [Apuvälinepalvelujen laatusuositus, STM oppaita 2003:7](#) (katsottu 26.11.2019)
- [STM suosituksia terveydenhuollon ammattihenkilöille](#) (katsottu 26.11.2019)
- [Terveiden edistämisen laatusuositus, STM 2006:19](#) (katsottu 26.11.2019)
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/70473>
- [THL potilasturvallisuus](#) (katsottu 26.11.2019) ja [THL Laatu](#) (katsottu 26.11.2019)

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

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

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esimies, ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatu- ja turvallisuusongelmat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallintaan kuuluu myös toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallintaan sisältyy viisi vaihetta:

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

Riskien tunnistaminen

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

Henkilöstö

- Seuraamme jatkuvasti ympäristöä, 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.
- 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.
- Luomme yhteiset menettelytavat ja turvallisuuskulttuurin; omavalvontasuunnitelma on osa tätä systemaattista yhteistä kehittämistä. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään.
- Noudatamme kirjaamisessa tarkoitusta varten laadittuja ohjeita.
- Esimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu täydennyskoulutuksiin. Koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa.

- Esimiehellä on käytössään varhaisen tuen malli. Varhaisen tuen mallin tarkoituksena on puuttua asioihin ja tukea työntekijää jo ennen kuin ollaan tilanteessa, että työntekijä ei kykene toimimaan ammatissaan.
- Henkilöstöä koskevista uhka- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus HESSU- järjestelmään, joka menee työsuojeluun ja ilmoitukset käsitellään työpaikkakokouksissa.

Asiakas

- Varmistamme turvallisuutta ottamalla myös asiakkaat mukaan palvelujen suunnitteluun.
- Potilasasiakirjat palvelevat hoidon suunnittelua ja toteutusta sekä edistävät hoidon jatkuvuutta. Potilasasiakirjoihin kirjataan tiedot, joita tarvitaan hoidon järjestämiseen, suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan, todetut haitalliset tutkimus- ja hoitotoimenpiteiden vaikutukset sekä epäilyt potilas-, laite- tai lääkitysvahingosta.
- Asiakkaita koskevat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, minkä vuoksi noudatamme erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa.
- Turvallisen hoidon ja henkilökunnan sekä potilaan oikeusturvan takaamiseksi laadimme potilasasiakirjat ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voimme selvittää hoitoon osallistuneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta.
- Potilasasiakirjoihin saavat tehdä merkintöjä potilaan hoitoon osallistuvat terveydenhuollon ammattihenkilöt.
- Asiakkaita koskevista vaara- ja läheltä piti -tilanteista teemme potilasasiakirjamerkintöjen lisäksi HaiPro -ilmoituksen ohjeiden mukaisesti.

Toimintaympäristö

- Varmistamme, että työskentelemme turvallisissa tiloissa: tiloja on riittävästi, ne ovat hygieenisinä ja häiriöttömiä, ennaltaehkäisemme kaatumis- ja loukkaantumisvaaroja tutustumalla asiakkaisiin ja kartoittamalla heidän käytettävissä voimavarojia (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.
- Pidämme laitteiden käyttöön liittyvän ohjeistuksen helposti saatavilla. Laitteiden käyttöön liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta kartoitetaan ja arvioidaan yksiköissä säännöllisesti.
- Poistamme työympäristöistä turvallisuutta vaarantavat tekijät.
- Toiminnan muutoksista tiedotamme laajasti.
- Henkilökunta tekee vuosittain riskien arvioinnin HESSU-järjestelmään. Riskien arviointi käsitellään yksiköiden työpaikkakokouksissa.

Riskien käsitteleminen

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

Suositteluvia julkaisuja:

- [Potilasturvallisuus ja riskien hallinta 2015](#) (katsottu 12.6.2020)
- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011](#) (katsottu 12.6.2020)

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

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Potilasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti”, ”tapahtui potilaalle” ja ”muu vaaratapahtuma/turvallisuushavainto”.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (341/2011) velvoittaa sopimaan menettelytavan, jonka avulla tunnistetaan, ilmoitetaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien kohdalla. Espoon sotetin käytössä on potilas / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä tekninen työkalu HaiPro. HaiPro:n menettelytavat on kuvattu tarkemmin kyseisissä ohjeissa, jotka ovat työtilassa. Ilmoituksen tekevät kaikki työntekijät eri ammattiryhmistä. Ilmoitusten käsittelijöinä toimivat palveluesimies Marjo Laurikainen ja palveluvastaava Jelena Vänni-Mättö. Tarpeelliseksi katsoessaan he voivat viedä asian ylemmälle taholle päätettäväksi tai tiedoksi. [Potilasturvallisuusilmoitus HaiPro](#) (katsottu 12.6.2020)

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on henkilön ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. ([Sosiaalihuoltolaki](#) 48§). (katsottu 12.6.2020)

Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella [SPro](#)-ohjelman kautta. Ilmoitus menee toiminnasta vastaavan henkilön eli yksikön esimiehen käsiteltäväksi, ja tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosyksikön johtajalle asti. SPro-järjestelmästä löydät tarkempia ohjeita ilmoituksen tekemiseen. Ilmoituksen tekemiseen et tarvitse tunnuksia.

Esimies, tarvitset ilmoitusten käsittelyyn salasanan. Sen saat siirtymällä SPro-järjestelmään, jossa valitset ilmoitusten käsittelyn ja pyydät sitten itsellesi salasanan. Käyttäjätunnus on sähköpostiosoitteesi. Mikäli sinulla on jo HaiPro salasana, pääset SPro-järjestelmään samalla salasanalla.

Spro menettelytavat on kuvattu tarkemmin ohjeessa ja videoissa, jotka ovat Spro sosiaalihuollon epäkohtailmoitus -työkalun sivulla. [Spro, sosiaalihuollon epäkohtailmoitus](#) (katsottu 12.6.2020).

Asiakas- ja potilasturvallisuustutkinta

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

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa aloitettiin vakavien vaaratapahtumien tutkinta jo vuonna 2015. Vuonna 2018 toimintamallia kehitettiin edelleen ja otettiin käyttöön **kaksitasoinen menettelytapa**: tutkinnan rinnalle astetta kevyempi selvitys. **Tutkintamenettelyä** käytetään silloin, kun (1) tapahtumaan liittyy monta toimijaa ja prosessi on monimutkainen, (2) henkilöstölle on aiheutunut suuri kuormitus, esim. jokin tapahtunut vaaratilanne lamaannuttaa henkilökunnan, (3) palveluprosessissa on ollut monta poikkeamaa pitkähkön ajan sisällä ja ne huomattiin sattumalta ja/ (4) poikkeama liittyy

laajasti käytössä olevaan järjestelmään tai laajasti käytössä olevaan toimintatapaan. **Selvitysmenettelyä** sovelletaan silloin, kun on kyseessä paikallinen ongelma, esim. yhden tiimin / työyksikön toiminta aiheuttaa vaaratapahtuman. Tämä on osoittautunut hyväksi ja resurssitehokkaaksi ratkaisuksi.

