

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Taavin muistipalvelukeskus

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

28.10.2018

Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus

Espoolaisten toimintakyky, terveys ja hyvinvointi paranevat

Selkeät ja eheät asiakasprosessit – kerralla kuntoon!

Palvelu on laadukasta ja turvallista – korjaamme laatupoikkeamat heti

Henkilöstön hyvinvointi, työn sujuvuus

Kannustava johtaminen
Hyvinvoiva ja innostunut
henkilöstö

Jatkuvan oppimisen ja
kehittämisen ilmapiiri



Hyvä taloudenpito ja tuottavuus

Vähemmän hukkaa
Kilpailukykyinen kustannus-
kehitys suhteessa vertailukuntiin

Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus

Palvelut ovat saatavilla helposti eri kanavien kautta

Asiakas kokee saavansa hyötyä palvelusta

Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen

Tuloyksikön johtoryhmä 13.11.2018

Palvelualueen johtoryhmä 7.11.2018

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

Taavin muistipalvelukeskus/Pitkäaikaishoito/Vanhusten palvelut

28.10.2018

versio 2,0

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.....	6
4 Johtamisjärjestelmä	7
5 Laadunhallinta.....	8
6 Riskien hallinta.....	10
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	11
6.2 Viestintä	15
7 Asiakkaan / Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	16
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	18
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	19
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi	20
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	20
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä	22
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	24
8 Palvelun sisällön omavalvonta	24
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	24
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	24
Terveiden ja sairaanhoito	24
Lääkehoito	25
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta:	25
Ravitseminen	26
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	27
Terveystuhoon laitteen ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	28
Muut palvelut	30
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut.....	30

Alueellinen ja verkostoyhteistyö	30
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	30
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	31
9. Rekrytointi	31
9.3 Osaamisen kehittäminen	32
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	33
9.5 Henkilökunnan rokotukset	34
10 Toimitilat ja tukipalvelut	35
10.1 Toimitilat	35
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	35
10.3 Tukipalvelut	37
11 Tietoturva ja tietosuoja.....	38
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	38
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	40
12 Toiminnan kehittäminen	40
13 Liitteet	41

Esipuhe

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen

Tervetuloa laadun, potilasturvallisuuden ja omavalvonnan maailmaan! Omavalvonta parantaa palvelujemme laatua, asiakkaidemme oikeusturvaa ja henkilöstömme työturvallisuutta. Siksi se on oiva oman työn kehittämisen väline.

Meillä kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, että palvelut ja työpäivät sujuvat aina vähän paremmin. On tärkeää, että pystymme avoimesti keskustelemaan toiminnan laatuun vaikuttavista asioista, riskeistä ja läheltä piti -tilanteista. Kun tunnistamme riskit ja tiedämme, miten kukin meistä voi toimia niiden pienentämiseksi, pystymme tarjoamaan entistä laadukkaampia, turvallisempia, tuottavampia ja vaikuttavampia palveluja.

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

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

20.6.2017
Juha Metso
perusturvajohtaja

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain 30.6. mennessä. Omavalvontatiimin tehtävänä on varmistaa, että yksikössä työskennellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja kaikki yksikön työntekijät ovat sitoutuneet omavalvontaan perustuvaan laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen työskentelyyn. Omavalvontatiimin toiminnasta ja tarkoituksenmukaisesta työnjaosta vastaa laatuvaastaava, palveluesimies Anne Susiluoto.

Taavin omavalvontatiimi koostuu seuraavista henkilöistä:

- Anne Susiluoto, palveluesimies, laatuvaastaava
- Erico Melo, palveluvaastaava
- Taina Koskinen, palvelusihteeri, terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet vastuhenkilö
- Krista Grönlund, sairaanhoitaja, hygieniayhdyshenkilö
- Sanna Antikainen, lähihoitaja, ekotukihenkilö
- Marjukka Päivinen, lähihoitaja
- Anneli Sinisalo, laitosapulainen, ekoukihenkilö
- Kati Erkkilä, lähihoitaja terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet varahenkilö
- Maarit Myllymäki, palveluohjaaja päivätoiminta ja lah
- Minna Rantanen, palveluohjaaja pitkäaikaishoito

Pitkäaikaishoidon asumispalveluyksikön valvontatiimi valvoo omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen asioiden toteutumista Taavin muistipalvelukeskukseen tehtävien vuosittaisten valvontakäyntien yhteydessä. Tarvitavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä. Moniammatillinen omavalvontatiimi kouluttaa ja perehdyttää nykyistä ja uutta henkilöstöä omavalvontaan siten, että se otetaan arjen työkaluksi.

Hyväksyminen: piho johtoryhmä 1.11.2018

Seuranta: Päivitys vuosittain 30.6. mennessä, vastuhenkilö: palveluesimies Anne Susiluoto

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

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosityksikkö: Espoon kaupunki, vanhusten palvelut

Palvelualue: Pitkäaikaishoito

Toimintayksikkö: Taavin muistipalvelukeskus

Osoite: Nauhakuja 2 02180 Espoo

Puh: 046 877 3021

Toimintayksikön vastaava esimies:

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

Erico Melo p. 050 380 6625, erico.melo@espoo.fi

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Espoon Mankkaalla sijaitseva Taavin muistipalvelukeskus tarjoaa tehostettua ympärivuorokautista palveluasumista 34 muistisairaalle. Lisäksi tarjoamme muistisairaiden kotona asumisen tukemiseksi lyhytaikaista hoivaa 12 asiakkaalle, päivätoimintaa 12 asiakkaalle sekä ympärivuorokautista puhelinneuvontaa. Henkilökunnan määrä on 43.

WWW-sivut:http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet/Oma_valvontasuunnitelmat/Vanhusten_palvelut

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus ja arvot

Yhteisöllisesti toimiva Taavin muistipalvelukeskus tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa tarvitseville muistisairaille ihmisille mahdollisimman kodinomaisen, turvallisen ja viihtyisän asuin- ja toimintaympäristön. Toiminta tukee pitkäaikaista hoivaa tarvitsevien asukkaiden sekä lyhytaikaishoidon ja päivätoiminnan asiakkaiden toimintakykyä ja omatoimisuutta. Palvelua tarjotaan pääasiassa suomeksi, mutta tarvittaessa myös ruotsin ja englannin kielellä. Käytämme ajantasaista tutkittua tietoa toimintamme lähtökohtana.

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

Lisätietoa palvelutarpeen arviointiprosessista ja siihen liittyvästä päätöksenteosta: Seniorineuvonta- ja palveluohjausyksikkö Nestori p. 826 33333 arkisin klo 9-15.

3.2 Toimintaperiaatteet



Sosiaali- ja terveystoimen ja samalla Taavin muistipalvelukeskuksen toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä Espoo-tarina arvoineen ja toimintaperiaatteineen. Taavin muistipalvelukeskuksen arvot ovat asukaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus ja vastuullinen edelläkävijyys.

Asukaslähtöisyys näkyy Taavissa siten, että

- Asukkaalla / asiakkaalla on oikeus päättää itse omista asioistaan ja elää omaa yksilöllistä elämänsä totuttujen tapojensa mukaisesti. Jokaiselle asukkaalle on nimetty oma -varahoitajapari, joka vastaa asukkaan arjen sujumisesta ja yhteistyöstä asukkaan omaisen ja läheisten kanssa. Tavoitteenamme on, että asukkaan yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus, sosiaalisuus ja tasa-arvo toteutuvat kaikissa arjen tilanteissa.
- Yhteisöllisyys luo turvaa, joka on läheisyyttä, toveruutta, ystävyyttä. Jokaisella on myös mahdollisuus yksityisyyteen. Yhteisöllisyyteen kuuluvat myös yhteinen ruokailu, lauluhetket, retket ja yhteisökokoukset. Vietämme yhdessä esimerkiksi syntymäpäiviä ja erilaisia vuoden kulkuun liittyviä juhlia.
- Vapaaehtoiset ovat tervetulleita mukaan toimintaamme.

Oikeudenmukaisuus näkyy Taavissa siten, että

- Haluamme toimia oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti kaikissa tilanteissa. Haluamme kuunnella ja tulla kuulluiksi toinen toistamme arvostaen. Oikeudenmukaisuuden ja rakkauden ilmapiiri merkitsee myös sitä, että olemme toinen toisillemme ihmisiä, lähimmäisiä ja arvostuksemme toinen toisiamme kohtaan näkyy päivittäisissä kohtaamisissa niin asukkaiden, henkilökunnan kuin omaistenkin kanssa.

Vastuullinen edelläkävijyys näkyy Taavissa siten, että

- Toimintamme perustuu tiedolla johtamiseen ja tutkitun tiedon hyödyntämiseen. Haluamme löytää itsellemme sopivimmat työtavat ja kehittää olemassa olevaa tietoperustaa jatkuvasti. Muistisairaiden ihmisten hoivaan liittyy valtava määrä erityisosaamista. Haluamme pysyä tietotaidossa alan huipulla. Se vaatii jatkuvaa työtä, nöyryyttä ja kehittämismyönteisyyttä.
- Teemme rohkeasti asiakkaiden edun mukaisia, eettisen tarkastelun kestäviä päätöksiä myös asiakkaiden puolesta silloin, kun asiakkaiden etu niin vaatii.

Kiinnitämme huomiota siihen, että lyhytaikaishoivan ja päivätoiminnan asiakkaiden omaisia kuunnellaan myös kotona tapahtuvien asioiden tiimoilta siten, että edistämme mahdollisuuksien mukaan näiden muistipalvelukeskuksen asiakkaiden turvallista kotona asumista. Tämä merkitsee jatkuvaa ja tiivistä yhteistyötä kotihoidon ja Seniori- ja palveluohjausyksikkö Nestorin kanssa.

Palvelulupauksemme asukkaille/asiakkaille/omaisille

Arvostamme ja kuuntelemme.

Jokaisen yksilölliset mieltymykset ja toiveet ohjaavat päivän kulkua.

Jokainen voi ulkoilla päivittäin.

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

Läheiset ovat aina tervetulleita osallistumaan yhteiseen arkeemme.

Pidämme kiinni sovituista asioista.

Ammattitaitoinen henkilökunta toteuttaa palvelulupaustamme ammattieettisiä ohjeistuksia noudattaen. Taavin muistipalvelukeskuksen henkilökunta on ollut mukana vuonna 2016 Muistiliiton kanssa laatimassa Hyvän hoidon kriteeristöä, jonka painopistealueena on nimenomaan muistisairaana ihmisen hoivaa koskeva eettinen pohdinta. Palveluesimies huolehtii siitä, että muistipalvelukeskuksen toiminta on toimintaperiaatteen, arvojen ja palvelulupauksen mukaista. Jokainen uusi työntekijä käy nämä asiat perehdytyksen aikana läpi, palvelulupauksen käytännöt käydään läpi opiskelijoiden harjoittelujakson aikana, sijaisten tulee olla myös näistä perillä, jotta he pääsevät osaksi työyhteisöä ja ymmärtävät sitä ohjaavat periaatteet.

