

## **Espoon sosiaali- ja terveystoimi**

### ***Vanhusten palvelut / Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori***

#### **Laatu, asiakasturvallisuus ja omavalvonta**

**11.1.2018**

#### **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

Tulosyksikön johtoryhmä 16.1.2018

Palvelualueen johtoryhmä 11.1.2018

## Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	3
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	3
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet.....	5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus .....	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
4 Johtamisjärjestelmä .....	6
5 Laadunhallinta.....	7
6 Riskien hallinta.....	8
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen.....	9
6.2 Viestintä.....	10
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	11
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	11
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	11
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi .....	11
7.4 Asiakas- tai palvelusuunnitelma.....	11
7.5 Asiakaspalautejärjestelmä .....	11
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	12
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	13
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät .....	13
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	13
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	16
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	16
9.2 Rekrytointi .....	17
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö.....	17
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	18
9.5 Henkilökunnan rokotukset .....	19
10 Toimitilat ja tukipalvelut .....	19
10.1 Toimitilat.....	19
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma .....	20
10.3 Tukipalvelut .....	20
11 Tietoturva ja tietosuojat.....	20
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	20
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	22
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma .....	22
Liite 1 .....	23

## Esipuhe

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori aloitti toimintansa 1.6.2016 kesäkauden kynnyksellä. Täydessä käynnistymisvalmiudessaan yksikkö oli syyskauden alkaessa 1.9. 2016. Käynnistymisvaiheessa toimintamallit oli luotu kirjoituspöydällä käynnistymistä valmistelleessa Nopsa-projektissa. Nykyisiin tiloihinsa Espoon sairaalan Konttori-monitoimitoimistoon pääosa Nestorin väestä muutti huhtikuun alussa 2017. Uuden toiminnan käynnistyminen vie aikaa ja vaatii paljon tekemistä; on luovuttava vanhoista tavoista tehdä työtä ja siirryttävä uudentilaisiin työtapoihin, joihin on saatava myös yhteistyökumppanit mukaan. Kaikkia nestorilaisia kannustetaan toimintatapojen ja osaamisen jatkuvaan kehittämiseen. Tavoitteena on palveluun tyytyväinen asiakas ja työstään ylpeä, hyvinvoiva työntekijä.

Kuljetulla matkalla on tarkennettu toimintamalleja yhdessä keskeisimpien yhteistyökumppaneiden kanssa. Työn tässä vaiheessa on tärkeää tarkentaa ja täydentää olemassa oleva ohjeisto ja varmistaa, että se on koko henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden hyvin tuntema. Työ on käynnistynyt sisäisen ohjeiston haasteiden tunnistamisella. Vakioitu ja hyvin ohjeistettu toimintatapa on hyvän laadun perusedellytys ja siten keskeinen Nestorissa tavoiteltava tilanne.

Nyt laadittu laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma kokoaa yhteen keskeiset toimintaa koskevat periaatteet ja tiedot. Suunnitelman hyödyntäminen toimii perustana ammattitaitoiselle ja laadukkaalle työlle. Suunnitelmaa päivitetään kehittämistyön edetessä. Asiakirja arvioidaan ja sitä päivitetään vähintään vuosittain.

11.1.2018

Sirpa Immonen  
asiakasohjauksen päällikkö  
Seniorineuvonta ja palveluohjaus palvelualue

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

### Laatiminen ja päivittäminen:

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelma pohjautuu Espoon sosiaali- ja terveystoimen ohjeistukseen. Yksikön palvelukeskus ja päivätoiminta -palvelutiimillä on oma suunnitelmansa. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa prosessin omistaa asiakasohjauksen päällikkö. Suunnitelma on käyty läpi yhdessä yksikön johdon ja henkilöstön kanssa. Asiakkaiden osallistuminen tulee jatkossa lisääntymään, kun suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään vuosittain 30.6. mennessä.

**Hyväksyminen:** 14.12.2017, Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin johtotiimi

**Seuranta:** Omavalvontasuunnitelma liitetään osaksi yksikön perehdytysohjelmaa. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa jokainen työntekijä vastaa laadusta ja asiakasturvallisuudesta omassa työssään. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään aina toimintatapojen muuttuessa.