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

Sairaalainfektioiden seuranta

Sairaalainfektioiden esiintymistä ja antibioottien käyttöä seurataan mm. johdon, hygieniavastaavien ja yksiköiden toimesta. Espoon sairaala käyttää sairaalainfektioiden seurantajärjestelmää (SAI). Sairaalaan on laadittu erillinen ja kattava asiakirja hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta.

Hygieniahoitaja valvoo ja osallistuu tartuntojen ennaltaehkäisyyn sekä kehittää hoitoon liittyvien infektioiden torjuntakäytäntöjä. Hän vastaa infektioiden seurannasta, sairaalainfektioiden ja epidemioiden ehkäisystä sekä kouluttaa henkilökuntaa ja päivittää infektioiden torjuntaohjeita.

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

Työturvallisuusriskit

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

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti [Hessu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä](#) (katsottu 15.6.2020). Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia.

Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. [Työpaikkaselvitykset](#). (katsottu 15.6.2020)

Työpaikalla kohdatut vaara- ja uhkatilanteet tulee käsitellä ja ne tulee mahdollisimman pitkälle ennakoita. Tilanteista tehdyt ilmoitukset toimitetaan työsuojelupäällikölle.

Hessu-järjestelmässä tehdään myös työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista vaara- ja läheltä piti -tilanteista. Hessuun voi myös kirjata positiivisia turvallisuushavaintoja. Järjestelmä viestittää esimiehille tehdyt ilmoitukset. Esimies käsittelee ilmoituksen ja tekee siitä tutkinnan. Esimiehet ja työsuojelutoimijat pääsevät selaamaan ja tekemään yhteenvetoraportteja, mikä parantaa turvallisuuskulttuuria erityisesti ennakoinnin vahvistuessa.

Työsuojelu on mukana vakavien vahinkojen tutkinnassa. [Ohje tapaturmasta ilmoittamiseen ja tutkintaan](#) (katsottu 15.6.2020).

Yleistason [uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje](#) (katsottu 15.6.2020) on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

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

[Työsuojelun tietopankki](#) (katsottu 15.6.2020)

Tietoturvapoikkeamat

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

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

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon Hoitoilmoitustietokanta

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

Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset

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

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

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

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset

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

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

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

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

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

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

Säteilyvaara ilmoitukset Säteilyturvakeskukselle

Poikkeavasta tapahtumasta tulee tehdä viivyttämättä ilmoitus Säteilyturvakeskukselle ([1991/1512](#)) (katsottu 5.12.2019) 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 5.12.2019)

Tapahtumasta täytyy tehdä vaaratilanneilmoitus myös Valviralle ([629/2010](#)) (katsottu 5.12.2019) silloin kun kysymyksessä on terveydenhuollon laite tai tarvike.

Ilmoitettavat taudit ja mikrobit

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

Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen

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

kokoonpanolla. Elintarvike- ja vesivälitteisten epidemioiden epäilyilmoitukset tehdään ruokamyrkytys-epidemiajärjestelmään (RYMY), joka on THL:n ja Eviran yhteinen raportointijärjestelmä. Valtioneuvoston asetus elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävien epidemioiden selvittämisestä ([1365/2011](#)) (katsottu 4.6.2020).

Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä

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

Jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä sekä pelastuslain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettua hoitolaitoksen ylläpidosta ja palvelu- ja tukiasumisen järjestämisestä huolehtivaa toiminnanharjoittajaa ja tämän palveluksessa olevaa henkilöstöä.

Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112.

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

Taulukko 1. Ilmoitettavat poikkeamat, riskit ja epäkohdat

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Espoon sotet:n sisäinen ilmoitus	Ilmoitus viranomaisille
Potilasturvallisuuspoikkeama	HaiPro järjestelmä	Espoo sotet	
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta	Spro järjestelmä	Espoo sotet	Tarvit, AVI
Potilasturvallisuustutkinta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Sairaalaninfektioiden seuranta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Työturvallisuusriskit	Hessu- järjestelmä	Espoo sotet	
Tietoturvapoikkeamat	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	mm. Valvira, poliisi
Tietosuojapoikkeamat	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	mm. Valvira, poliisi
Terveystietojen ja sosiaalihuollon hoitoilmoitustietokanta HILMO	Sovittu menettelytapa		THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutus ilmoitukset	Sovittu menettelytapa		Fimea
Terveystietojen 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

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta, parantaa asiakastytyväisyyttä sekä vähentää ”hukkaa”. Asiakkaiden, omaisten tai muiden vierailijoiden toivotaan ensisijaisesti antavan palautetta asiakkaan omahoitajalle, palveluvastaavalle (0438258855) tai

yksikön esimiehelle (0468772019). Yksikön viestinnästä vastaa palveluesimies. Palautetta voi antaa myös Espoon kaupungin asumispalveluiden valvontatiimin yhteyshenkilölle, p. 0468773290

Yksikön viestintäkanavia ovat:

- Espoon kaupungin omat internet sivut: Espoon kaupunki > Anna palautetta > senioripalvelut.
- Pihon Sharepoint sivut.
- Talokokoukset ja tiimipalaverit pidetään torstaisin 14.00–15.00. Talokokousten muistiot liitteineen liitetään Auroranmäen omaan Teams-järjestelmään.
- Lifecare -potilastietojärjestelmä.
- Suullinen viestintä ja kalenterit tiimeissä.
- Asiakaskokoukset pidetään alakerrassa viikoittain ja yläkerrassa vähintään kerran kuukaudessa.
- Yhteistyökokoukset asiakkaiden, omaisten, henkilöstön ja moniammatillisen tiimin kesken.
- Tavoitekokoukset 2x viikossa, maanantaisin ja keskiviikkoisin.
- Vieteri, Soster ja Vou sanomat henkilöstölle.
- Kaupungin yhteistä kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty yksityiskohtaisemmilla, SOTETin esimiehille tarkoitetulla toimintaohjeilla: "Kun tapahtuu ikävää" - kriisiviestinnän toimintaohje SOTETin esimiehelle.

[Viestinnän työtilassa voit tutustua asiaan tarkemmin.](#) (katsottu 9.6.2020).

Kaupungin henkilöstölle suunnattuja ohjeita kriisitilanteiden varalle:

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

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

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi.

Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään. Asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakkaat itse voivat saada lääkärin luvalla tietoa heidän omista asioistaan. Omaisille neuvotaan pyytämään Espoon kaupungin kirjaamosta kirjallisella lomakkeella, mitä he haluavat tietää. Omaisilla myös kehoitetaan hankkimaan Maistraatista virallisen edunvalvontavaltuutuksen terveydelliseen ja taloudelliseen asiaan.