4 Johtamisjärjestelmä

Palveluesimies Anne Susiluodolla on kokonaisvastuu Taavin muistipalvelukeskuksen kaikesta toiminnasta. Tähän kuuluu niin hoidon laadusta, työ- ja potilasturvallisuudesta kuin taloudesta ja kiinteistöstä vastaaminen. Palveluesimiehen poissa ollessa kokonaisvastuu siirtyy palveluvastaava Erico Melolle. Jokainen työntekijä on lisäksi vastuussa omasta työstään ja sen kehittämisestä.

Sosiaali- ja terveystoimen, vanhuspalveluiden ja pitkäaikaishoidon johto seuraavat säännöllisesti Taavin muistipalvelukeskuksen toimintaa, laatua ja tarkoituksenmukaisuutta.

5 Laadunhallinta

Espoo tarina toimii Espoon kaupungin strategiana. Sen keskeinen viesti on asukaslähtöisyyden toteuttaminen - miten tuomme lisäarvoa asiakkaille. Omavalvontasuunnitelman etusivulla nähtävillä oleva timantti ohjaa strategiajohtamista myös Taavin muistipalvelukeskuksessa. Timantin sakaroita johdetaan visuaalisen johtamisen, gembailun ja värjöttelyjen avulla palvelualueen yhteisten ja yksikön omien tavoiteasetteluiden kautta. Tavoitteita asetetaan rohkeasti Pohjantähti -periaatteella, sillä se minkä katsoo nyt olevan saavuttamattomissa, saattaa jonakin päivänä olla saavutettavissa.

Timantin sakarat ja visuaalisen johtamisen mittarit:

Espeen sote-palvelujen tavoitteet

Olemme hionneet Espoo-tarinan aineksista sote-palvelujen "timantin", joka on ohjenuorana kaikessa toiminnassamme.



Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus

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

Henkilöstön hyvinvointi, työn sujuvuus

- Kannustava johtaminen
- Hyvinvoiva ja innostunut henkilöstö
- Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen ilmapiiri

Asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus

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

Hyvä taloudenpito ja tuottavuus

- Vähemmän hukkaa
- Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa vertailukuntiin

Taavin visuaalisen johtamisen taulut ovat kaikkien nähtävillä 1. kerroksen aulassa. Taululla nähtävät tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa joka kuukauden 3. tiistai klo 14:45-15:00. Tulosten läpikäyntiä kutsutaan värjöttelyksi ja siihen ovat tervetulleita myös asiakkaat ja heidän läheisensä. Seuraavaksi käydään läpi Visuaalisen johtamisen tauluilla näkyvät asiat, jotta ymmärrätte mitä niissä mitataan ja miksi.

Palveluiden laatu, vaikuttavuus, turvallisuus: Potilasturvallisuudessa tapahtuvia poikkeamia seurataan HaiPro -ilmoitusten kautta. Saapuneet ilmoitukset jaotellaan kuukausittain Tapahtui potilaalle ja Läheltä piti -tapahtumiin. Asukkaille tapahtuneet vakavat haittatapahtumat raportoidaan eteenpäin. Kehittämistoimenpiteiden tarkoituksenmukaisuutta suunnitelmallisuutta seurataan Taavin kehittämisen taululla, joka sijaitsee 0 -kerroksen aulassa.

Asiakkaiden arviointijärjestelmänä on RAI-LTC. Esimies hakee järjestelmästä joka kuukauden viimeisenä päivänä lukemat, joilla seurataan *asukkaiden osallisuutta* (vuoteessa elävät, ei aktiviteettejä, liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin ja asiakas ei osallistunut itse arviointiin), *kuntoutusta* (niukasti aktivoivaa hoitotyötä liikuntarajoitteisilla) ja *kipua* (kipu 3= vaikea päivittäinen kipu).

Asukkaan palvelukokemus ja osallisuus: Asukaskokousten, osallistuneiden asiakkaiden sekä läheisten määrää seurataan kuukausittain. Osallisuutta seurataan ulkona ja sisällä järjestettyjen tapahtumien sekä osallistujien määrän kautta. Palveluohjaaja Minna Rantanen on vastuussa näiden asioiden mahdollistamisesta, joten hän raportoi nämä luvut taululle. Taavissa on vuoden 2018 alusta seurattu myös asiakkaiden valinnan ja itsemääräämisoikeuden toteutumista arjen toiminnoissa.

Henkilöstön hyvinvointi ja työn sujavuus: Kahden vuoden välein Taavin henkilöstö osallistuu Kunta10 -tutkimukseen, neljä kertaa vuodessa Espoon Sosiaali- ja terveystoimessa työhyvinvointia mitataan Tyhy -puntarilla. Vuositasolla toteutuneiden henkilökohtaisten kehityskeskusteluiden määrä tulee olla 42, osamista seurataan vakituisten sairaanhoitajien ja lähihoitajien lääkelupien osalta sekä henkilökunnan vaara- ja uhkatilanneilmoitusten määrää. Lisäksi palveluesimiehellä on oma seuranta täydennyskoulutuksista ja henkilöstön omista kehittämistarpeista.

Hyvä taloudenpito ja tuottavuus: Hyvän taloudenpidon seurannassa ovat yksikön henkilöstökulut, käyttökustannukset sekä Seuren kuukausilaskutus. Tuottavuuden lisäämiseksi henkilöstökuluihin kiinnitetään erityistä huomiota ja hankintojen osalta noudatetaan kestävän kehityksen periaatetta ja maltillisuutta.

Potilas- ja asiakasturvallisuus on osa laatua

Valtakunnallisen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017-2021 mukaan laatuun kuuluvat asiakaskeisyyksyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, potilas- ja asiakasturvallisuus ja vaikuttavien menetelmien käyttö. Turvallisuus koostuu turvallisuusriskien tunnistamisesta, ennakoivasta riskienhallinnasta ja turvallisuutta varmistavista menetelmistä, se kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveystoimet.

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

Laatua ohjaavat valtakunnalliset ohjeet ja suositukset:

- Käypä hoito -suositukset
- Palvelukohtaiset laatusuositukset
- Apuvälinepalvelujen laatusuositus, STM oppaita 2003:7
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017 -2019 STM 2017:6
- <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3960-8>

- STM suosituksia terveydenhuollon ammattihenkilöille
- Terveyden edistämisen laatusuositus, STM 2006.19

6 Riskien hallinta

Riskienarviointi kuuluu Taavissa päivittäisen työn tekemisen kulttuuriin. Yhteisenä tavoitteenamme on tehdä ennakoivaa riskien arviointia, jotta turvallisuuspoikkeamia ei pääsisi tapahtumaan. Yksikön työsuojeluasiamiehenä toimii Jorma Turunen, vanhusten palveluiden työsuojeluvaltuutettuna Arja Väänänen ja sosiaali- ja terveystoimen työsuojelupäällikkönä Maija Rikanniemi.

Vaaratilanteiden tunnistaminen

Riskien tunnistaminen ja esille tuominen edellyttää aktiivista arviointia siitä, mitä asiasta tai toiminnasta voi seurata, jos sitä ei jatkossa huomioida ja ennakoida. Turvallisuuteen liittyviä asioita ja riskejä arvioidaan raporteilla, keskusteluun sisällytetään aktiivisesti riskien tunnistamiseen liittyvää arviointia, joihin kuuluvat esimerkiksi asukkaiden läheisiin, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit. Toimimme seuraavalla tavalla:

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

Riskienarvioinnin lisäksi Taavissa tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä. Turvallisuuskävelyn aikana käydään läpi talotekniset tilat ja tarkastellaan asiakkaiden ympäristöä muistisairaana näkökulmasta - miten

hahmottaminen muuttuu, kuinka kontrastit vaikuttavat hahmottamiseen ym. Turvallisuuskävelyn hedelmät tuovat lisänäkökulmaa myös riskienarviointiin.

Palveluesimies tiedottaa pitkäaikaishoidon johdolle laadusta ja turvallisuustilanteesta kuukausittain kirjamalla SharePointiin Visuaalisen johtamisen tunnusluvut. Kattava riskienarviointi tehdään henkilökunnan kanssa vuosittain toukokuun loppuun mennessä ja lähetetään työsuojelupäällikölle. Toimenpiteet suunnitellaan yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa esimerkiksi työsuojelun kanssa. Taavin muistipalvelukeskuksen riskienhallinnasta vastaa palveluesimies Anne Susiluoto ja esimiehen poissa ollessa palveluvastavaa Erico Melo

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Tässä kappaleessa käydään alla olevaan taulukkoon kirjatut asiat.

Taulukko 1. Ilmoitettavat poikkeamat, riskit ja epäkohdat

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

Terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteille ilmoitukset	HaiPro -järjestelmä		Valvira
Säteilyvaarailmoitukset	Sovittu menettelytapa		STUK
Valvottavat tartuntataudit	Sovittu menettelytapa		THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	RYMY		THL, Evira
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä	Sovittu menettelytapa		LUP

Potilasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti” ja ”tapahtui potilaalle”

Potilasturvallisuuspoikkeamat kirjataan HaiPro -järjestelmään. Tavoitteena on löytää systeemistä ja organisaatiosta korjattavia ja kehitettäviä kohteita, joiden avulla asiakasturvallisuutta voidaan parantaa.

HaiPro -ilmoitukset kertovat siitä, miten työntekijät havaitsevat turvallisuuspoikkeamien olemassaolon.

Palveluesimies Anne Susiluoto käsittelee ilmoitukset ja määrittelee jatkotoimenpiteet. Mikäli poikkeama toistuu usein tai muodostaa selkeän riskin, tutkitaan yhdessä henkilökunnan kanssa syitä ja mietitään kehittämistoimenpiteitä tilanteen ratkaisemiseksi. HaiPro -ilmoituksia käsitellään kerran kuukaudessa talon yhteisessä palaverissa. HaiPro:n tekniset menettelytavat on kuvattu henkilöstölle tarkemmin työtilassa, kohdassa Sotetin yhteisiä ohjeita.

Ilmoitus Sosiaalihuollon epäkohdasta

Sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan Sosiaalihuoltolain 48 §:n ja 49 §:n mukaisesti (1301/2014). Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on viipymättä ilmoitettava toiminnasta vastaavalle taholle. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia, sekä yksityisissä että julkisissa palveluissa toimivia työntekijöitä. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Palveluntuottaja tiedottaa asiasta henkilökunnalle. Lisätietoa ilmoitettavista epäkohdista löytyy omavalvontasuunnitelman luvusta 7, Asiakkaan / potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva. Espoon kaupungilla ei vielä ole käytössä taulukossa mainittua SPro -järjestelmää.

Potilasturvallisuustutkinta

Potilasturvallisuustutkinta on Espoon sotet:in sisäinen menettely vakavien prosessi- ja potilasturvallisuuspoikkeamien selvittelyyn. Tutkinnan tavoitteena pyritään muuttamaan toimintaa; annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan systeemilähtöisiä ongelmia ja riskejä. Tutkinta aloitetaan perusturvajohtaja Juha Metson päätöksellä. Potilasturvallisuustutkinnan menettelytavat on kuvattu henkilöstölle tarkemmin työtilassa, kohdassa Sotetin yhteisiä ohjeita.