**Julkisuus:** Sosiaali- ja terveystoimen yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internet-sivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla. Suunnitelma sisältää linkkejä sisäisiin ohjeisiin ja työtiloihin. Linkit avautuvat käyttöoikeuksien mukaisesti.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Tulosyksikkö:** Vanhusten palvelut

**Palvelualue:** Seniorineuvonta ja palveluohjaus

**Toimintayksikkö:** Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori, asiakasohjaus

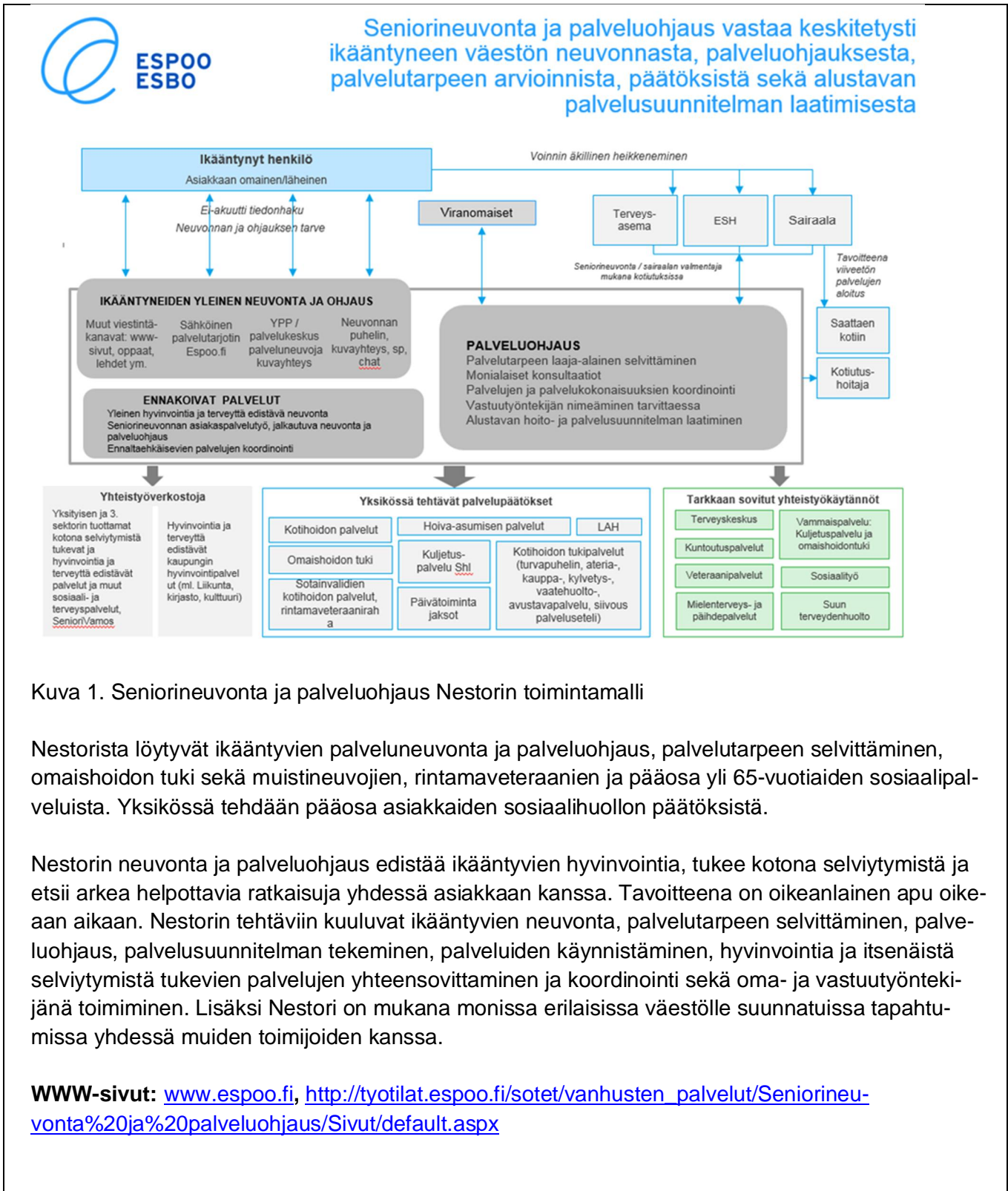
**Osoite:** PL 2308 (Karvasmäentie 6), 02070 Espoon kaupunki

**Puh:** 09 816 33 333

**Toimintayksikön vastaava esimies:** asiakasohjauksen päällikkö Sirpa Immonen

### Lyhyt kuvaus toiminnasta:

Seniorineuvonta ja palveluohjausyksikkö Nestorin asiakasohjaukseen on keskitetty useita ikäihmisiä palvelevia toimintoja. Asiakkaita ovat 65 vuotta täyttäneet espoolaiset, heidän omaisensa ja läheisensä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ja viranomaiset. Toimintamalli on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin toimintamalli

Nestorista löytyvät ikääntyvien palveluneuvonta ja palveluohjaus, palvelutarpeen selvittäminen, omaishoidon tuki sekä muistineuvojen, rintamaveteraanien ja pääosa yli 65-vuotiaiden sosiaalipalveluista. Yksikössä tehdään pääosa asiakkaiden sosiaalihuollon päätöksistä.