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

[Rekisteritietojen tarkastuspyyntö](#)

[Hakemus vainajan tietojen luovuttamiseksi](#)

[Rekisteritietojen oikaisuvaatimus](#)

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Auranmäellä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Valviran mukaan suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Myös

henkilökunnalla on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista asiakkaiden kohtelussa. Puutemme Auroranmäellä asiakkaiden epäasialliseen kohteluun välittömästi.

Esimerkkejä välitöntä ilmoittamista vaativista tilanteista:

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

Lisätietoa kaltoinkohtelusta:

- <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>

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Neuvontaa ja ohjausta antaa koko Auroranmäen henkilökunta:

Vaahtera puh: 0468773960

Jalava puh: 0468773961

Lehmus puh: 0468772487

Pihlaja puh: 0468773042

Palveluesimies puh: 0468772019

Palveluvastaava puh: 0438258855

Palvelusihteeri puh: 0504123860

Palveluohjaaja puh: 0407033760

Fysioterapeutti puh: 0405065675

Sosiaalityöntekijä Nestorissa puh: 0981633333

[Sosiaali- ja terveystoimen yhteystiedot](#) (katsottu 10.12.2019), neuvontanumerot ja web-osoitteet.

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Auroranmäen asiakasohjaus tapahtuu keskitetysti Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin kautta. Auroranmäen tarjoama palvelu on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, joten sinne siirtyvät asiakkaat saavat muutoksenhakukelpoisen päätöksen hoiva jaksostaan. Päätöksen tekee Nestorin sosiaalityöntekijä tai muu viranhaltija.

Sairaalasta, päivystyksestä, kotihoidosta ja hoivakodista siirtyvät asiakkaat tarvitsevat lääkärin läheteen. Kriisitilanteissa kotihoidon asiakkaista läheteeksi käy sairaanhoitajan kirjaus, mikäli kotihoidon lääkärin kannanottoa ei ole saatavilla.

Auroranmäen paikkoja käytetään sovitusti ja pääsääntöisesti virka-aikaan, tarvittaessa paikkoja käytetään myös kriisisijoituksissa, jolloin asiakkaita voi tulla myös virka-ajan ulkopuolella kriisisijoitusohjeen mukaisesti.

Sairaalan vaikeissa paikkatilanteissa voidaan Auroranmäen paikkoja käyttää mahdollisuuksien mukaan.

[Tulkkaukspalvelut Espoossa](#) (katsottu 10.12.2019).

7.4 Asiakaan arviointi- ja kuntoutussuunnitelma

Kaikille asiakkaille nimetään omahoitaja. Asiakkaalle nimetty omahoitaja vastaa yksilöllisen arviointi- ja kuntoutussuunnitelman laadinnasta, tarkastamisesta, arvioinnista ja päivittämisestä annettujen ohjeiden mukaisesti.

Asiakaan arviointi- ja kuntoutusjakso

Auroranmäen arviointi- ja kuntoutusyksikön tavoitteena on auttaa asiakasta lääketieteellisen, hoitotyön ja eri terapiamuotojen keinoin kuntoutumaan kotiin tai muuhun aiempaan yksikköön. Asiakkaiden itsensä, sekä heidän läheistensä, osallistuminen arviointi- ja kuntoutusjakson tilanteisiin on keskeistä turvallisen kotiutumisen toteutumisessa.

Auroranmäen toimintakulttuurissa painottuvat asiakkaiden voimavarojen edistäminen ja ylläpito, voimaannuttava ja kuntouttava työ-/toimintaote ja yhteisöllisyys. Asiakkaiden valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Asiakkaan tullessa Auroranmäkeen kartoitetaan hänen toimintakykynsä. Kotiutumiseen ja kuntoutumiseen tähtäävä hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään heti asiakkaan, hänen läheistensä ja moniammatillisen tiimin kanssa. Henkilökunta tukee asiakkaiden toimintakykyä ja auttaa asiakkaita parantamaan voimavarojaan ja omatoimisuuttaan arjen askareisissa, esim. hygienian hoidossa, ruokailussa ja vaatehuollossa. Kuntosaliharjoittelua käytetään asiakkaiden kuntoutumisen tukena. Henkilöstön ammattitaitoa on saada asiakas motivoitumaan, harjoittelemaan ja kuntoutumaan. Tarvittaessa iv-hoito ja vaativa kivunhoito voidaan toteuttaa Auroranmäessä kotisairaalan tuella. Psykogeriatrisen yksikön toiminnassa tarvitaan tiivistä yhteistyötä ja vahvaa psykogeriatrista osaamista ja lääkäripalveluiden tukea Espoon sairaalan toimesta.

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan/mitataan Auroranmäessä arviointi- ja kuntoutusjakson aikana. Mittareiden käyttöä tarkennetaan asiakastarpeiden mukaisesti.

Kotiutumisen tueksi toimintaa kehitetään systemaattisesti niin, että asiakkaiden tarvitsemia aktiviteetteja, palveluja, tukea ja apua järjestävät työntekijät, läheiset, vapaaehtoistoimijat, järjestöt, oppilaitokset ja monet muut toimijat yhdessä sovitulla tavalla.

Kun asiakas ei enää tarvitse yksikön erityisosaamista, varmistetaan asiakasohjauksella asiakkaan sujuva siirtyminen kotiin tai asumiseen muihin yksiköihin. Psykogeriatrisilla asiakkailla voi olla myös lyhytaikaishoitojaksoja yksikössä.

Arviointi- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti toimimisen varmistaminen

Omahoitajan vastuulla on tiedottaa hoitohenkilökunnalle asiakkaan hoidon tarpeesta ja suunnitelluista keinoista.

Arviointi- ja kuntoutussuunnitelmat ovat hoitohenkilökunnan saatavilla sähköisenä, mutta myös asiakkaiden akuuttikansioissa siihen kirjattujen tavoitteiden ja keinojen tarkastamista varten.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Espoon sosiaali- ja terveystoimen toimintayksiköt keräävät jatkuvasti potilas- ja asiakaspalautetta useita kanavia käyttäen ja hyödyntävät saamaansa palautetta omavalvonnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä.

Palautekanavat:

- Espoon palautepalvelu
- Spontaani palaute
- Asiakastyytyväisyyskysely tekeillä
- Muistutusten ja kanteluiden seuranta

Palautteen käsittely

- Espoon palautejärjestelmä lähettää palautteen tultua intranetin kautta nimetyille henkilöille palautelinkin. Palaute käsitellään välittömästi ja siihen pyritään pyydettyä vastaamaan muutaman päivän kuluessa.
- Asiakkailta, omaisilta, Espoon sisäisiltä yhteistyökumppaneilta saatu spontaani suullinen palaute kirjataan ja lähetetään valvontatiimille.
- Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan pitkäaikaishoidon asiakkaille ja omaisille.
- Asiakaskokouksissa käsitellään ajankohtaisia asioita, kirjataan asiakkaiden toiveita ylös eri toiminnan osa-alueista.