Sairaalainfektioiden seuranta

Hygieniahoitaja Heidi Järvenpää-Igwe 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 infektio- ja tartuntatauti- ja epidemioiden ehkäisystä sekä kouluttaa henkilökuntaa ja päivittää infektioiden torjuntaohjeita. Hygieniatoimikunta kokoontuu 2 kertaa vuodessa. Se laatii vanhusten palvelujen tulosityksikön infektio- ja tartuntatauti- ja epidemioiden ehkäisystä sekä kouluttaa henkilökuntaa ja päivittää infektioiden torjuntaohjeita. arvioi infektioiden torjuntatyötä, esittää johtoryhmälle päätettäväksi vanhusten palveluja koskevat toimintaohjeet ja tiedottaa asioista vanhusten palvelujen johdolle.

Taavin muistipalvelukeskuksen hygieniavastaavana toimii sairaanhoitaja Krista Grönlund, hän osallistuu hygieniatoimikunnan kokouksiin ja tuo sieltä tiedon Taaviin.

Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki (738/2002) 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. Työsuojelun ja työterveyshuollon yhteistyössä suoritettavissa lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja ne arvioidaan työturvallisuuden ja työterveyden näkökulmasta. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. Taavin muistipalvelukeskuksessa työpaikkaselvitys on pidetty 6.3.2018.

Tietoturvapoiskeamat

Tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa että poikkeusoloissa. Tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta.

Jos kohtaat häiriön tai poikkeaman, tai epäilet joutuneesi ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, älä epäröi ilmoittaa asiasta. Ilmoitus tehdään kaikissa tapauksissa CGI HelpDeskiin puh. 09 816 50501 tai ictpalvelut@espoo.fi. Tiedota asiasta myös esimiestäsi Anne Susiluotoa.

Terveydenhuollon ja sosiaali- ja terveydenhuollon hoitoilmoitustietokanta

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon hoitoilmoitusjärjestelmä kattaa merkittävän osan sosiaali- ja terveydenhuollon laitos- ja asumispalveluista. Vuodesta 2011 alkaen hoitoilmoitusjärjestelmä on laajentunut koskemaan myös perusterveydenhuollon avohoitoa (AvoHilmo). Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiot toimittavat tilasto- ja rekisteritietoja THL:ään, Taavin muistipalvelukeskuksesta tehdään Hilmo vuodelle lopussa. Hilmo (409/2001) / AvoHilmo (556/1989) / THL Hoitoilmoitustietokannat

Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) 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 "Ilmoitus epäilystä rokotuksen haittavaikutuksesta".

Lääkelaki (395/1987) / Asetus (774/1989) / Fimea haittavaikutukset / THL ilmoittaminen

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tulee tehdä ilmoitus Valviralle, Taavin muistipalvelukeskuksessa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista aiheutuneet vaaratilanteet ilmoitetaan HaiPro -järjestelmän kautta.

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

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

Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Henkilöstölle terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen menettelytapa on kuvattu tarkemmin työtiloissa, kohdassa Sotetin yhteisiä ohjeita

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden yhdyshenkilönä toimii Taavin muistipalvelukeskuksessa palvelusihteeri Taina Koskinen ja varahenkilönä lähihoitaja Kati Erkkilä.

Säteilyvaara ilmoitukset Säteilyturvakeskukselle

Poikkeavasta tapahtumastatehdään välittömästi ilmoitus Säteilyturvakeskukselle (1991/1512) 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.
- Lomake STUK Poikkeavasta tapahtumasta ilmoittaminen

Tapahtumasta täytyy tehdä vaaratilanneilmoitus myös Valviralle (629/2010), silloin kun kysymyksessä on terveydenhuollon laite tai tarvike. Henkilöstölle lisätietoa prosessista löytyy työtiloista Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta 12 (27) 17.5.2017.

Valvottavat tartuntataudit

Tartuntataudit ja niitä aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntatautien ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan:

- 1) yleisvaaralliset tartuntataudit,
- 2) valvottavat tartuntataudit
- 3) muut rekisteröitävät mikrobilöydökset

Lisätietoa: Infektiotaudit, THL Tartuntatautilaki (1227/2016)

Taavissa esimerkiksi influenssan ja noroviruksen aiheuttamista epidemiaepäilyistä ilmoitetaan hygieniahoitaja Heidi Järvenpää-Igwelle, hänen kanssaan tehdään seuranta ja tarkoituksenmukaiset toimenpidesuunnitelmat epidemian eri vaiheissa. Epidemian etenemistä seurataan seurantalistan avulla alusta loppuun saakka. Epidemian päätyttyä seurantalistat toimitetaan hygieniahoitajalle.

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 ruokamyrkytyssepidemiajärjestelmään (RYMY), joka on THL:n ja Eviran yhteinen raportointijärjestelmä. Lisätietoa: Valtioneuvoston asetus elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävien epidemioiden selvittämisestä (1365/2011).

Taavin muistipalvelukeskuksessa tehdään yhteistyötä terveystarkastajan ja hygieniahoitaja Heidi Järvenpää-Igwen kanssa. Ruokatoimituksista ja valmistuksesta vastaa Taavin muistipalvelukeskuksen 0 -kerroksessa toimiva Espoo Cateringin ruuanvalmistuskeittiö.

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

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

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

Paivystava.Palotarkastaja@espoo.fi

6.2 Viestintä

Muistipalvelukeskuksen kokonaisviestinnästä vastaa esimies, jokainen työntekijä on vastuussa oman työnsä osalta viestinnän sujuvuudesta ja riittävydestä, tähän liittyy se että työ sähköposti luetaan jokaisessa työvuorossa. Pääasiallisena viestintäkanavana toimii sähköposti, jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen sähköpostiosoite. Muistipalvelukeskuksessa pidetään Infokahvi, eli talon kokous joka tiistai klo 14-15. Lisäksi on tupien omia, ammattiryhmäkohtaisia sekä toimintapalavereita tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään puolivuositain.

Talon tapahtumista, valtakunnallisista teemapäivistä ja juhlista ilmoitetaan ilmoitustauluilla, hississä ja auloissa. Olemme yhteydessä asiakkaiden perheisiin ja läheisiin henkilökohtaisempien terveisten osalta esimerkiksi postitse, puhelimitse, sähköpostitse ja videoterveisten kautta. Perhe ja läheiset kutsutaan mukaan asikkaiden yhteistyökokouksiin ja ovat lämpimästi tervetulleita kuukausittain järjestettäviin asukaskokouksiin. Asukaskokouksista ilmoitetaan tupien ilmoitustauluilla.

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

Valtakunnalliset laatu ja potilasturvallisuusrekisterit:

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon *hoitoilmoitusjärjestelmä*

Valtakunnallinen *lääkkeiden haittavaikutusrekisteri (Fimea)*.

Rokotusten haittavaikutusrekisteri (Fimea)

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamista ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus Valviralle.

Tartuntatautirekisteri

Sairaalainfektioiden esiintymistä ja antibioottien käyttöä seurataan mm. johdon, hygieniavastaavien ja yksiköiden toimesta

Epidemioiden selvitystyöryhmä selvittää elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviäviä epidemioita

7 Asiakkaan / Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Sosiaalihuoltolaki 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluesimiehelle, jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottamisen jälkeen esimies ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä. Esimies voi ottaa käyttöönsä työnjohdollisen huomautus- ja varoitusmenettelyn, mutta ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen tehneen

työntekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. (liite: Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus)

- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.
- Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönittää, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.
- Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.
- Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Esimerkkejä välitöntä ilmoittamista vaativista tilanteista:

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

Taavin muistipalvelukeskuksessa on kaltoinkohtelulla nollatoleranssi. Katsomme, että asukkaiden itsemääräämisoikeuteen puuttuminen merkitsee usein myös kaltoinkohtelun sallimista. Muistipalvelukeskuksen arvot, hoitokulttuuri ja toimintaperiaatteet eivät hyväksy fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista kaltoinkoh-

telua missään muodossa. Kaltoinkohtelua on käsitelty laajasti viikkokokouksessa 9.7.2015 ja asia on kirjattu muistioon. Kaltoinkohteluun liittyviä asioita käydään läpi vuosittain ja lisäksi uuden työntekijän perehdytyksessä. Mikäli kaltoinkohtelutapaus tulee esiin, se käsitellään työyhteisössä, esimies keskustelee lisäksi tapauksessa mukana olleen / olleiden työntekijöiden kanssa ja tekee sen jälkeen tarvittavat toimenpiteet ja ratkaisut.

Lisätietoa kaltoinkohtelusta:

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

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

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, johon kuuluu oikeus vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet suunnitellaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Taavin muistipalvelukeskus on yhteisö, jossa vuorovaikutus toimii joka suuntaan. Kaikilla on mahdollisuus päätöksentekoon ja sopimuksista pidetään kiinni. Kerran kuukaudessa järjestetään asukaskokous, johon asiakkaiden lisäksi ovat tervetulleita läheiset. Asukaskokouksissa suunnitellaan ja päätetään yhteisistä asioista. Taavissa on aktiivisessa käytössä elämäntutkukaavake. Asukkaan muuttaessa Taaviin, koko työyhteisö tutustuu asiakkaaseen elämänhistorian kautta. ”Kuka minä olen / tällainen minä olen”. Tavat, tottumukset, mieltymykset ja rutiinit koetaan tärkeiksi itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumisen kannalta, joten kysymme myös asiakkaan perheeltä ja läheisiltä näitä asioita. Meillä muistisairas ihminen elää oman elämänsä makuista elämää, tärkeät asiat ja mielenkiinnonkohteet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Jokainen voi olla mukana arjen askareissa oman halunsa ja kiinnostukseensa mukaan. Taavissa huomioidaan asiat, jotka miellyttävät ja eivät miellytä asukasta.

Muistisairaus ei tarkoita kaikesta päätöksenteon ja valinnan vapaudesta luopumista. Taavissa tuetaan asiakkaita siten, että jäljelle jää vähintään vapaus päättää ruokailuun, tekemiseen, vuorokausirytmiiin ja vaatteisiin liittyvistä asioista. Tärkeintä on, etteivät asiakkaat aiheuta itselleen tai muille vaaraa tai haittaa päätöksenteollaan. Kun huomaamme tällaisen riskin olemassaolon, ohjaamme asiakasta oikeiden päätösten äärelle eettisen ymmärryksemme ja ammattillisen tietotaitomme mukaan.

Taavin muistipalvelukeskuksessa tavoitteena on asukkaan toimintakyvyn säilyminen ja hyvä elämänlaatu. Hyvään elämänlaatuun kuuluu mahdollisuus päättää itse omista asioistaan. Hoitohenkilökunta ei tee päätöksiä asukkaan puolesta tai toimi vastoin asukkaan tahtoa. Jos asukas ei esimerkiksi hoitoon liittyvissä tilanteissa ole halukas yhteistyöhön, odotetaan, kunnes yhteistyö onnistuu. Henkilökunnalla on muutoksen ja kaaoksen sietokykyä.