Nestorin neuvonta ja palveluohjaus edistää ikääntyvien hyvinvointia, tukee kotona selviytymistä ja etsii arkea helpottavia ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on oikeanlainen apu oikeaan aikaan. Nestorin tehtäviin kuuluvat ikääntyvien neuvonta, palvelutarpeen selvittäminen, palveluohjaus, palvelusuunnitelman tekeminen, palveluiden käynnistäminen, hyvinvointia ja itsenäistä selviytymistä tukevien palvelujen yhteensovittaminen ja koordinointi sekä oma- ja vastuutyöntekijänä toimiminen. Lisäksi Nestori on mukana monissa erilaisissa väestölle suunnatuissa tapahtumissa yhdessä muiden toimijoiden kanssa.

**WWW-sivut:** [www.espoo.fi](http://www.espoo.fi), [http://tyotilat.espoo.fi/sotet/vanhusten\\_palvelut/Seniorineuvonta%20ja%20palveluohjaus/Sivut/default.aspx](http://tyotilat.espoo.fi/sotet/vanhusten_palvelut/Seniorineuvonta%20ja%20palveluohjaus/Sivut/default.aspx)

### 3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

#### 3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin neuvonta ja palveluohjaus edistää ikääntyvien hyvinvointia, tukee kotona selviytymistä ja etsii arkea helpottavia ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on oikeanlainen apu oikeaan aikaan. Nestorin tehtäviin kuuluvat ikääntyvien palveluneuvonta, palvelutarpeen selvittäminen, palvelusuunnitelman tekeminen, palveluiden käynnistäminen, hyvinvointia ja itsenäistä selviytymistä tukevien palvelujen yhteensovittaminen ja koordinointi sekä oma- ja vastuutyöntekijänä toimiminen sekä gerontologinen sosiaalityö.

#### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori noudattaa toiminnassaan Espoon kaupungin arvoista johdettuja arvoja.

##### *Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen*

Nestorissa vastaamme neuvonnalla, ohjauksella ja palveluilla asiakkaiden tarpeisiin ja tuemme asiakkaiden omia voimavaroja. Ikääntynyt asukas ja hänen läheisensä ovat tasavertaisia kumppaneita palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

##### *Espoo on oikeudenmukainen*

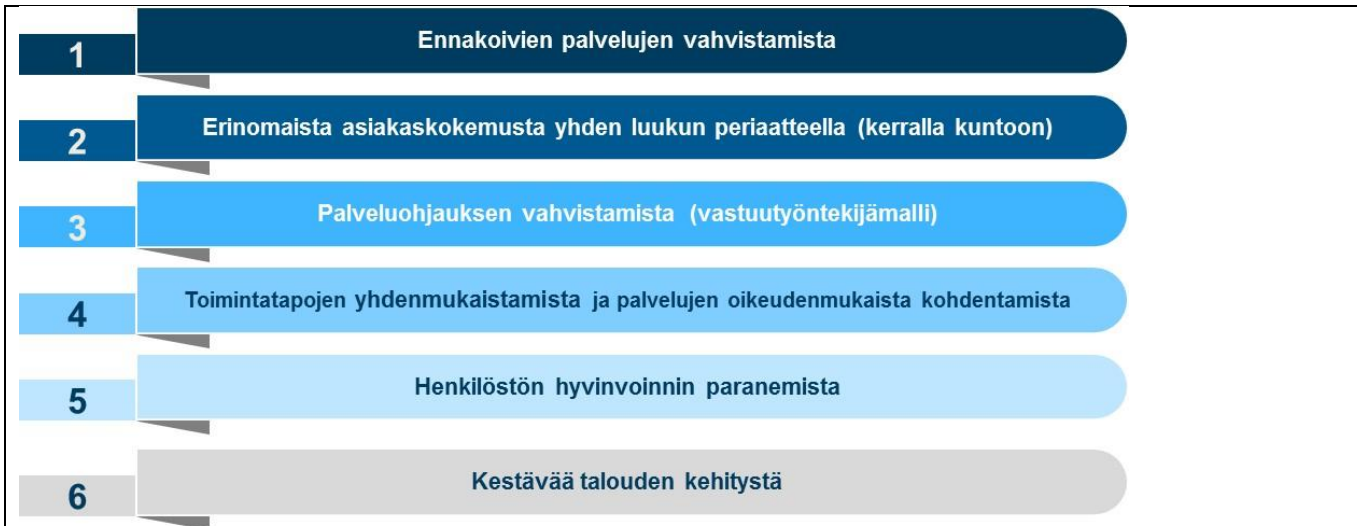
Kohtelemme jokaista asiakasta oikeudenmukaisesti. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kohtelemme ikääntyneitä yhdenvertaisesti.