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Toimialatasoinen yhteenveto tehdään vuosittain.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos asiakkaalla/potilaalla on palvelun tai hoidon suhteen jotain epäselvää, niin hänen kannattaa keskustella siitä palvelu- tai hoitoyksikössä asiaa hoitaneen henkilön tai hoitavan lääkärin tai hoitohenkilökunnan kanssa.

Jos asiakas/potilas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen. Potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

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

Muistutus

Terveydenhuollossa hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Kantelu

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

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

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

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

Neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana, sekä ohjaa tarvittaessa muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten tekemisessä. Toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä, samalla kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset valituskanavat. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun. Yhteystiedot kappaleessa 1.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asiakkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Tietoja hoiva-asumiseen hakeutumisesta saa ottamalla yhteyttä Seniorineuvonta ja palveluohjaus -yksikkö Nestoriin puh. (09) 816 33333 arkisin klo 9–15. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle.

Erikseen on säädetty aikarajat:

- ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille (7 arkipäivän sisällä),

- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),
- toimeentulotukiasiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

Hoitoon pääsystä (hoitotakuu) säädetään terveydenhuoltolaissa. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä heti potilaan asuinpaikasta riippumatta. Kiireellistä hoitoa varten terveyskeskuksissa ja sairaaloissa on päivystysvastaanotot. Kiireetöntä hoitoa tarjotaan kunnan asukkailla terveyskeskuksissa. Hoitoon pääsulle on taattu tietyt määräajat. Jos terveyskeskus tai sairaala ei voi tarjota hoitoa säädettyssä ajassa, niiden on hankittava se muualta. Tarkemmin määräajat on kuvattu STM:n sivulla: [Hoitoon pääsy. / Espoon sotetin hoito- ja palvelutakuu](#) (molemmat katsottu 12.6.2020)

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito

Lyhytaikainen laitoshoido sisältää kaikki palvelut. Sairaanhoitaja varmistaa sairaanhoidollisen asiantuntijuuden yksikön käytännössä.

Varmistamme, että hoitotyön asiantuntemus on käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä.

Toimimme seuraavasti:

- Järjestämme asiakkaalle hänen tarvitsemansa yksilölliset apuvälineet ja/tai omahoitotarvikkeet.
- Henkilöstö seuraa hoitotilanteissa asiakkaan terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaa seurannan tulokset. Asiakasta kuullaan ja muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja auttamismenetelmiin.
- Asiakkaan terveydentilaa seurataan lääkärin määräämillä laboratoriotesteillä.
- Asiakkaiden painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti.
- Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto, joka käsittää asiakkaan toivomukset omasta hoidostaan kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstön toimintaa saattohoitovaiheessa.
- Asiakkaalle ja hänen omaisilleen tulee antaa riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Asiakasta hoitava lääkäri ratkaisee yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa ja muun hoitoryhmän kanssa, milloin taudin tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen. Päätös saattohoidosta kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.
- Saattohoitovaiheessa olevalle asiakkaalle järjestetään tarvittaessa yhden hengen huone asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi
- Kivun ja muiden oireiden hoidosta huolehditaan riittävästi ja oikea-aikaisesti. Kuolevan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen henkisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan. Tarvittaessa hoitaja on läsnä kuolevan vierellä. Toteutunut saattohoito kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.
- Omaiselle järjestetään tarvittaessa henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon. Omaisella on mahdollisuus yöpyä asiakkaan kanssa samassa huoneessa tai sen välittömässä läheisyydessä.
- Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteutamisesta. Henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin.

Hammashoito

Hammashoito järjestetään akuuteissa tapauksissa Espoon kaupungilta tai yksityiseltä palveluntuottajalta asukkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Hammashoidon palvelut ovat asukkaalle maksullisia.

Lääkehoito

Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty THL:n valtakunnallista opasta [Turvallinen lääkehoito](#) (katsottu 12.6.2020). Suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta palvelualueet tekevät tarkemmat omat suunnitelmansa. Lääketyöryhmän tehtävänä on tarkistaa puitesuunnitelma vuosittain sekä vastata sen päivittämisestä. Puitesuunnitelma on päivitettävä vuosittain. Lisätietoja on myös saatavilla Fimea lääkehoidon [tietopaketeista](#) (katsottu 12.6.2020): [Lääkityslistan ajantasaisuuden tarkistaminen](#), [Lääkehoidon moniammatillinen arviointi](#), [Lääkehoidon seuranta](#), [Biosimilaarit](#), [Lääkehoidon ongelmien tunnistaminen ja ehkäisy](#). Auroranmäen oma lääkehoitosuunnitelma sijaitsee lääkehuoneessa. Jokainen lääkeluvallinen sairaanhoitaja ja lähihoitaja on velvollinen lukemaan sen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaiden toimintakykyä tuetaan päivittäisissä toiminnoissa kuntouttavan hoitotyön keinoin. Kiinnitämme huomiota asiakkaan toimintakyvyn ylläpysymiseen ja omatoimisuuden tukemiseen.

Yksiköissä järjestetään asiakkaiden tarpeet huomioivaa ja niihin soveltuvaa liikunta-, virike- ja kulttuuritoimintaa, joiden tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden kognitiivista, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja merkkipäivät huomioidaan yksikön toiminnassa.

Ulkoilu on osa iäkkään ihmisen arkea myös toimintakyvyn heikentyessä. Asiakkailta on mahdollisuus ulkoiluun päivittäin. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan ulkoiluun ja liikuntaan.

[THL toimintakyky / TOIMIA-tietokanta](#) (katsottu 12.6.2020) toimintakyvyn mittaamisesta ja arvioinnista.

Ravitsemus

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). Yksiköissä tarjotaan ikääntyvien ravitsemussuositusten mukainen ravinto, joka päivittäin sisältää aamiaisen, lounaan, iltapäiväkahvin / välipalan, päivällisen ja iltapalan (tarvittaessa yöpöytä). Viisi ruokailukertaa päivässä on rytmitetty tasaisesti niin, että lounaan ja päivällisen väli on vähintään viisi tuntia. Kaksi lämmintä ateriaa tarjotaan päivässä (lounas ja päivällinen). Noudatetaan Espoon sairaalan ruokailuaikoja.

Aterioista on tehty ennakkoon 4–6 viikon kiertävä ruokalista, joka on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Ruokailuajat on määritelty ja ne ovat myös asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

Ruokailutilanteen tulee olla miellyttävä ja siinä tuetaan asiakkaiden omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa, ateriointiin varataan riittävästi aikaa ja asiakasta avustetaan tarvittaessa.

Asiakkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti punnitsemalla heidät tarvittaessa. Lisäksi seurataan asiakkaan painoindeksiä ja tarvittaessa tehdään ravitsemustilan MNA – testi. Ravitsemustilassa tullessiin

poikkeamiin puututaan välittömästi. Asiakkaiden erityisruokavaliot ja lääkärin määräämät lisäravinteet järjestetään. Erityisruokavalioiden on myös oltava monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.

Ravitsemistryöryhmä on toimielin, joka kokoontuu 2 kertaa vuodessa Espoo Cateringin johdolla. Ryhmään kuuluu yksiköiden edustajia sekä pitkäaikaishoidon asiantuntija ja ravitsemusterapeutti. Yhteistyössä pyritään varmistamaan ravitsemukseen liittyvän palveluprosessin laatua ja toimivuutta sekä lisätään asiakaslähtöisyyttä myös ravitsemukseen liittyen. Työryhmän kokouksesta kirjataan muistio.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa ja sen ylläpitämiseksi laadittavia laadullisia tavoitteita. [THL infektiotaudit](#) / [THL ohjeita terveydenhuollolle](#) (katsottu 19.12.2019)

Infektioiden ennaltaehkäisy muodostuu monesta eri osatekijästä, joita ovat mm. hyvä käsihygienia ja hoitokäytännöt sekä henkilökunnan jatkuva koulutus. Ennaltaehkäisyä tukevat jatkuva seuraaminen sekä havaintojen kirjaaminen että infektioiden rekisteröinti.

Ohjeita noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta ja tasalaatuisesta hygieniakäytännöstä ja asiakkaiden sekä henkilökunnan turvallisuudesta. Hygieniaohjeet ovat osa uuden työntekijän perehdytystä ja sieltä voi jokainen tarkastaa, miten tietyissä tilanteissa toimitaan. Ohjeet ovat kaikkien saatavilla ja hygieniahoitajan päivittämiä. Hygieniahoitaja käy tarvittaessa yksiköissä ohjeistamassa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

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 ja apuvälineet HUS Apuvälinekeskuksen omistuksessa. Lääkintälaitteet rekisteröidään laiterekisteriin (Mequsoft), 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 Mequsoft-laiterekisteristä löytyy käyttöohjeita.

Espoon kaupungin lääkintälaitteiden huollosta ja viankorjauksista vastaa HUS Lääkintäteknikka ja apuvälineiden huollosta ja ylläpidosta HUS Apuvälineyksikkö. Espoon kaupungin lääkintälaitteet huolletaan suunnitelmallisesti ja ennakoivasti. HUS Lääkintäteknikalla on huoltotiimi, joka koordinoi määräaikaishuollot keskitetysti. Lääkintälaitteet inventoidaan vähintään joka

toinen vuosi yksiköissä toteutuvien määräaikaishuoltojen kanssa samaan aikaan. Apuvälineiden inventaariot hoidetaan apuvälineyksikön varastossa.

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

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

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

Muut palvelut

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut:

Asiakkaiden ruokien hankinta ja valmistaminen ostetaan Espoon Cateringin laitoskeittiöltä.

Talon kiinteistöhuoltopalvelut ostetaan Espoon kaupungin Tilapalvelut – liikelaitokselta, joka on ulkoistanut sen yksityiselle, 1.7.2019 alkaen hoitaa Lassila&Tikanoja.

Ulkoa tuleva turvapalvelu ostetaan AVARN Security.

Henkilöstön lyhyet sijaisuudet ostetaan SEURE henkilöstövuokrausyritykseltä.

Virka-aikana lääkäripalvelut saadaan Espoon sairaalalta, virka-ajan ulkopuolella, arkisin klo 16–21 ja pyhinä klo 8–21, ostetaan Terveystalolta. Akuuttitilanteissa ollaan yhteydessä Liikkuva sairaala Liisaan.

Laboratorio ja kuvantamispalvelut ostetaan HUS labralta.

Apteekkipalvelut ostetaan HUS apteekilta.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Teemme yhteistyötä Espoon seurakunnan, kirjaston, kulttuuritoimen sekä yksittäisten ja yhteisöllisten vapaaehtoistahojen kanssa.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

Espoo-tarinan hengen mukaisesti reilu meininki työssä merkitsee arvostavaa vuorovaikutusta ja positiivista ihmiskäsitystä. Me kaikki haluamme tulla kohdatuiksi arvostavasti ja hyväksyvästi. Kun rakennamme osallisuutta, rakennamme myös kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemusta, josta syntyy vahva luottamus ja reilu meininki työyhteisöön

Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiiriin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajaututtaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. [Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn](#) (katsottu 19.12.2019) auttaa tilanteiden selvittämisessä.

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

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Auroranmäellä on 59,5 vakanssia, joista:

- 1 Palveluesimies
- 1 Palveluvastaava
- 1 Palvelusihteeri
- 1 Fysioterapeutti
- 14,5 Sairaanhoitajaa
- 28 Lähihoitajaa
- 10 Laitosapulaista

Varahenkilöstö: 2 sairaanhoitajaa ja 1 lähihoitaja

Palveluesimies toimii sekä lähi- että hallinnollisena esimiehenä. Palveluvastaava huolehtii työvuoro suunnittelusta ja vastaa päivittäisestä toiminnan organisoinnista. Asiakkaiden vaihtuvuuden vuoksi tarvitaan joustavaa yhteistyötä sairaalan, kotihoidon ja Nestorin kanssa sekä asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Ensisijaisesti puutteisiin käytetään varahenkilöä ja Espoon kaupungin, pitkäaikaishoidon Resurssipoolia, tarvittaessa myös käytetään lyhytaikaisiin puutteisiin Seure - henkilöstövuokrausta. Pitkiin sijaisuuksiin (yli 4 kk) käytetään omia sijaisia. [Henkilöstösuunnittelu](#) (katsottu 20.12.2019).

9.2 Rekrytointi

Uutta henkilöstöä [rekrytoitaessa](#) (katsottu 3.9.2020) tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusehdot. Lisäksi tarkistetaan hakijan:

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä [JulkiTerhikki](#) ja [JulkiSuosikki](#) (katsottu 20.12.2019).
- ulkomailla suoritetun tutkintojen todistukset (Valvira). [Täyttölupien](#) (katsottu 3.9.2020) tarkistaminen
- kielitaidon; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen. [Haastatteluohjeet](#) (katsottu 20.12.2019) ja kielitasokuvaukset.

Mikäli on aihetta epäillä esitettyjä todistuksia, tarkistetaan asia Valvirasta. Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan.