Riskitilanteissa asukkaan turvallisuus taataan aina ensisijaisesti hoitotyön keinoin. Asukkaan liikkumisen rajoittamisen keinoihin päädytään harvoin ja se tehdään vasta lääkärin perusteellisen harkinnan jälkeen. Rajoittaminen on mahdollista vain, jos asukkaan turvallisuus on uhattuna ja silloinkin mahdollisimman lievin rajoittein. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja niiden tarpeellisuutta arvioidaan päivittäin. Asukkaan vointia seurataan ja valvotaan ja valvonta kirjataan jokaisen vuorokauden aikana säännöllisesti asiakastietojärjestelmään.

Taavin muistipalvelukeskuksessa vahvistetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista sekä mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Pitkäaikaishoivan asiakkailla on pääsääntöisesti omat huoneet, jotka he voivat kalustaa mieleisekseen omilla huonekaluilla ja muilla tavaroilla. Asukkaat pukeutuvat omiin vaatteisiinsa ja henkilökunta pitää tärkeänä, että hän saa valita itse mitä haluaa pukea päälleen. Päivittäisissä toimissa kannustetaan ja ohjataan itsenäiseen toimintaan. Yksilöllistä vuorokausirytmää kunnioitetaan ja päivittäiset toimet suunnitellaan sen mukaan.

Asiakkaan liikkumisen rajoittamista koskevista toimenpiteistä kerrotaan asiakkaan läheisille ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Keskustelussa on usein se, miten asukkaiden liikkumisvapaus - liikkumis- ja hahmottamiskyvyn sekä tasapainon heikentyessä asukas saattaa kaatuilla useammin. Liikkumisvapauden rajoittaminen on kuitenkin ratkaisuna äärimmäisen harvoin, sillä liikkumisen rajoittaminen lisää ahdistuneisuutta, joka johtaa esimerkiksi levottomuuden, itkuisuuden ja aggressiivisuuden lisääntymiseen. Jos rajoittamistoimenpiteitä tarvitaan, tilannetta arvioidaan päivittäin ja rajoitteet lopetetaan niin pian kuin mahdollista. Viime kädessä hoitava lääkäri tekee päätöksen asukkaan määräämisestä vapauden rajoittamisesta ja sen seurannasta.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Toimimme hoito- ja hoiva-alan eettisten ohjeiden mukaisesti. Asukkaan kohtelu on arvostavaa ja kuuntelevaa, kiinnitämme erityistä huomiota muistisairaahan kohtaamiseen liittyviin erityispiirteisiin.

Muistipalvelukeskuksen henkilökunta neuvoo ja palvelee Sinua:

Pitkäaikaishoidon palveluohjaaja Minna Rantanen puh: 043 824 5686

Päivätoiminnan ja lyhytaikaishoivan palveluohjaaja Maarit Myllymäki puh. 043 826 9477

Palvelusihteeri Taina Koskinen puh. 046 877 1680

1. kerros hoitohenkilökunta 09 816 47884

2. kerros hoitohenkilökunta 09 816 47892

Palveluesimies Anne Susiluoto puh. 046 877 3021

Palveluvastaava Erico Melo puh. 050 380 6625

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Kaikkien Taavin asiakkaiden, pitkäaikais- ja lyhytaikaishoivan sekä päivätoiminnan asiakkaiden, sijoituspäätös tehdään Seniori- ja palveluohjausyksikkö Nestorissa.

Päivätoiminnan ja lyhytaikaishoivan asiakkaiden palvelukokonaisuus rakennetaan vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita, yhteistyössä asiakkaan, kotihoidon ja läheisten kanssa. Näiden palveluiden pääasiallisena tavoitteena on omaishoitajan jaksamisen tukeminen sekä turvallisen kotona asumisen mahdollistaminen.

Pitkäaikaishoivan asukkaiden hoidon suunnittelussa, käytetään RAI -arviointijärjestelmää (Resident Assessment Instrument - Long Term Care, RAI-LTC). Arviointijärjestelmä muodostaa vastausten pohjalta mittariarvoja, joita käytetään kattavasti hoidon laadun arvioinnissa ja kehittämisessä sekä laadullisen johtamisen välineenä. RAI -arvioinnin lisäksi asiakkaan arviointiin käytetään tarkentavia, ikääntyneille suunniteltuja mittauksia, kuten myöhäsiän depressioseulaa (GDS-15), Mini Mental State Examination (MMSE) -testiä ja Mini Nutritional Assessment (MNA) -ravitsemustilan arviointitestiä. Kivun arvioinnissa käytetään erityisesti muistisairaille tai muulla tavoin kognitioltaan hauraille ihmisille suunniteltua PAINAD - kipumittaria.

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

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Päivätoiminnassa tehdään asiakaskohtainen hoitosuunnitelma, johon kirjataan päivätoiminnan tavoitteet. Lyhytaikaishoidossa hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan jokaiselle jaksolle erikseen. Asiakkaan hoivasta vastaava läheinen saa jakson päätteeksi jaksoa koskevan yhteenvedon. Pitkäaikaishoidon asiakkaan omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta, tarkastamisesta, arvioinnista ja päivittämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelman pohjana on asukkaan RAI -arviointi.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaprosessi:

Tämä on kuvaus pitkäaikaishoivan hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaprosessista

- Asiakkaalle tehdään ensimmäinen RAI -arviointi kahden viikon kuluessa muutosta, sen jälkeen tehdään ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma
- Omahoitaja kutsuu asiakkaan ja hänen läheisensä yhteistyökokoukseen kuukauden kuluessa muutosta ja aina tarvittaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään ja arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa.
- Suunnitelma tehdään asiakkaan RAI -arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta, ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelman pohjalla on myös elämänkaarikysely, jossa on tietoa asukkaan elämästä, ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, sekä merkkitapahtumista, työstä, harrastuksista, jne. Tiedot kirjataan ja säilytetään asiakkaan asiakirjoissa.
- Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan vähintään tavoitteet ja toimenpiteet asukkaan liikuntakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun ja hyvään ravitsemukseen. Suunnitelmassa otetaan huomioon myös asiakkaan hyvän perushoidon toteutuminen sekä suun ja hampaiden terveydenhoito. Asiakkaan vahvuudet ja voimavarat muodostavat lähtökohdan hoito- ja palvelusuunnitelmalle. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan hoidon tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.
- Asiakkaan hoitotahto huomioidaan hoidon suunnittelussa ja kirjataan Effica -potilastietojärjestelmään. Mikäli asiakas ei enää pysty itse tahtoaan ilmaisemaan, kysytään tietoa läheiseltä. Lääkäri tekee aina lopullisen päätöksen, milloin taudin tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen.
- Taavin muistipalvelukeskuksessa on ohjeistus laadukkaaseen palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteuttamiselle. Erityishuomiota kiinnitetään asiakkaan ahdistuksen ja kivun hoitoon sekä omaisten huomiointiin. Päätös saattohoidosta kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.
- Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan mitä työtehtäviä hoitajan tulee tehdä ja millä tavoin, jotta hän pystyy vastaamaan asiakkaan tarpeisiin.
- Päivittäiskirjaaminen perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivittäiskirjaamisessa kiinnitetään huomiota asiakkaan vointiin ja siinä tapahtuviin muutoksiin sekä asioihin, jotka toteutuksessa ovat poikenneet hoito- ja palvelusuunnitelmasta.
- Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina RAI -arvioinnin jälkeen. Asiakkaat arvioidaan RAI -arviointia käyttäen puolivuositain tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa vähintään kahden viikon ajaksi.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, hoidon suunnittelusta ja hoidon arvioinnista vastaavat asiakkaan oma- ja varahoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Sairaanhoitajilla on työkalunaan lakisääteisten palveluprosessien seurantalista, jonka avulla seurataan ovatko kaikkien pitkäaikaishoivan asiakkaiden RAI,

hoitosuunnitelma sekä lääkärintarkastukset sujuneet lain velvoittamalla tavalla. Jokaisella pitkäaikaishoivan tuvalla on nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa oman tupansa lakisääteisten palveluprosessien toteutumisesta.

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

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilös-
tölle ja asiakkaille, joten käytämme erilaisia kanavia palautteen keräämiseen. Palautteenne on meille tärkeää, jotta voimme keittää toimintaamme paremmaksi. Kerrottehan rohkeasti palautetta niin kiitosten kuin rakentavien palautteidenkin muodossa henkilökunnalle heti kun asia nousee mieleenne.

Muita palautekanavia:

- Spontaani palaute
- Espoon palautepalvelu
- Asiakastyytyväisyyskysely
- Yhteistyökokoukset
- Asukaskokoukset kerran kuukaudessa
- Muistutusten ja kanteluiden seuranta

PALAUTTEEN KÄSITTELY

- Asiakkailta, omaisilta ja Espoon sisäisiltä yhteistyökumppaneilta saatu spontaani suullinen palaute kirjataan yhteiseen palautelinkkiin. Palautejärjestelmä lähettää sähköpostitse viestin johdon sihteerille ja palvelusihteerille, jotka välittävät palautteen johtotiimille ja yksikön esimiehelle, minkä jälkeen palaute käsitellään yksikössä.
- Espoon palautejärjestelmä lähettää palautteen pitkäaikaishoidon johdolle. Palaute käsitellään välittömästi ja siihen pyritään pyydettäessä vastaamaan muutaman päivän kuluessa.
- Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan puolivuositain pitkäaikaishoidon asiakkaille ja omaisille. Kysely jaetaan sekä omiin että ostopalveluyksiköihin. Läheinen voi vastata asiakkaan kanssa tai hänen puolestaan, mikäli asiakas ei itse kykene vastaamaan. Taavissa järjestetään asiakastyytyväisyyskysely myös lyhytaikaishoivan asiakkaille marraskuusta 2018 alkaen.

- Asukaskokous järjestetään vähintään kerran kuukaudessa, asiakkaat ja läheiset ovat tervetulleita keskustelemaan ajankohtaisista asioista. Asiakaskohtaiset yhteistyökokoukset pidetään vuosittain, näissä palautetta voi antaa omahoitajalle. Palaute kirjataan pitkäaikaishoidon yhteiseen palautekanavaan.
- Pitkäaikaishoidon hallinto vastaa saapuneisiin muistutuksiin ja kanteluihin, sekä käy ne yksikön esimiehen kanssa läpi. Pitkäaikaishoidon hallinto seuraa muistutuksia ja kanteluita määrällisesti ja laadullisesti, niitä käytetään palvelun laadun seurannassa ja arvioinnissa.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Palaute: Jos hoivan tai palvelun suhteen on epäselvyyttä tai tyytymättömyyttä, kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä asukasta hoitavaan henkilökuntaan ja/tai palveluesimies Anne Susiluotoon. Asiat selviävät yleensä avoimella keskustelulla ja henkilökunta auttaa aina mielellään asioiden selvittämisessä. Palautetta voi antaa myös pitkäaikaishoidon johtotiimille, palvelupäällikkö Minna Partanen-Björk: p. 046 877 2322.