##### *Espoo on vastuullinen edelläkävijä*

Kehitämme palveluamme jatkuvasti yhteistyössä kumppaneidemme kanssa. Järjestämme palvelut ja muun toiminnan tehokkaasti ja taloudellisesti sekä luomme edellytyksiä kaikille espoolaisille turvalliseen vanhuuteen.

Tuemme ikääntyneen omatoimista selviytymistä ja hyvinvointia vaikuttaviksi todetuilla ennaltaehkäisevillä toimilla ja kuntouttavalla työotteella. Edistämme yhteisöllisyyttä ja sukupolvien välistä kanssakäymistä.

Keskeisenä toimintaperiaatteena on tukea asiakkaiden mahdollisimman omatoimista selviytymistä kotona. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin tarjoamat palvelut perustuvat asiakkaan haluamaan ja hyvään kunnan oman ja yhteistyökumppaneiden palveluvalikon tuntemukseen ja hyödyntämisoosaamiseen. Tarvittavien kotona asumista tukevien palvelujen määrittäminen perustuu kattavaan palvelutarpeen arviointiin. Yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheisensä kanssa laaditaan tavoitteellinen, asiakkaan elämäntilanteen huomioiva ja toimintakykyä ja kuntoutumista tukeva hoito- ja palvelusuunnitelma. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin strategiset tavoitteet on tiivistetty kuvassa 2.



Kuva 2. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin strategiset tavoitteet

## 4 Johtamisjärjestelmä

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin johtaminen on järjestetty matriisimaisesti. Henkilöstöä johdetaan osaamistiimien kautta ja asiakkuuksia alueellisesti. Lisäksi palvelualueeseen kuuluu palvelukeskukset ja päivätoiminta -palvelutiimi.

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin johtaminen muodostuu kolmen keskeisen johtamisfoorumin ympärille, jotka ovat Nestorin johtotiimi, osaamistiimit ja alueelliset työryhmät. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestoria johtaa asiakasohjauksen päällikkö, joka toimii johtotiimin puheenjohtajana. Johtotiimin jäseniä ovat päällikön lisäksi kunkin osaamistiimin esimiehinä toimivat asiakkuuspäälliköt ja johtava sosiaalityöntekijä sekä palvelukeskukset ja päivätoiminta -palvelutiimin esimiehenä toimiva palvelupäällikkö. Johtotiimin sihteerinä toimii toimistosihteerä. Osaamistiimejä ovat:

### Ennakoivat palvelut

- Contact centerin toiminta ja sen kehittäminen
- Poikkihallinnollinen ELO-ryhmä ja sen toiminnan koordinointi
- Kolmannen sektorin verkostoyhteistyö yhteistyössä palvelukeskukset ja päivätoiminta palvelutiimin kanssa
- Erilaisten oppaiden, esitteiden ja muun väestötasoisien neuvonnan materiaalityöntekijä mukana lukien nettisivut
- Ryhmä- ja vapaaehtoistoiminnan koordinointi ja kehittäminen

### Yleinen palveluohjaus

- Palvelutarpeen selvittäminen/arviointi ja sen työtapojen kehittäminen
- Palveluseteliasiakkuudet ja PSOP-järjestelmän käytön kehittäminen

### Omaishoidon palveluohjaus

- Omaishoitoperheiden palvelujen järjestäminen ja kehittäminen
- Rintamaveteraanien palvelujen järjestäminen ja kehittäminen
- Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetustuen myöntäminen ja toiminnan kehittäminen
- Yhteisten palvelujen (maksuttomat hoitotarvikkeet, sihteerityö) koordinointi ja kehittäminen

### Muistisairaiden palveluohjaus

- Muistisairaiden ja heidän läheistensä palvelujen järjestäminen ja kehittäminen

## Asuminen ja sosiaalityö

- Yli 65-vuotiaiden sosiaalityö ja sen kehittämien
- Hoiva-asumisen palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko
- Espoon sairaalan ja pitkäaikaishoidon tarvitsemien sosiaalityön palvelujen tuottaminen ja kehittäminen