Opiskelijoiden ohjaus

Terveystieteiden ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle nimeämme ohjaajan, joka on terveydenhuollon ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos potilasturvallisuus vaarantuu. Yksikössä on suunnitelma harjoittelujaksolle tulevien sosiaali- ja terveydenhuollon alan opiskelijoiden vastaanottamisesta ja ohjaamisesta. Opiskelijoiden ohjauksen suunnittelusta vastaa palveluvastaava n

kanssa. Ohjeet ja sopimukset onnistuneeseen harjoitteluun löytyvät [harjoittelun ja oppilaitosyhteistyön sivuilta](#). (katsottu 20.12.2019).

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Jatkuva parantaminen ja kehittäminen

Espoon strategia, arvot, ja toiminta-ajatus ohjaavat toiminnan kehittämistä. Lisäksi saamme arvokasta tietoa useista eri lähteistä: asiakaspalautteista, muistutuksista, kanteluista, haitta- ja vaaratapahtumien ilmoituksista sekä muista tilastoista. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä.

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvät ohjeet ja lomakkeet löytyvät kootusti Essin osaamisen kehittäminen ja koulutussivuilta: [osaamisen kehittäminen ja koulutus](#) (katsottu 15.6.2020)

Perehdytys

Esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Uuden työntekijän perehdytysuunnitelmaan sisältyy potilasturvallisuusosio. Perehdytyksen tueksi [perehdytysuunnitelma ja -ohjeet](#). (katsottu 15.6.2020).

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa, ja niissä käsitellään myös potilasturvallisuusosaamista. [Kehityskeskusteluohjeet](#) (katsottu 15.6.2020).

Koulutukset

Esimies huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin. Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö/vuosi.

- RAI-koulutus (verkkokoulutus) sekä tarvittaessa muuta RAI-arviointeihin liittyvää koulutusta ja asiantuntija käy vähintään 2 kertaa yksiköiden kanssa läpi RAI-palauteraportit
- Saattohoidon osaamispassikoulutus ja/tai muuta saattohoitoon liittyvää koulutusta
- Muistisairauksiin ja muistisairaana kohtamiseen liittyvää koulutusta
- Ergonomiakorttikoulutus
- Alkusammutuskoulutus ja yksikkökohtaiset poistumisharjoitukset
- **Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset)** Espoon kaupunki ostaa HUS-Serviseltä LOVe eli Lääkehoidon osaaminen verkossa koulutusta sopimuksen mukaisesti. LOVe -oppimateriaali löytyy osoitteesta: <https://moodle.hus.fi/login/index.php> (katsottu 15.6.2020)
- HaiPro -koulutus ja Lifecare-koulutus Espoon sisäisenä koulutuksena
- Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutus (Potilasturvaportti)
- ”Kunnon hoitaja”- koulutus
- AVEKKI- koulutus
- Syksyllä 2020 MAPA koulutus (koulutusta haastaviin asiakastilanteisiin)
- **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)

[Koulutusohjeet ja -lomakkeet](#) (katsottu 20.12.2019).

Kaupungin sisäinen koulutustarjonta on koottu [koulutuskalenteriin](#) (katsottu 20.12.2019)

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työssä jaksamisen tukemiseen kiinnitetään monella tavalla huomiota ja siihen on olemassa työkaluja. Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhy-puntari. Siinä kartoitetaan mm. työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhy-puntarilla toimialatasoisesti 4 kertaa vuodessa. Yksikössä vietetään omaa TYHY-iltapäivää kerran vuodessa esim. luentoja, kilpailujen, ulkoilun ja hyvän ruuan parissa.

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

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

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) tuo muutoksia koskien hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurantaan ja torjuntaan. Säädöksiä on laajennettu, jotka koskevat hoitohenkilökunnan rokotuksia, infektioiden seurantajärjestelmiä sekä tiedonsaantimahdollisuuksia epidemian selvittämisen yhteydessä.

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

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

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

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

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

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Auroranmäessä on 52 asiakashuonetta yhteistiloineen.

Talon ensimmäisessä kerroksessa käytössä on 26 asiakashuonetta, jotka sijoittuvat kahteen siipeen (13+13 huonetta). Huoneista 4 on suurempia, joihin voidaan sijoittaa tarvittaessa 2 asiakasta. Kaikissa huoneissa on oma kylpyhuone ja toisessa siivessä kahdessa suuremmassa (2hh) huoneessa on katonosturimahdollisuus. Toinen siipi on mahdollista jakaa tarvittaessa siirtoseinillä kahteen osaan (8+5 tai 9+4 huonetta). Molemmissa siivissä on asiakkaiden yhteinen ruokailu-/oleskelutila sekä lasitettu ja lämmitettävä terassi, josta kulku aidatulle pihalle.

Toisessa kerroksessa on lyhytaikaiseen kuntoutukseen ja arviointiin 26 huonetta, jotka sijoittuvat kahteen siipeen (13+13 huonetta). Huoneet vastaavia kuin 1krs:ssa. Toinen siipi on mahdollista jakaa tarvittaessa siirtoseinillä kahteen osaan vastaavasti kuin ensimmäisessä kerroksessa. Kaikissa huoneissa on kylpyhuone ja katonosturimahdollisuus.

Molemmissa kerroksissa asiakashuonesiipien väliin jää atrium tila, johon sijoittuu henkilökunnan työhuoneet ja taukotilat, saunatilat, kokoustilat, hoitotarvikevarastot, siivous- ja kodinhoitotilat, lääkkeenjakotilat ja keittiötilat.

Sisääntulo kerroksessa (1krs) ovat talon yhteisessä käytössä olevat kunto- ja liikuntasali. Liikuntatiloissa järjestetään talon sisäisen käytön lisäksi liikuntatoimen järjestämää ryhmätoimintaa senioreille sekä lisäksi ulkopuolisten käyttäjien iltatoimintaa. Rakennuksen erillisessä siivessä toimii päiväkotitila.

Yksikön tiloissa toteutetaan palvelurakennemuutosremontti, jonka suunnittelu on käynnistynyt syksyllä 2018 ja toteutus aloitettu joulukuussa 2019. Saneeraus- ja muutostöissä tiloja muutetaan yhteisöllisemmiksi, toiminnan muutostarpeita vastaaviksi ja tiloihin suunniteltua lyhytaikaista ja kuntouttavaa hoitoa paremmin tukeviksi. Asiakassiipien osalta tilojen muutostarve on vähäinen. Muutoksella pyritään lisäämään atriumin ottamista kiinteämmiksi osaksi yksikön toiminnallisia tiloja ja hyödyntämistä asiakkaiden kuntoutumisessa. Tavoitteena on asiakkaiden vapaampi liikkuminen yksikön sisällä kuitenkin niin, että asiakkaiden liikkumista on mahdollista hoidollisen tarpeen mukaan valvoa tarvittaessa. Tilojen muutosratkaisuihin huomioidaan esteettömyys (mm. atriumin lattiamateriaali). Tilaratkaisuilla tuetaan kuntoutumista sekä asiakkaiden yksityisyyttä että yhteisöllisyyttä.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Pelastuslaki ([379/2011](#)) (katsottu 9.6.2020) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Espoon toimintayksiköiden suunnitelmassa kuvataan mm. miten onnettomuuksia ennaltaehkäistään ja vaaratilanteita torjuntaan sekä

ohjeistetaan rakennuksen ja tilojen turvallisuusjärjestelyjen järjestämisestä. [Turvallisuushavainto](#) (katsottu 9.6.2020).