Muistutus: Tarvittaessa palveluun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen kirjaamoon. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti.

Espoon kaupungin kirjaamo

PL 1

02070 ESPOON KAUPUNKI

sähköpostilla: kirjaamo@espoo.fi (Viestin aiheeksi on merkittävä "Muistutus")

Kantelu: Asukas/omainen voi lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelun käsittelyä varten Valvira lähettää tapahtumasta selvityspyynnön, johon vastaa pitkäaikaishoitopäällikkö Elina Kylmänen. elina.kylmanen@espoo.fi PL 2710, 02070 Espoon kaupunki

Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessin kuvaus:

Saapuneet muistutukset ja kantelut aiheuttavat reaktiivisen valvontaprosessin käynnistämisen. Valvontaprosessiin osallistuvat yksikön esimies, aluepäällikkö, pitkäaikaishoitopäällikkö ja asiantuntija. Prosessissa läpikäydään tapahtuman tilanne, vaikuttamassa olleet henkilöt, työvuorosuunnitelmat ja -toteumat, vallinneet muut olosuhteet, asiakirjamerkinnot ja keskustellaan tapahtuneesta. Työstämme kirjallisen vastineen perusteellisen selvityksen jälkeen ja annamme vastauksen kohtuullisessa ajassa, Valviran suositus on 1-4 viikkoa. Laatupoikkeaman johdosta yksikkö pohtii käytäntöjään ja raportoi kehittämissuunnitelman johdolle. Tarvittaessa käynnistetään laadunvarmistusprosessi, jonka aikana yksikkö on seurannassa erikseen

ilmoitetun ajan. Laatupoikkeaman johdosta seuranneen valvonta- ja tarvittaessa myös laadunvarmistusprosessin kautta pyritään siihen, että vastaavaa ei pääse jatkossa tapahtumaan.

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään Espoon kaupungin ohjeistuksia noudattaen virkateitse käyttäen Dynasty Asiakirjahallintajärjestelmää. Kaikki muistutukset ja kantelut ohjataan Espoon kaupungin kirjaamoon, jossa pitkäaikaishoidon asioita koskevat tiedostot tallennetaan pitkäaikaispäällikön työpöydälle jatkoselvittelyjä ja toimenpiteitä varten.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

- Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa sekä edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Sosiaali- ja potilasasiamiestehtävä on Espoossa yhdistetty.
- toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä, samalla kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset valituskanavat. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asukas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

Espoon sosiaali- ja potilasasiamies:

Eva Peltola

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

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

Linkki: Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies

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

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

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Ikäihmisten palveluiden tarpeen arviointi on aloitettava 7 arkipäivän sisällä viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Lisätietoja palveluiden piiriin hakeutumisesta saa Seniori- ja palveluohjausyksikkö Nestorista puh. (09) 816 33333 arkisin klo 9–15.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito

Taavin muistipalvelukeskuksen lyhytaikaishoidon ja päivätoiminnan asiakkaiden terveydenhoito toteutuu jaksojen ja päivätoimintapäivien aikana samalla tavoin kuin kotona ollessa. Pitkäaikaishoidon asiakkaat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Taavin henkilöstö huolehtii asiakkaiden terveyden edistämisestä moniammatillisesti ja palvelualueiden välisen yhteistyön

kautta. Varmistamme, että hoitotyön asiantuntemus on käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä.

Lääkärin palvelut: Lyhytaikaishoivan ja päivätoiminnan asiakkaiden lääkäripalvelut ovat asiakkaiden omalla terveysasemalla. Poikkeustilanteessa Taavissa käyvä ostopalveluiden lääkäri voi ottaa kantaa lyhytaikaishoivan aikana tapahtuneisiin akuutteihin tilanteisiin. Pitkäaikaishoivan asiakkaille tehdään lääkärin tulotarkastus, sekä määräaikaistarkastus kerran vuodessa. Lääkäri käy Taavissa kerran viikossa, silloin hän hoitaa tulo- ja määräaikaistarkastuksia, tarkistaa asiakkaiden lääkityksiä ja tekee niihin tarvittavia muutoksia sekä ottaa kantaa akuutteihin asiakkaiden voinnissa tapahtuneisiin muutoksiin. Asiakkaiden vointia seurataan myös lääkärin määräämillä laboratoriotesteillä.

Sairaanhoitaja on työvuorossa arkisin ja viikonloppuisin aamu- ja iltavuorossa. Asukkaiden painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin.

Lääkehoito

Taavin muistipalvelukeskuksessa toteutetaan yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa, joka perustuu Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa laaditulle ja hyväksytylle lääkehoitosuunnitelmalle. Lääkäri tarkistaa pitkäaikaishoivan asiakkaiden lääkelistan vähintään kerran vuodessa sekä asiakkaan voinnin muuttuessa. Asiakkaalle määrätyt lääkkeet tulevat Soukan apteekin kautta, asiakas maksaa itse kaikki käytössä olevat lääkkeet. Soukan apteekissa on käytössä koneellinen annosjakelu. Lääkehoidon toteuttamisessa saavat olla mukana ainoastaan luvalliset lähi- ja sairaanhoitajat.

Lääkehoidon suunnittelu ja organisointi

Lääkehoidon suunnittelusta ja lääketieteellisestä toiminnasta vastaa ostopalveluiden lääkäri. Yksikön lääkehoitosuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa asiantuntijasairaanhoitaja Merja Luostarinen. Lääkehoitosuunnitelman asiasisällön tarkistamisesta ja käytäntöön panosta, Taavin muistipalvelukeskuksen lääkehoidon organisoinnista ja asianmukaisuudesta vastaa palveluesimies.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta:

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

RAI indikaattori	Pitkäaikaishoidon tavoite	Taavi mpk tavoite (tulos 1_18)
Osallisuus: Vuoteessa elävät (e)	9 %	9 % (13,5%)
Kuntoutus: niukasti aktivoivaa hoitotyötä liikuntarajoitteisilla (e)	10 %	0 % (0 %)
Liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin (e)	13 %	5 % (5,4 %)
Ajoittain vaikea kipu päivittäin	2 %	0 % (2,7 %)

Toimimme yhteisesti sovitun palvelulupauksen mukaisesti, jotta voimme varmistua siitä, että toimimme yhtenäisellä tavalla ja asiakkaan edun mukaisesti toimintakyvyn alenemisesta huolimatta. Asiakkaiden toimintakykyä tuetaan heidän toiveidensa ja unelmiensa suuntaisesti, sosiokulttuurisen ja liikunnallisen toiminnan kautta. Tavoitteena on tarjota asiakkaille merkityksellistä toimintaa, josta muodostuu muistijäljen rinnalle tunnekokemuksia. Taavissa toiminta perustuu tutkittuun tietoon, merkityksellisen ja elämänlaatua kohentavan toiminnan on tutkittu parantavan ja ylläpitävän aivoterveyttä.

Ulkoilu turvataan kaikille asukkaille ympäri vuoden, omaisten ja läheisten kanssa pohditaan erilaisia keinoja monipuolisen ulkoilun toteutumiseksi. Taavin muistipalvelukeskus sijaitsee rauhallisella pientaloalueella, mikä mahdollistaa kävelyretkien tekemisen lähiympäristössä. Pidemmille retkille lähdetään pienryhmämuotoisesti asiakkaiden läheisten kanssa. Tämä mahdollistuu asumispalveluissa, sillä asiakkaille haetaan henkilökohtaista kaupunkikorttia. asiakkaiden ulkoiluapuna ovat nuoret kesätyöntekijät, jotka auttavat asukkaita ulkoilemaan Suomen suvessa mahdollisimman paljon. Kesänuoria palkattiin kesä-elokuulle 8 nuorta kuukaudeksi kerrallaan. Kesällä 2018 on käyty muun muassa Kaivopuistossa katsomassa Upinniemessä syömässä munkkeja, rannalla, Hvittorpissa, jäätelöllä sekä järjestetty ulkoilupäivä yhdessä koulun oppilaiden kanssa. Taavin muistipalvelukeskuksessa on viileämmille ulkoiluilmoille käytettävissä muutamia yhteisiä viittoja ja jalkapusseja pyörätuolia käyttäville ulkoilijoille. Raittiiseen ilmaan pääsee myös, vaikka toimintakyky olisi jo hiipunut niin, että asiakas viettää vuoteessa suurimman osan päivästänsä. Silloin asiakkaan vuode siirretään sisäpihalle ja asiakkaan kanssa vietetään siinä aikaa esimerkiksi makkaroita paistellen.

Ravitsemus

Ruoan valmistuksesta, ruokalistojen suunnittelusta ja jakelusta vastaa samassa kiinteistössä toimiva Espoo Catering. Taavin muistipalvelukeskuksen asiakkaiden ravitsemuksen pohjana ovat valtakunnalliset ikääntyneiden ravitsemussuositukset. Espoo Catering toimittaa ruokalistat tupien keittiöihin sekä ruokasaliin nähtäväksi. Keittiöllä on oma kirjallinen elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikkelain mukaiset ilmoitukset. Taavin muistipalvelukeskuksen laitospulaiset käsittelevät elintarvikkeita päivittäin, he huolehtivat tupakeittiöiden osalta elintarvikkeiden omavalvonnasta. Taavissa työskentelevillä laitospulaisilla tulee olla hyväksytty hygieniapassi.

Taavissa tarjotaan ikääntyvien ravitsemussuosituksen mukainen ravinto, joka päivittäin sisältää aamiaisen, lounaan, iltapäiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan ja tarvittaessa yöpölyä. Viisi ruokailukertaa päivässä on rytmitetty tasaisesti siten, että lämpimien aterioiden, lounaan ja päivällisen, väliin jää vähintään

viisi tuntia. Yöpaaston pituuteen on vaikutettu huolellisella työvuorosuunnittelulla siten, ettei yöpaaston pituus ole yli 11 tuntia. Ruokailuajat ovat tupien keittiöissä asiakkaiden ja läheisten nähtävillä.

Taavissa tuetaan ruokailutilanteissa asiakkaiden omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa, ateriointiin varataan riittävästi aikaa ja asiakasta ohjataan ja avustetaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Elämän loppuvaiheessa ruoan mielihyvää tuottava vaikutus on tärkeää, joten mieliruokia ja juomia tarjotaan usein, pieninä annoksina. Taavin asiakkailta kysytään palautetta pääasiallisesti ruokailun yhteydessä, sillä kokoustilanteessa muistisairaana ihmisen mielihyvä on usein vaikea saada esiin. Henkilökunta välittää asiakaspalautteen keittiölle.

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti punnitsemalla heidät kerran kuukaudessa. RAI:n kautta seurataan asiakkaan painoindeksiä ja tarvittaessa tehdään ravitsemustilan MNA – testi. Asiakkaiden nielemisvaikeudet lisääntyvät usein muistisairauden edetessä, mikä vaikuttaa asiakkaan ravitsemustilaan. Sen vuoksi asiakkaiden ruokailua ja sen onnistumista seurataan jatkuvasti ja tehdään muutoksia asiakkaan ruokavalioon, rakenteeseen tai energiapitoisuuteen. Asiakas kustantaa itse Kela -korvausten avulla vaikeiden sairauksien hoidossa tarvittavat kliiniset ravintovalmisteet, Espoon kaupunki kustantaa lääkärin määräämät lisäravintoainevalmisteet.