Osaamistiimien hallinnollisena ja lähiesimiehenä toimii asiakkuuspäällikkö/johtava sosiaalityöntekijä, joka vastaa tiimensä asiantuntija-alueen kehittämisestä, henkilöstön johtamisesta ja kehittämisestä sekä osaamisalueen resurssien koordinoinnista alueellisten tiimien välillä. Kukin esimies toimii yhden Espoon alueellisen asiakastiimin vetäjänä. Asiakkaiden palvelut tuotetaan kullakin alueella. Alueelliset tiimit tekevät yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa alueellaan.

Jokainen osaamistiimi kokoontuu joka toinen viikko. Kokouksissa käsitellään osaamisalueen toimintaan ja kehittämiseen liittyviä asioita. Päivittäistä asiakastyötä johdetaan jokaisen työpäivän aluksi pidettävän ns. taulupalaverin avulla. Palaverissa käydään läpi asiakastyön tilanne ja siihen vaikuttavat päivittäiset asiat. Alueellisten tiimien tiistaiaamun kokous on pidempi ja siinä käsitellään johtoryhmissä (vanhusten palvelut ja Nestorin johtotiimi) aluetiimissä käsiteltäviksi sovitut asiat, haasteelliset asiakastilanteet ja muut aluetta koskevat ajankohtaiset asiat.

Koko asiakasohjauksen henkilöstö kokoontuu yhteiseen tapaamiseen kerran kuukaudessa. Kuukausikokouksessa käsitellään koko asiakasohjausta koskevia ajankohtaisia asioita. Johtamisfoorumien lisäksi Nestorissa toimii johtamista- ja toiminnan kehittämistä tukevia työryhmiä.

Kokonaisvastuu työn laadusta ja asiakasturvallisuudesta on johdolla, mutta jokainen työntekijä vastaa niistä omassa työssään. Työntekijän vastuulla on huolehtia asiakastyön laadusta ja turvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman työnsä puitteissa.

## 5 Laadunhallinta

Potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saama palvelu ja hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja kotona pärjäämistään. Potilas- ja asiakasturvallisuus on myös sitä, että hoidosta ja palvelusta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa asiakkaalle. Laadunhallinnan keskeiset määritelmät ja tavoitteet on kuvattu sosiaali- ja terveystoimen [käsikirjassa](#). Asiakas-/potilaskeskeisyys näkyy mm. asiakkaiden tarpeiden huomioimisena, moniammatillisena tukemisena ja osallistumisena. Palauteprosessin kautta saadaan tietoa toiminnan kehittämistä varten.

Laadunhallinnan kokonaisuuteen kuuluvat toimintatapojen ja ohjeistojen jatkuva arviointi ja kehittäminen, henkilöstöjohtaminen, osaamisen kehittäminen, erilaiset palauteprosessit ja raportointijärjestelmät, tietoturva, tehokkuutta lisäävät toimintatavat (lean-toimintatapa), sekä alueellinen ja verkostoyhteistyö. Näitä kuvataan laatu- ja potilas-/asiakasturvallisuussuunnitelmassa. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin toimintatavat noudattavat kansallista lainsäädäntöä, asetuksia, hoitosuosituksia ja Espoon ohjeistoja (liite 1).

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin johto vastaa laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelmasta ja toimeenpanosta. Esimiehet ja henkilökunta osallistuvat uusien toimintatapojen, laadun ja asiakasturvallisuuden suunnitteluun ja toteutukseen. Johtotiimin jäsenet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta.



## 6 Riskien hallinta

### Riskinhallinnan työnjako

Espoon kaupunkikonserni on laatinut koko kaupunkia koskevan [riskienhallintapolitiikan](#). Sosiaali- ja terveystoimessa linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuudesta. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin johto vastaa turvallisen toiminnan mahdollistamisesta. Tiiminvetäjät vastaavat riskienhallinnasta päivittäisessä työssä. Tiiminvetäjät vastaavat siitä, että toiminnan varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja

Jokaisen työntekijän tehtävänä on noudattaa riskienhallinnan periaatteita omassa työssään. Riskien arviointiin ja tunnistamiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen osallistuvat kaikki.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämisestä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

### Riskien tunnistaminen

Käytännön keinoja riskien tunnistamiseen ovat säännölliset riskienkartoitukset, henkilöstökyselyt ja vaaratapahtumien raportointi. Riskien tunnistamista ja arviointia tehdään mm. osana yksittäisen vaaratapahtuman (HaiPro) käsittelyä ja laajemmin muita saatuja palautteita käsiteltäessä. Riskien ennakoivaa arviointia toteutetaan, kun suunnitellaan ja kehitetään toimintaan kohdistuvia muutoksia.