Työpaikan riskien arvioinnissa arvioidaan säännöllisesti paloturvallisuuteen liittyviä tekijöitä. Yksikön palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään ja palotarkastus tehdään säännöllisesti. Se löytyy palokansiosta.

10.3 Tukipalvelut

Kiinteistön huolto

Kiinteistön hoito jatkuu aiemman mukaisena. Talon kiinteistö-/huoltopalvelut ostetaan Espoon kaupungin Tilapalvelut – liikelaitokselta, joka on ulkoistanut palvelun tuottamisen. Kilpailutuksen tuloksena hoito siirtyy 1.7.2019 alkaen Lassila & Tikanojalle.

Ateriapalvelut

Ruoan valmistukseen ja jakeluun ei tule muutoksia. Ateriat valmistetaan Espoo Catering valmistuskeittiössä, josta ruoka tulee yksikköön Postin kuljetuksella. Molemmissa kerroksissa on jakelukeittiöt. Yksikössä on käytössä henkilökunnan esimerkkiruokailu 1 kerroksessa ja 2 kerros siirtyy syksyllä 2019.

Siivous

Asiakshuoneiden ja yhteisten tilojen siivouksesta vastaa yksikön henkilökunta. Siivoussuunnitelma päivitetään toiminnan muuttuessa vastaamaan nykyistä tarvetta.

Tekstiilihuolto

Asiakkaan käyttävät pääsääntöisesti omia vaatteitaan. Liinavaatteet tulevat kuten aiemmin vuokratekstiileinä Mikkelin pesulasta. Tarpeen mukaisesti Mikkelin pesulasta voidaan tilata asiakkaiden käyttövaatteita esim. kriisiasiakkaille. Henkilökunnan työvaatteet ovat vuokratekstiilejä, jotka tulevat Lindströmin pesulalta. Yksikössä on käytettävissä riittävät vaatehuoltotilat ja laitteet asiakkaiden omien tekstiilien huoltoon. Henkilökunta huolehtii asiakkaiden omien vaatteiden huollosta ja pesusta, ja asiakkaat osallistuvat voimavarojensa mukaan omien vaatteidensa huoltoon.

Lääkehuolto

Lääkkeet tilataan Jorvin sairaala-apteekista annosjakeluna. Lääkehoidon turvaamiseksi kriisiasiakkailta ja muilla äkillisesti tulevilla asiakkailta tulee olla muutaman päivän lääkkeet mukanaan, jotta tarvittavat lääkkeet pystytään järjestämään sairaala-apteekista. Lääkkeet säilytetään lääkkeiden säilytykseen varatuissa tiloissa. Lääketilojen suunnittelu huomioidaan palvelurakennemuutoskorjauksessa. Yksikössä on riittävä peruslääkevalikoima. Lääkehoito sisältyy asiakasmaksuun.

Hoitotarvikkeet ja -välineet, kuljetukset

Hoitotarvikkeet tilataan joko Jorvin sairaala-apteekista tai Login verkkokaupan kautta ja ne kuuluvat asiakasmaksuun.

Apuvälineet tulevat HUS apuvälinelainaamolta ja sisältyvät asiakasmaksuun.

Hygieniatarvikkeet tilataan Login verkkokaupan kautta ja sisältyvät asiakasmaksuun.

Asiakkaiden kuljetukset tilataan Hus-Logistiikalta.

Hyvinvointiteknologia

ICT - ja hyvinvointiteknologia helpottaa henkilöstön ja asiakkaiden yhteydenpitoa, varmistaa asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuutta sekä edistää hoivan ja kuntoutumisen järjestämistä sekä toteutumista.

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä 9Solutions. Hoitajakutsujärjestelmä sisältää kutsumahdollisuuden sekä asiakkaiden kulunvalvonnan sekä henkilökunnan päällekkäushälytykset. Järjestelmää rakennettu yhdessä järjestelmän toimittajan kanssa niin, että järjestelmä mahdollistaa räätälöinnin asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan sekä asiakasprofiilin muuttuessa vapaamman liikkumisen yksikössä huomioiden asiakas- ja henkilökunnan turvallisuuden.

Muut toimijat

Ulkoa tuleva turvapalvelu ostetaan AVARN Securityltä.

Laboratorio- ja kuvantamispalvelut ostetaan HUSilta.

Jätehuolto, isot jäteasiat sijaitsevat erillisessä piharakennuksessa, josta ne tyhjenetään.

Asiakasmaksut

Auroranmäessä asiakkaat ovat lyhytaikaishoidossa, jolloin asiakasmaksu on lyhytaikaisen laitoshoidon maksu 38,80 €/vrk. Tämä maksu kerryttää asiakkaan maksukattoa. Maksukaton täyttymisen jälkeen vuorokausimaksu on 17,90 €.

Mikäli asiakkaan laitoshoido on kestänyt yhtäjaksoisesti 3 kuukautta, tehdään asiakkaalle pitkäaikaisen laitoshoidon maksupäätös, jolloin maksun suuruus määräytyy asiakkaan tulojen mukaan.

Lyhytaikaisen laitoshoidon maksu sisältää myös asiakkaan tarvitsemat lääkkeet ja hoitotarvikkeet.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

11.1 Dokumentointi

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

Terveystieteiden kirjaamisessa laatua ohjaa mm. rakenteinen kirjaaminen ja fraasit, joiden kautta yhtenäistetään kirjaamisen laatua ja tuetaan sitä, että asiakastietoihin tulee kirjattua kaikki oleellinen tieto. Henkilökuntaa koulutetaan rakenteiseen kirjaamiseen ja fraasien käyttöön. Potilastietojen käyttö edellyttää myös hoitosuhdetta, tai muuta asiallista yhteyttä potilaaseen ja hoitotyön kirjaamista ohjaavat erilaiset lainsäädännölliset ja ammattieettiset säännöt sekä kansallisesti sovitut periaatteet, jotka hoitotyön ammattilaisten on tunnettava kirjaamismallin ja siihen liittyvän käsitteistön ohella.