Asiakkaiden suun terveydestä huolehditaan puhdistamalla hampaat, proteesit ja suun limakalvot päivittäin. Taavin muistipalvelukeskuksessa toimii kaksi nk. ”Hammaskeijua” Sanna Antikainen ja Anita Linna. He ovat suun terveydenhuollon yhdyshenkilöitä ja tekevät tiivistä yhteistyötä suuhygienisti Tarja Pulkkinen kanssa. Tarja tekee käyntejä Taavin muistipalvelukeskukseen neljä kertaa vuodessa, jolloin hän tarkistaa uusien pitkäaikaishoivan asiakkaiden suun terveydentilan. Suuhygienisti tekee suosituksen jatkohoidosta, jolloin omahoitaja ottaa yhteyttä omaisiin esimerkiksi hammaslääkäriajan varaamisen merkeissä. Taavin muistipalvelukeskuksen asiakkaat kuuluvat kunnallisen hammashoidon piiriin.

Palveluesimies Anne Susiluoto vastaa Taavin muistipalvelukeskuksessa asiakkaiden tarkoituksenmukaisen ruokapalvelun toteutumisen seurannasta yhteistyössä ruokapalveluesimies Pauliina Sivosen kanssa.

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Taavissa noudatetaan pitkäaikaishoidon yhteisiä hygieniasuosituksia ja hygieniaohteita, jotka löytyvät Share Pointista sairaalan työtiloista. Turvallisen ja laadukkaan hoidon perustana ovat aseptinen toiminta ja yhtenäiset hygieniäkäytännöt. Hygieniäkäytännöt koskevat niin arjen hoitotyötä kuin erityistilanteitakin. Työyhteisö on tietoinen hygieniahoitaja Heidi Järvenpää-Igwelle ilmoitettavista tartuntataudeista, loisista yms. Käsien desinfiointiaineet ovat käytössä ja helposti saatavilla. Ohjeet käsien desinfiomisesta ovat

näkyvillä myös vierailijoille. Epidemia-aikana henkilökuntaa ohjeistetaan aina erikseen ja vierailijoita varten on näkyvillä tarvittava ohjeistus esimerkiksi tupien sisäänkäynneillä ja hississä. Hygieniahoitaja Heidi Järvenpää-Igwe pitää muistipalvelukeskusta ajan tasalla ajankohtaisista hygieniakäytännöistä ja hygienia-suosituksista. Hän käy säännöllisesti ja tarvittaessa ohjeistamassa henkilökuntaa. Ohjeistuksen aiheina ovat olleet esimerkiksi käsihygienian noudattaminen, käsihuuhteiden käyttäminen sekä kausi-influenssarokotteet. Taavin hygieniaavastaavana toimii sairaanhoitaja Krista Grönlund, joka informoi ja neuvoo henkilöstöä hygienia-asioissa, sekä järjestää vuosittain maaliskuussa hygieniakävelyn.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

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

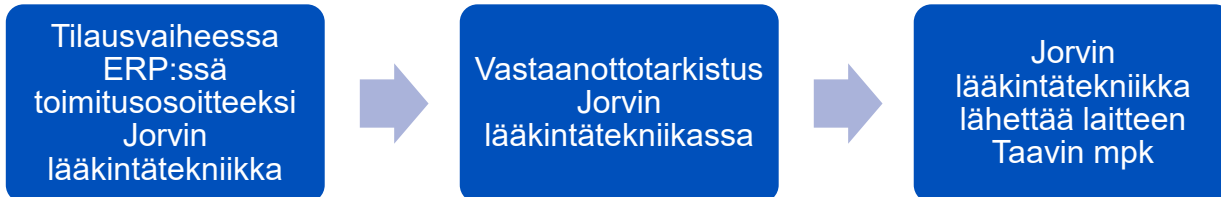
- (1) ammattimaista käyttöä koskevat yleiset vaatimukset (629/2010, 24§),
- (2) vaaratilanteista ilmoittaminen ja (629/2010, 25§)
- (3) vastuuhenkilö- ja seurantajärjestelmä (629/2010, 26§).

Taavin muistipalvelukeskuksessa on joitakin yhteiskäytössä olevia apuvälineitä, kuten henkilönostimia. Hankinnassa varmistetaan, että hankittavat tuotteet täyttävät terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain vaatimukset. HUS Apuvälinekeskus huolehtii Taavin muistipalvelukeskuksen omista apuvälineistä sekä määräaikaisista ja tarpeenmukaisista huolloista.

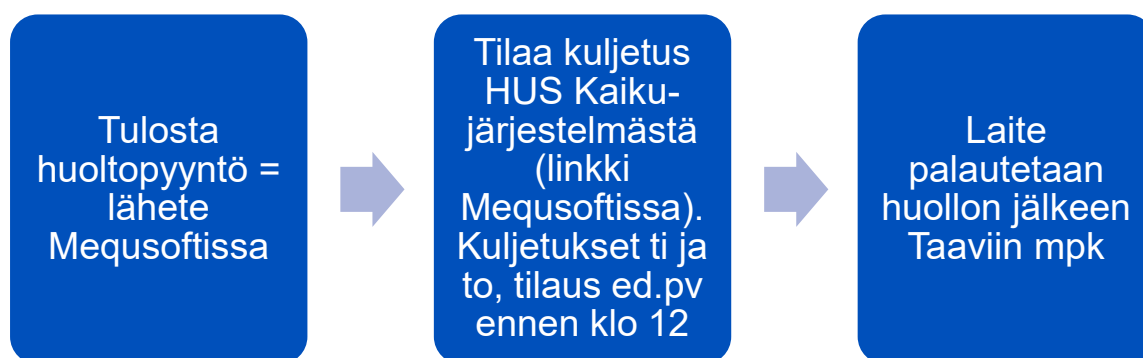
Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden tarve arvioidaan muuton yhteydessä ja tilannetta päivitetään asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvien muutosten yhteydessä. Apuvälineiden käyttöönoton yhteydessä opastamme asiakasta apuvälineen turvalliseen käyttöön. Asiakkaan läheiset huolehtivat apuvälineiden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

Alla kuvio terveydenhuollon laitteiden tilaus-, ja huoltoprosesseista:

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



Käytössä olevien terveydenhuollon laitteiden määräaikaishuolto tai muu huolto



Muistipalvelukeskuksessa on käytössä tallentava kameravalvonta. Kameravalvontaa käytetään henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden ja omaisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Palveluesimies vastaa kameravalvonnan asianmukaisesta käytöstä. Kameravalvonnan tallentava laitteisto on lukitussa tilassa. Ulko-ovet ovat lukittuina iltaisin, öisin ja viikonloppuna, vierailijat pääsevät käymään ulko-ovilta löytyvien toimintaohjeiden mukaisesti. Muistipalvelukeskuksessa on käytössä Ascom Miratel -hoitajakutsujärjestelmä (jatkossa Miratel), joiden avulla asiakas voi hälyttää itselleen apua.

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

Taavin muistipalvelukeskuksen terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet rekisteröitiin helmikuussa 2017.

Yksikön laite- ja tarvikevastaavat:

Palvelusihteerit Taina Koskinen puh. 046 877 1680

Lähihoitaja Kati Erkkilä puh. 09 816 47882

HUS Apuvälinekeskus:

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

Vanhusten palvelut:

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

Sosiaali- ja terveystoimi:

Laatupäällikkö Riitta Flinck, puh. 0503047410

Sosiaali- ja terveystoimen toimiala, Kehittämisen tulosityksikkö Ketterä

PL 2547 02070 ESPOON KAUPUNKI

Kirkkojärventie 6

Muut palvelut

Taavin muistipalvelukeskuksen pohjakerroksessa on jalkahoitaja Kaisa Järveläisen vastaanotto Sairaalapappi Tarja Mikkola on tavattavissa tiistai-iltapäivisin, yhteystiedot löytyvät ilmoitustauluilta. Vapaaehtoiset voivat käydä asiakkaiden kanssa ulkoilemassa ja järjestää ryhmätoimintoja. Vapaaehtoistyöstä kiinnostuneet voivat ottaa yhteyttä palveluohjaaja Minna Rantaseen p. 043 824 5686.

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Ruokapalvelut: Espoon Catering

Vaippajätteen poisvienti: Ertiimi Oy

Talon huoltopalvelut: Espoon kaupungin Tilapalvelut - liikelaitos, kiinteistönhoitaja Jouni Nousiainen

Turvapalvelu: PSG Turva Oy

Hoitajakutsujärjestelmä: Miratel

Sijaiset: SEURE henkilöstöpalvelut.

Lääkäripalvelut: Attendo

Laboratorio ja kuvantamispalvelut: HUSLAB

Apteekkipalvelut: Soukan apteekki

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

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

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

Espoo-tarinan arvojen mukaisesti toimimme avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti, inhimillisesti ja suvaitsevasti. Kaikilla on lakiin perustuva oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen

kohteluun, Taavissa Espoo-tarinan hengen mukaisesti reilu meininki merkitsee arvostavaa vuorovaikutusta ja positiivista ihmiskäsitystä. Rakentamalla yhteisöllisyyttä ja osallisuutta, rakennamme myös kuuluksi ja nähdyksi tulemisen kokemusta, josta syntyy arvostus toisiamme kohtaan ja vahva luottamukseen perustuva reilu meininki työyhteisöön.

Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat hyvää vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiirin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajauduttaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn auttaa tilanteiden selvittämisessä. Taavin muistipalvelukeskuksen kaikki työntekijät ovat sitoutuneet yhteisiin pelisääntöihin allekirjoituksellaan, uudet työntekijät allekirjoittavat pelisäännöt samalla kun allekirjoittavat työsopimuksen.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Taavin muistipalvelukeskuksessa on 43 vakanssia, joista mitoitukseen lasketaan 7 sairaanhoitajaa, 21 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja ja 2 palveluohjaajaa. Lisäksi Taavissa työskentelee palveluesimies, -vastaava, -sihteeri sekä 7 laitosapulaista. Varahenkilöstöön kuuluu 2 lähihoitajaa. Yksikön mitoitus on 0,62.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijainen palkataan aina kun minimimiehitys alittuu. Äkillisen lähihoitajan puutoksen tekee ensisijaisesti oma varahenkilö. Sairaanhoitajan puutoksiin palkataan sijainen, mikäli puutosta ei saada hoidettua sisäisin järjestelyin. Alle kuuden kuukauden sijaisuudet tilataan Seure -henkilöstöpalvelun kautta, muitakin vuokrauspalveluita voidaan tarvittaessa käyttää. Yli kuuden kuukauden sijaisuuksiin palkataan työntekijä Espoon kaupungin työsopimuksella. Sijaisten palkkauksessa noudatetaan kulloinkin erikseen määritellyjä täyttölupasäännöksiä sekä maltillista taloudenhallintaa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistus

Työvuorosuunnittelussa toteutetaan työaika-autonomiia, jota toteutetaan yhteisesti sovittujen reunaehtojen puitteissa siten. Työaikasuunnittelussa toiminnan turvaaminen on etusijalla, yhteisten reunaehtojen mukaisesti jokaisessa vuorossa on riittävästi vakinaista henkilökuntaa ja sijaistarve jakautuu tasaisesti. Taavin muistipalvelukeskuksen päivittäisen työn organisoinnista ja työvuorosuunnittelusta vastaa palveluvastaava Erico Melo, henkilöstösuunnittelun kokonaisuudesta vastaa palveluesimies Anne Susiluoto.