HaiPro järjestelmää käytetään havaittujen laatupoikkeamien ja tunnistettujen riskien raportointiin. Kun vaaratapahtuma havaitaan, henkilöstö tekee tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi. Tapahtuma kirjataan myös asiakastietojärjestelmään.

### Riskien käsitteleminen

Riskin tunnistamisen jälkeen sen vaikutukset arvioidaan ja päätetään toimenpiteistä. Riskitapahtumat, jotka käsitellään seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin johtotiimissä: 1. Tapahtumat, joista oli vakavaa, merkittävää tai kohtalaista haittaa asiakkaalle ja 2. tapahtumat, jotka on luokiteltu vakavan riskin (V) tai merkittävän (IV) riskin tapahtumiksi (ks. kuva 3).

HaiPro - Riskin arviointi - Riskimatriisi					
	Tyypilliset seuraukset				
	Erittäin vähäiset Olematon haitta, lähinnä epämukavuutta.	Vähäiset Lieviä vammoja tai vaikutuksia, jotka eivät vaadi hoitoa. Esim. nyrjähdyksiä, mustelmia tai ohimenevä lievä sairaus.	Kohtalaiset Pieni haitta tai vamma, joka vaatii pieniä toimenpiteitä TAI sairaalassaoloaika pitenee yli 3 vrk.	Merkittävät Kohtalainen vamma tai sairaus, joka vaatii ammattilaisen apua TAI sairaalassaoloaika pitenee 4 - 15 vuorokautta TAI tapahtuma koskee pientä potilasryhmää.	Vakavat Tapahtuma johtaa kuolemaan tai vakavaan haittaan tai pysyvään vammautumiseen TAI tapahtuma vaikuttaa suureen potilasjoukkoon TAI vamma joka johtaa pitkäaikaiseen työkyvyttömyyteen TAI sairaalassaoloaika pitenee yli 15 vrk.
Todennäköisyys					
<b>Harvinainen</b> Tapahtuu tuskin koskaan, satunnainen vaaratilanne.	I Merkityksetön riski	II Vähäinen riski	II Vähäinen riski	III Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski
<b>Epätodennäköinen</b> Esiintyy harvoin. Tapahtuman toistuminen ei ole odotettavissa, mutta se on mahdollista.	II Vähäinen riski	II Vähäinen riski	III Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski
<b>Mahdollinen</b> Tapahtumia esiintyy toisinaan.	II Vähäinen riski	III Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski
<b>Todennäköinen</b> Tapahtumia esiintyy usein.	III Kohtalainen riski	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski	V Vakava riski
<b>Melkein varma</b> Tapahtuu jatkuvasti ja uusiutuu todennäköisesti lähiaikoina.	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski	IV Merkittävä riski	V Vakava riski	V Vakava riski

Kuva 3. HaiPro riskienarviointimatriisi

## 6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa noudatetaan sosiaali- ja terveystoimen [käsikirjassa](#) kuvattuja ohjeita.

### Asiakas-/potilasturvallisuuspoikkeamat, läheltä piti ja tapahtui potilaalle/asiakkaalle tilanteet, HaiPro

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä asiakas-/potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä työkalu HaiPro. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin menettelytavat ja vaiheet tiivistettynä:

- **Vaaratilanteen tunnistaminen ja ilmoittaminen**

- Henkilökunta tunnistaa ja tekee ilmoituksen poikkeamista. Ilmoitukseen kannattaa laittaa oma sähköpostiosoite. Näin ilmoittaja saa tiedon tapauksen käsittelystä. Sähköpostiosoite ei välity ilmoitusten käsittelijöille.
- Myös asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään saadut vaaratapahtumatiedot kirjataan HaiPro-järjestelmään. Haittatapahtuman sattuessa siitä kerrotaan asiakkaalle ja asiakkaan niin toivoessa myös hänen läheisilleen. Tapahtuma ja mahdolliset seuraukset käydään läpi heidän kanssaan. Anteeksipyyntö on paikallaan, kun siihen on aihetta.

- **Käsittely ja päätökset**

- Tiiminvetäjät toimivat ilmoitusten käsittelijöinä.