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

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

[Espoon tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaan](#) (katsottu 9.6.2020) on kirjattu vastuut tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta. Vastuuta tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta on jaettu kaupunginhallitukselle, kaupunginjohtajalle, toimialajohtajille ja esimiehille. Henkilökunta vastaa omalta osaltaan ohjeiden noudattamisesta. Jokaisen vastuulla on lisäksi tietoturvasuhteeseen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietoturvapäällikölle,

tietosuojavastaavalle tai omalle esimiehelleen. Jokaisella on vastuu omaan tehtäväänsä liittyvän tietosuojan toteuttamisesta sekä tiedon ja tietojärjestelmien asianmukaisesta käytöstä.

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

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

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

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

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

Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuoja@espoo.fi. Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää [henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake](#) (katsottu 9.6.2020). Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurtotilanteissa ilmoitus on tehtävä välittömästi osoitteeseen ict.palvelut@espoo.fi. Epäselvässä tilanteessa ilmoitus on parempi tehdä kaiken varalta turhaan kuin jättää kokonaan tekemättä. Kaupungin tietosuojavastaava ilmoittaa tarvittaessa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistoon sekä harkitsee yhdessä esimiesten ja toimialan tietosuojan yhteys henkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille tai potilaille.

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen

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

Asiakkaat ja potilaat voivat käyttää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaisia oikeuksia (mm. rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojen oikaisuvaatimus) henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä, postitse lähetettävällä pyynnöllä tai käymällä kirjaamossa tai asiointipisteessä. Espoon [internet-sivuilla](#) (Katsottu 9.6.2020) on ohje asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantioikeuksista ja tietopyyntölomakkeita, joita asiakkaat ja potilaat voivat käyttää. Myös sosiaali- ja terveystoimen tietosuojaselosteista löytyy

ohjeistus tietopyyntöjen laatimiseen ja lähettämiseen. Sosiaali- ja terveystoimessa on tietosuoja-asetuksen mukaisia tietopyyntöjä ja julkisuuslain mukaisia tietopyyntöjä koskevat [prosessiohjeet henkilökunnalle](#) (katsottu 9.6.2020).

Asiakas- ja potilastietojärjestelmät keräävät lokitietoja. Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada tietoonsa, ketkä ovat käsitelleet häntä koskevia tietoja tai kenelle niitä on luovutettu sekä tietojen käytön ja luovutuksen perusteet. Asiakkaalla tai potilaalla ei ole oikeutta saada kahta vuotta vanhempia lokitietoja, jollei siihen ole erityistä syytä. Espoon internet-sivuilla olevassa [ohjeessa](#) (katsottu 9.6.2020) asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantioikeuksista on ohjeistus lokitietopyyntöjen tekemiseksi ja lähettämiseksi. Lokitietopyyntölomake, jota asiakkaat ja potilaat voivat käyttää, löytyy samasta paikasta.

Tietoturva

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

[Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka](#) (katsottu 9.6.2020) koskee jokaista kaupungin työntekijää, viranhaltijaa, luottamushenkilöä ja sidosryhmän edustajaa, joka työnsä tai toimeksiantonsa puitteissa käsittelee Espoon kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa.

Kaupungin tietojärjestelmäympäristössä käytetään Espoo Tietotekniikan hyväksymiä ja hallinnoimia tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja, jotka on tarkoitettu työtehtävien hoitamista varten. Käyttöoikeudet kaupungin omistamaan ja hallinnoimaan tietoon sekä tietojärjestelmiin myönnetään työtehtävien hoitoon tarvittavassa laajuudessa.

Potilasturvallisuuden, tietosuojan sekä omavalvontasuunnitelmien vaatimukset on tärkeää huomioida kehitettäessä ja hankittaessa IT-palveluita.

Tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Espoossa on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta henkilökunnalle. Koulutukset löytyvät [koulutuskalenterista](#) (katsottu 9.6.2020). Lisäksi Espoossa on käytössä verkossa suoritettava tietosuoja- ja tietoturvakoulutus, jossa on oma osionsa terveydenhuollolle ja sosiaalihuollolle. Näiden koulutusten lisäksi esimiehet voivat tilata sosiaali- ja terveystoimen juristitiimiltä sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksiköihin.

Henkilökunta sekä asiakkaat ja potilaat voivat olla yhteydessä tietosuojakysymyksissä kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmeen. Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi avustaa henkilökuntaa toimialan oikeudellisissa kysymyksissä. Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

11.3 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Yhteystiedot kappaleessa 1.

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

Taulukko 2. Kehittämissuunnitelma

Korjattava asia	Toimenpide	Aikataulu ja vastuhenkilö	Seuranta pvm. ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)
KK10	<p><i>Motomedin käyttöönotto</i></p> <p><i>Tavoitekokouksen vakiointi. As. prosessi etenee tavoitteiden mukaisesti, ohjaa kuntouttavaa hoitotyötä ja osallistuttaa asiakasta/hlökuntaa</i></p> <p><i>Asiakkaalle huoneeseen tavoitetaulu sekä harjoituspäiväkirja näkyville, jossa kaksi konkreettista tavoitetta</i></p> <p><i>Tulotilanteeseen tarkistuslistan luominen sekä tulohaastattelu-lomakkeen kehittäminen</i></p> <p><i>Kotiutuksen tarkistuslistan luominen</i> <i>Tarkistuslistan käyttöönotto heti jo tulotilanteessa</i></p> <p><i>Visuaalisen asiakasvirtauksen taulun luominen ja kehittäminen, arvioinnit säännölliseksi viimeistään 1kk hoitojakson alusta</i></p>	Syksyllä 2019	<i>jatkuu</i>
<i>Visuaalisen johtamisen taulu</i>	<i>kerran kuukaudessa TP- kokouksessa</i>	<i>keväällä 2017</i>	<i>jatkuu</i>
<i>HUS lääkeyöryhmän auditointi</i>	<i>Lääkekäytäntöjen yhtenäistäminen</i>	<i>1.9.2020</i>	

13 Muutosblogi

13.1 Päivitykset

5.5.2020: Dokumentti päivitetty saavutettavuus direktiivin mukaiseksi ja dokumentin kaikki linkit.

5.5.2020: Dokumentin kaikki linkit päivitetty.

5.5.2020: Muutos kappaleessa 3.2 Arvot. Lisätty lause Espoo-tarinan toteutuksesta

5.5.2020: Muutos kappaleessa 6 Lääkinnällisten laitteiden, alan toimijoiden ja laitetekimusten valvontatehtävät siirtyvät Valvirasta Fimeaan 1. tammikuuta 2020.

5.5.2020: Muutos kappaleessa 6 Lisätty kanteluiden ja muistutusten prosessi

5.5.2020: Muutos kappaleessa 9.3 Lisätty jatkuva parantaminen ja kehittäminen

18.9.2020: Kappale 2 muokattu

18.9.2020 Muutos kappaleeseen 7.1 Itsemääräämisoikeuden- vahvistaminen

14 Liitteet