9. Rekrytointi

Avoimet vakanssit ja pitkäaikaiset sijaisuudet täytetään erillisten ohjeiden mukaisesti. Espoon kaupungilla on työtehtävissä on kelpoisuusvaatimukset, jotka ohjaavat henkilön valintaprosessin etenemistä ja valin-

tapäätöksen tekemistä. Taavin muistipalvelukeskuksessa painotetaan ekrytoinnissa vankkaa erityisosaa-
mista muistisairaiden kohtaamiseen ja toimintakyvyn tukemiseen. Hoitohenkilökunnan ammatinharjoitta-
misoikeudet tarkistetaan Valviran ylläpitämästä Terhikki ja Suosikki -rekistereistä. Henkilön soveltuvuus
arvioidaan lisäksi haastatteleamalla ja hyödyntämällä tarvittaessa henkilöarviointia tai WOPI -työtapa-ana-
lyysia. Pyydämme poikkeuksetta edellisen työnantajan tai muun suosittelijan lausunnon ennen rekrytoin-
tipäätöstä. Työsuhteeseen kuuluu koeaika, jonka aikana niin työntekijä kuin työnantajakin voi osaltaan
arvioida, onko kyseinen työ sopiva ja tekijäänsä varten.

Opiskelijoiden ohjaus

Harjoittelujaksolle tuleville opiskelijoille on nimetty ohjaaja sekä jakson tavoitteisiin perustuva oppimis- ja
ohjaussuunnitelma. Harjoittelujakson ohjaaja seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä. Tar-
vittaessa hän puuttuu epäkohtiin ja keskeyttää harjoittelun, jos opiskelija ei esimerkiksi pidä kiinni sovitusta
asioista, jättää työtehtäviä tekemättä tai potilasturvallisuus vaarantuu. Jokainen opiskelija perehdytetään
harjoittelujakson alkaessa Taavin muistipalvelukeskuksen toimintaperiaatteisiin sekä muistisaira-
an kohtaamiseen.

Pääasiallisesti Taavissa on lähihoitajaopiskelijoita, jonkin verran on myös ammattikorkeakouluopiskelijoita,
kuten sairaanhoitaja- ja geronomiopiskelijoita. Ammattikorkeakouluharjoittelijat käyttävät Jobstep -järjes-
telmää harjoittelupaikkojen varaamiseen. Taavin muistipalvelukeskuksessa on lisäksi jonkin verran kieli-
harjoittelijoita, työkokeilijoita ja muilla tavoin tukityöllistettyjä ihmisiä.

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

9.3 Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaamisen tulee olla muistisairaiden asukkaiden erityistarpeet huomioivaa ja asukkaiden tar-
peiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä paitsi asukkaiden, myös heidän omais-
tensa ja läheistensä kanssa. Riittävä osaaminen tuo työnhallintaa ja on merkittävä osa työhyvinvointia.
Palveluesimies huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta lakisääteisen täydennyskoulutusvel-
voitteen mukaisesti. Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja tervey-
denhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää vuodessa. Palveluesimies käy kaikkien kanssa vuosittain
kehityskeskustelut. Hän huolehtii siitä, että jokaisella on mahdollisuus täydennyskoulutukseen, joka turvaa
riittävän osaamisen omaa työnkuvaa ajatellen. Henkilöstön koulutustarpeita ja -toiveita kartoitetaan kehi-
tyskeskusteluissa vuosittain, tarjolla on esimerkiksi seuraavia koulutuksia :

- Ensiapukoulutus
- RAI-koulutus
- Saattohoidon osaamispassikoulutus ja muu saattohoitoon liittyvä koulutus
- Kivunhoitokoulutus
- Etiikkakoulutus
- Muistisairauksiin ja muistisairaahan kohtaamiseen liittyvää koulutusta
- Ergonomiakorttikoulutus
- Palo-, pelastus-, ja alkusammutuskoulutus
- LOVe LOP lääkelupakoulutus
- HaiPro -koulutus
- Effica-koulutukset
- Avekkikoulutus
- Verkkokoulutukset Potilasturvaportti -sovelluksessa

Uuden työntekijän perehdyttäminen on esimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhön, työyhteisöön ja työympäristöön. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Palveluesimiehen perehdytyksen lisäksi koko henkilöstö osallistuu uuden työntekijän perehdytykseen. Taavin omavalvontasuunnitelma toimii tärkeänä osana uuden työntekijän perehdytyksessä.

Perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan toteutetaan työn ohessa siten, että uudet työntekijät saavat opastuksen ja koulutuksen asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä muiden käytössä olevien esim. erilaisten tilausten tekemiseen sähköisesti. Tietosuojan merkitystä korostetaan, työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeen kirjautuessaan ensimmäisen kerran Espoon sisäiseen sähköiseen järjestelmään.

Taavin muistipalvelukeskuksessa on oma ympäri vuoden jatkuva perehdytysohjelma, jossa perehdytettävät asiat on jaettu kolmeen kokonaisuuteen, lisäksi ohjelmaan kuuluu Turvallisuuskävely, jossa käydään Taavin tekniset tilat ja turvallisuusasiat. Perehdytysohjelmaan kuuluu myös Taavin omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen. Työntekijä palauttaa lomakkeen täydennettynä palveluesimiehelle, suositeltava määräaika koko perehdytysohjelman läpikäymiseen on kolme kuukautta. Perehdytysohjelman Omavalvontasuunnitelma-, ja Turvallisuuskävelyosuudet käydään alkuperehdytyksen jälkeen vuosittain läpi henkilöstön kanssa.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

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

Työterveyshuollon yleisenä tavoitteena on edistää työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteistoiminnan kautta ([Työterveyshuoltolaki 1383/2001](#))

- työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä,
- työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta,
- työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä
- työyhteisön toimintaa.

Työterveyspalvelut

- antaa laadukasta, ennaltaehkäisevää työterveyspalvelua kustannustehokkaasti
- hoitaa hyvin asiakkaitaan, Espoon kaupungin työntekijöitä
- kannustaa ja sitouttaa asiakkaita vastaamaan omasta hyvinvoinnistaan
- sparraa esimiehiä ja työyhteisöjä hankalissa työpaikan tilanteissa, jotta arki sujuisi paremmin
- suunnittelee toimintansa painopisteet yhdessä asiakkaitensa kanssa.

Taavin muistipalvelukeskuksessa kannustetaan vastaamaan työhyvinvointikyselyihin. Kyselyiden vastaukset käydään läpi Infokahveilla ja vastausten pohjalta käydään keskustelua työhyvinvoinnin edistämiseksi. Palveluesimies pitää työhyvinvointikyselyitä tärkeänä, sitä kautta saadaan arvokasta tietoa muun muassa henkilöstön voinnista, jaksamisesta motivaatiosta ja johtamisen suuntaviivoista sekä suunnitelmallisuuden tärkeydestä.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki (1227/2016) asettaa raamit koskien hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurantaa ja torjuntaa. Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan siten, että sairaanhoitajat rokottavat henkilöstöä. Rokotteen saa myös työterveyshuollosta, lisäksi työterveyshoitaja käy muistipalvelukeskuksessa vuosittain rokottamassa henkilökunnasta kaikki halukkaat. Tutkimusten mukaan henkilöstön kattavat influenssarokotukset vähentävät huomattavasti asukkaiden sairastumisia. Joukkosuojan kautta influenssan torjunta on väestötasolla merkittävä, joten vapaaehtoisen influenssarokotteen ottamista suositellaan vahvasti. Taavissa järjestettiin 16.10.18 influenssakauden avajaiset, jossa henkilöstölle tarjottiin kakkukahvit ja halukkaat työntekijät saivat rokotteen.

Espoon sosiaali- ja terveystoimen ohje esimiehille: Tartuntatautilaki ja henkilöstön rokotussuoja
Lisätietoa influenssarokotteesta THL:n sivuilta.
Kuntainfo: Tartuntatautilaki velvoittaa työnantaja huolehtimaan henkilöstönsä rokotussuojasta.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Nykyisin muistisairaiden asumispalvelua tarjoava Taavin muistipalvelukeskuks oli aikaisemmin laitosasumista tarjoava Taavinkoti. Taavin muistipalvelukeskus aloitti toimintansa 1.1.2015 vuonna 1997 valmistuneessa kiinteistössä. Kodinomaiset toimitilat ovat turvallisia ja esteettömiä. Yhteisissä tiloissa on tupakeittiö ja / tai olohuone. kolmikerroksisen kiinteistön kahdessa kerroksessa on sauna ja pesuhuone.

Lyhytaikaishoivaa tarjoavassa Villatuvassa asiakashuoneita on 10, asiakkaita on tuvassa 12-14, joten jokaiselle ei voida tarjota omaa huonetta. Päivätoiminnan käytössä on yhteinen liikuntasali sekä toimintahuone.

Pitkäaikaishoivan asiakkaista 32 on yhden hengen huone (21 m²), jossa oma wc-kylpyhuone. Kiinteistön toisessa kerroksessa on lisäksi kaksi yhden hengen huonetta, jossa on yhteinen wc-kylpyhuone. Tämä ratkaisu mahdollistaa esimerkiksi pariskunnan asumisen samassa huoneistossa. Asiakkaiden huoneisiin kuuluu on sähkötoimiset sänky, siihen kuuluvat laidat ja nousutuki sekä keskisuuren painehaavariskin patja. Asiakkaan kanssa solmitaan vuokrasopimus ja oman huoneen voi kalustaa ja sisustaa mieleisekseen. Läheisillä on mahdollisuus yöpyä asiakkaan luona.

Henkilökunnalla on käytössään asianmukaiset toimistotilat sekä pukuhuoneet. Yksikössä on henkilöstön työergonomiaa tukemassa muutama siirtonosturi, asukkaan tarpeen mukaiset perussuihkutusvälineet ja ulkoilupyörätoleja ja -rollaattoreita. Ruokasali toimii juhlapaikkana, ulkopuolisten esiintyjien tilana sekä ruokasalina.