- Asiakasohjauksen päällikkö toimii ylempänä käsittelijänä. Nestorin johtotiimillä on lukuoikeudet oman yksikön tietoihin (Nestorin HaiPro vastuuhenkilöt)
  - Ilmoituksen käsittely tulee aloittaa mahdollisimman pian ja viimeistään kahden viikon kuluttua ilmoituksen saapumisesta.
  - Käsittelijä voi tarvittaessa pyytää lisätietoja.
  - Käsittelijä siirtää ilmoituksen ylemmälle käsittelijälle käsiteltäväksi silloin, kun kysymyksessä on vakava tai usein toistuva ongelma tai, kun käsittelyyn tarvitaan tukea. Käsittelijä pohtii, ehdottaako hän jatkotoimia, ja jos, niin millaisia.
  - vastuuhenkilöt käsittelevät ilmoitukset, tekevät kehittämis ehdotuksia, toteuttavat toimenpiteitä valtuuksiensa puitteissa tai vievät asian ylöspäin käsiteltäväksi, edistävät tietojen tarkoituksen mukaista käyttöä sekä seuraavat ja arvioivat raportoinnin toimivuutta.
- **Seuranta ja arviointi**
    - Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti johtotiimissä.
    - Muu raportointi sosiaali- ja terveystoimen ohjeen mukaisesti vanhusten palvelujen ja sosiaali- ja terveystoimen johdolle

### Potilasturvallisuustutkinta

[Potilasturvallisuustutkinta](#) on Espoon sosiaali- ja terveystoimen sisäinen menettely. Tutkinta aloitetaan perusturvajohtajan päätöksellä. Kirjallinen päätös tutkinnan aloittamisesta lähetetään tapahtumayksikön esimiehelle, palvelualueen päällikölle ja tulosityksikön johtajalle. Tapahtumayksikön esimiehen tehtävänä on tiedottaa paikallisesti tutkinnan aloittamisesta. Potilasturvallisuustutkinnoista annetut suositukset löytyvät työtilasta [http://tyotilat.espoo.fi/sotet/yhteiset\\_sotet/Ohjeet/Forms/BySubject.aspx](http://tyotilat.espoo.fi/sotet/yhteiset_sotet/Ohjeet/Forms/BySubject.aspx). Johtotiimi seuraa suositusten toteutumista.

### Terveystoimen laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamat

Ilmoitus havaitusta tapauksesta tehdään HaiPro-järjestelmää käyttäen. Ilmoituksen tekee tiiminvetäjä. Tapahtumasta on ilmoitettava myös Nestorin laitevastaavalle ja esimiehelle sekä laitteen tai tarvikkeen valmistajalle tai tämän edustajalle. Vakavissa vaaratilanteissa ilmoitus on tehtävä 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti tilanteissa ilmoitus on tehtävä 30 vuorokauden kuluessa. Nestorin laitevastaavana toimii yleisen palveluohjauksen tiimin esimies.

## 6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku yksikön sisällä ja suhteessa sidosryhmiin edistää laatua ja turvallisuutta sekä parantaa asiakastyytyväisyyttä. Viestintä tapahtuu johtamisjärjestelmän mukaisesti johtotiimin ja esimiesten kautta.

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin **hyväksytyt ohjeet** on jatkossa tallennettu SharePointin työtiloihin [asiakaskriteerit](#) ja [ohjeet](#) ja niihin on käyttöoikeuksien mukainen pääsy henkilökunnalla. Tiimien omista työtiloista ei säilytetä omia ja muokattuja versioita tai tulosteita ohjeiden virallisista versioista. Ohjeiden ajantasaistaminen ja täydentäminen on erityinen kehittämiskohde kaudella 2017-2018.

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin ohjeissa tulee olla yhtenäinen ulkoasu:

- Virallinen Espoon pohja (word template), dokumentin nimi otsikkona, päivämäärä
- Vastuuhenkilön nimi ja hyväksyjä (Nestorin johtotiimi tai vanhusten palvelujen johtoryhmä, jos ohje on vapa-tasoinen)

Yksikön **kokouskäytäntö** tukee viestintää. Alueelliset tiimit kokoontuvat päivän aluksi ns. taulupalaveriin, jossa käsitellään ko. päivän asiakkuuksien hoitamiseen liittyviä asioita kunkin tiimin visuaalisen taulun äärellä. Osaamistiimit kokoontuvat joka toinen viikko ja käsittelevät ko. osaamisalueen asioita. Johtotiimi kokoontuu viikoittain ja käsittelee palvelualueen yhteisiä asioita. Yksiköllä on kuukausikokous palvelualueen päällikön johdolla. Kokouksessa käsitellään yhteisiä mm. toiminnan laatuun ja johtamiseen liittyviä asioita.