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

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Tehtävä	Tehtävän hoitaja	Puhelinnumero
Suojelujohtaja	palveluesimies Anne Susiluoto	046 877 3021
Varasuojelujohtaja	palveluvastaava Erico Melo	050 380 6625
Paloilmoitinlaitteen hoitaja	Kiinteistöhoitaja Jouni Nousiainen	0500 875 896
Kiinteistöpäivystys	Tilapalvelut Espoon kaupunki	09 816 28699
Hissihuolto	Kone Oy	0800 150 63
Pitkäaikaishoidon aluepäällikkö	Minna Partanen-Björk	046 877 2322
Pitkäaikaishoitopäällikkö	Elina Kylmänen	050 428 9329
Isännöitsijä, Tekninen ja ympäristötoimi, tilapalvelut	Sara Welling	043 825 0836

Liitännät pelastustoimeen

Pelastuslaitos	Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos
Lähin pelastusasema	Mikkelän paloasema, Espoontie 4
Päivystävä palo esimies	09 816 28699
Lähin väestönhälytin	Taavinkylän koulu
Hälyttimen kuuluvuus	kuuluu ulkona
Hälyttimen kk-kokeilu	Kuukauden ensimmäinen arkimaanantai klo 12
Evakuoinnin kokoontumiskeskus	Taavinkylän koulu
Kaupungin johtokeskus	Kannussillanmäen väestösuoja
Väestönsuojelun johtokeskus	Uudenmaan Pelastusliiton toimialueen pelastuslaitoksissa on tehty päätös, ettei normaalioloissa pelastussuunnitelmaan anneta suojelualan, lohkon, alalohkon, piirin tai yksikön tietoja. Viranomaiset ilmoittavat tarvittavat tiedot vasta, kun ilmenee tarve valmiuden kohottamiselle.
Suojelupiiri	
Suojelulohko	
Suojelualalohko	
Suojeluyksikön johtopaikka	

Pelastussuunnitelma on päivitetty 7.1.2018. Taavin muistipalvelukeskuksessa on tehty palotarkastus 1.3.2018, poistumisturvallisuusselvitys on voimassa 29.9.2019 saakka (päivitetty 29.9.2016 päivitetään

kolmenvuoden välein). Henkilökunta osallistuu vuosittain poistumisturvallisuuskoulutukseen, alkusammutuskoulutuksiin osallistutaan 5 vuoden välein. Palveluesimies Anne Susiluoto pitää kirjaa ja vastaa henkilökunnan koulutuksiin osallistumisesta.

10.3 Tukipalvelut

Taavin muistipalvelukeskus vastaa siivouksen järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Yhteisten tilojen sekä asukashuoneiden yleisilme tulee olla siisti. Taavin laitospulaiset vastaavat siivoustyöstä ja pyykkihuollosta.

- Siivoussuunnitelma ohjaa siivoustyön toteutumista asukashuoneissa sekä yleisissä tiloissa.
- Suunnitelmaan on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivoussaikataulut. Siivoukseen kuuluvat ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen perussiivous. Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen.
- Pitkäaikaishoivan asukashuoneet siivotaan pääsääntöisesti kerran viikossa, työ tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Ylläpitosiivous sisältää imuroinnin / kuivamoppauksen, lattoiden pyyhinnän, pölyjen pyyhkimisen, ovien kahvojen ja peilien pyyhkimisen.
- Päivittäin huolehditaan wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä ja viemisestä ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta sekä huoneen tuuletamisesta.
- Asukashuoneiden perussiivous tehdään vähintään kerran vuodessa, kuitenkin aina ennen kuin uusi asiakas muuttaa huoneeseen sekä kaikkiin huoneisiin esimerkiksi vatsatautiepidemian päätyttyä. Perussiivoukseen sisältyy ylläpitosiivouksen lisäksi esimerkiksi vuoteen rungon puhdistaminen sekä patjasuojuksen pesu.
- Sovellettua perussiivoussuunnitelmaa noudatetaan aina kun lyhytaikaishoivassa oleva asiakas lähtee tai saapuu Villatupaan.
- Jätehuollossa noudatetaan Espoon kaupungin kirjallista jätehoitosuunnitelmaa, jota ohjaavat kestävän kehityksen toimintaperiaatteet. Jätteet lajitellaan ja viedään kiinteistön pihalla sijaitsevaan erilliseen jätekatokseen. Ekotukihenkilöinä toimivat Sanna Antikainen ja Anneli Sinisalo.

Muistipalvelukeskus vastaa asukkaiden vaatteiden ja liinavaatteiden pesun järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Asukas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta. Asukas vastaa itse myös tuomiensa sisustustekstiilien, kuten mattojen, verhojen, pöytäliinojen ja muiden tekstiilien pesemisen kustannuksista. Ensisijaisesti asukas ja omainen huolehtivat tekstiilien nimikoinnista, mutta Taavin henkilökunta auttaa mielellään nimikoinnissa.

- Alakerrassa sijaitsevan pesulan lisäksi molemmissa kerroksissa on pyykinpesukone sekä kuivausrumpu asiakkaiden omien vaatteiden huoltoa varten. Asukkaiden lakanapyykit, pyyhkeet, Tergo-Glidet ja muut suuremmat pyykki pestään alakerran isommissa koneissa. Asiakkaiden vaatteiden

pesua suoritetaan kerroksissa päivä- ja yöaikaan. Vaatteet pestään huonekohtaisissa pyykkipusseissa, pyykkiä kuivataan kuivausrummussa siten, että pussi avataan. Loppukuivaus suoritetaan tarvittaessa telinneellä ja asiakkaiden pyykkiä lajitellaan huonekohtaisesti.

- Väliaikaista likapyykin säilytystä varten kiinteistön pohjakerroksessa on kylmähuone.

11 Tietoturva ja tietosuojat

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

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Olemme sitoutuneet toiminaan Espoon sosiaali- ja terveystoimen potilasasiakirjaohjeen mukaisesti. Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Terveys Efficia, 23.11.2018 alkaen Lifecare. Asiakkaiden asiakirjamerkinnät tehdään viivytyksettä. Tietojen muodostamisessa ja käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa. Kirjattavien tietojen tulee olla käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia ja virheettömiä. Kaikki hoidon ja palvelun kannalta tarpeelliset tiedot kirjataan asiakirjoihin, vaikka asiakas kieltäisikin niiden merkitsemisen.

Ajantasaiset merkinnät takaavat asukkaan hoidon turvallisuuden. Tietojen kirjaaminen ajantasaisina vaikuttaa myös henkilöstön oikeudelliseen turvaan ja työturvallisuuteen. Asiakirjamerkinnöillä on tärkeä tehtävä työntekijän ja asukkaan oikeusturvan toteutumisessa, kun käsitellään esimerkiksi muistutuksia, kanteluita, potilasvahinkoasioita tai asiakasmaksuihin kohdistuvia vaatimuksia.

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

Kirjaaminen riskienhallinnan osa-alueena

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

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

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

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Yleistä tietosuojakoulutusta järjestetään Espoossa säännöllisesti, työntekijöitä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin. Yksikön esimiehen tehtävänä on huolehtia, että asukas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Henkilökuntaa koulutetaan ja perehdytetään tietojen käsittelyyn ja asukastietojen kirjaamiseen sekä asianmukaisiin tietoturvakäytäntöihin. Lähelläkohtana tietojen käsittelylle on suunnitelmallisuus ja omavalvonnassa seurataan tietojen käsittelyn suunnitelman toteutumista.

Henkilörekisteriselosteet

Rekisteriselosteen laadinta tehdään Espoon tietohallinnon / Effican omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Rea Lindgren, järjestelmäkoordinaattori ja tietosuojavastaava

Espoon sosiaali- ja terveystoimi, Esikunta, talouden ja hallinnon tulosalue, Tietohallintoyksikkö

Kamreerintie 2A, PL205, 02070 ESPOON KAUPUNKI

puh. 0468772142, email: etunimi.sukunimi@espoo.fi

Päivi Vilkki, lakimies

Puh: 0505446737

Sähköposti: paivi.vilkki@espoo.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa palveluesimies Anne Susiluoto

12 Toiminnan kehittäminen

Sosiaali- ja terveystoimialan strategia-timantti ohjaa toimintayksiköiden toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämistä. Toimialan johtoryhmä määrittelee vuosittaiset laadun ja turvallisuuden kehittämisen painopisteet. Lisäksi toimintayksiköissä toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-periaatteita ja keskeisiä kehittämisen työkaluja, kuten A3, PDSA tai kehittämisen taulu.

Toimintayksiköissä, palvelualueilla ja tulosyksiköissä määritellään vuosittain keskeiset toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittarit, joita seurataan säännöllisesti johtamisen visuaalisilla tauluilla. Keskeiset toimialan palvelujen laadun, omavalvonnan ja turvallisuuden kehittämistoimenpiteet raportoidaan vuosittain.

Taavin muistipalvelukeskuksen omavalvonnan kehittämissuunnitelma määritetty omavalvontasuunnitelman, riskienkartoitusten ja asiakaspalautteiden pohjalle. Tavoitteenamme on tuottaa jatkuvasti parempaa palvelua.

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma			
<i>Korjattava asia</i>	<i>Toimenpide</i>	<i>Aikataulu ja vastuuhenkilö</i>	<i>Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)</i>
<i>Asukashuoneiden valaisimet ovat väriltään keltaisia ja tehottomia, muistisairaiden on vaikea hahmottaa ympäristöä ja henkilökunnalla haastavaa tehdä työtä heikossa valaistuksessa</i>	<i>Valaisimien tarkistus, kustannusarvion pyytäminen ja mahdollisten toimenpiteiden kartoittaminen kiinteistöhoitajan ja Tilapalveluiden kanssa</i>	<i>Kevät 2018, ekotukihenkilö Anneli Sinisalo (valmistelija), palveluesimies Anne Susiluoto ja palveluvastaava Erico Melo</i>	<i>Kesken, saattaa epäonnistua. Epäselvää pääseekö Taavi Tilapalveluiden pilottiin mukaan.</i>
<i>Asukashuoneiden edessä olevien ovistoppareiden korjaus ja siirto, nyt stopparit ovat menneet ovien läpi. Seinästä ulkonevat, terävät stopparit ovat asukkaille vaarallisia</i>	<i>Ovistoppareiden asianmukainen korjaus ja siirto ylös asukasturvallisuuden parantamiseksi</i>	<i>Kevät 2018, palveluesimies Anne Susiluoto</i>	<i>Valmistunut keväällä 2018</i>
<i>Asiakkaan perhe ja läheiset jäävät yksin asiakkaan exitksen jälkeen</i>	<i>Kehitetään Kynttiläkalliotapahtumaa; mahdollisuus vapaaehtoisuustoiminnan lisäämiseen?</i>	<i>Vuosi 2018-2019 Sinisalo A. & Gustafsson J. / Susiluoto A.</i>	<i>Kesken, etenemistä seurataan Taavin ja Sotetin Ketterän kehittämisen tauluilla</i>

13 Liitteet

Liite 1: Espoon sosiaali- ja terveystoimen organisaatio ja vastuuhenkilöt

Liite 2: Arvoa asiakkaalle ja hukka pois. Sotetin strategiajulkaisu

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

Liite 4: Keskeisin lainsäädäntö ja viranomaismääräykset

Liite 5: Verkkojulkaisuja - laatu, turvallisuus ja omavalvonta