## **7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva**

### **7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi tärkeimmistä toimintaa ohjaavista periaatteista. Muistisairaus voi heikentää asiakkaan kykyä päättää omista asioistaan. Pääasia on, että asiakas määrää niistä asioista, joista vielä kykenee. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin henkilöstö ei käytä rajoitustoimenpiteitä.

### **7.2 Neuvonta ja ohjaus**

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin neuvonta ja palveluohjaus vastaa Espoon 65 vuotta täytäneiden kuntalaisten neuvonnasta ja ohjauksesta, palvelutarpeen selvittämisestä, palveluiden järjestämisestä ja palvelukokonaisuuksien koordinoinnista.

Matalan kynnyksen neuvonnalla pyritään ohjaamaan asiakkaita aikaisemmin kevyiden palveluiden piiriin, lisäämään heidän toimeliaita vuosiaan ja viivyttämään tarvetta raskaille palveluille.

### **7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi**

Kaikkille palvelujen piiriin tuleville asiakkaille tehdään seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa laaja-alainen palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä noudattaen vanhuspalvelulakia (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 15§ ja sosiaalihuoltolaki 40§).

### **7.4 Asiakas- tai palvelusuunnitelma**

Hoito- ja palvelusuunnitelma (HOPS) laaditaan palvelukokonaisuutta määritettäessä yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Kun asiakkaalle myönnetään kotihoidon palveluja, alustava hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asiakasohjausyksikkö Nestorissa. HOPS:n sisältö määrittyy asiakkaan näkemyksen ja palvelutarpeenarvioijan ammatillisen näkemyksen ja päätöstä tukevien mittaritulosten pohjalta monialaisena yhteistyönä.

### **7.5 Asiakaspalautejärjestelmä**

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa palveluista kerätään palautetta ja tietoa seuraavilla tavoilla:

[Anna palautetta](#) -linkki Espoon internet-sivuilla ([Essin ohjeet käsittelystä](#))

Palautteen antaja voi kiittää, kommentoida, kysyä, moittia tai antaa toimenpide-ehdotuksia. Vastaus palautteeseen tulee antaa viiden työpäivän sisällä. Nestorin asiakkuuspäälliköt seuraavat

saapuneita palautteita ja ohjaavat ne tarvittaessa oikeille tahoille. Asiakkuuspäälliköt ja tarvittaessa asiakasohjauksen päällikkö vastaavat palautteisiin.

[Vapan palautekanava](#) sekä henkilökohtaisesti saatu palaute.

Kirjataan saatu spontaani palaute Surveypal-linkin kautta. Palautteet käsitellään niiden luonteen mukaan joko osaamistiimeissä tai alueellisissa työryhmissä asiakkuuspäällikön tai johtavan sosiaalityöntekijän johdolla. He myös vastaavat asiakkaalle, mikäli yhteystiedot ovat saatavissa. Palautteet käsitellään tiimeissä ja yhteenvetoina johtotiimissä.

### **Muistutukset ja kantelut** ([ohje muistutusten ja kantelujen käsittelystä](#))

Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä **muistutuksen** toimintayksikössä vastaavalle johtajalle. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa muistutukset ohjataan asiakasohjauksen päällikölle.

Asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista **kantelun** aluehallintovirastoon (Avi). Aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon, Valviraan. Valvira tai Avi voi siirtää kantelun käsiteltäväksi muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa kantelut ohjataan asiakasohjauksen päällikölle.

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

### **Potilasvahinko** ([potilasvahinkolaki](#) 585/1986)

Jos potilaalle aiheutuu terveyden tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta [Potilasvakuutuskeskuksesta](#). Lisätietoja on saatavissa potilasvakuutuskeskuksen www-sivuilta tai potilas- ja sosiaaliasiamieheltä.

Lääkkeen tai rokotteen aiheuttamasta haittavaikutuksesta voi hakea korvausta. Lisätietoja korvauksen hakemisesta löytyy [Lääkevahinkovakuutuksen sivuilta](#).

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Sosiaali- ja terveystoimen toimialatasoinen [yhteenveto](#) tehdään vuosittain. Muistutusten ja kanteluiden osalta toimenpiteitä seurataan vanhusten palvelujen tasolla.

Saadut palautteet käydään läpi henkilöstökokouksissa. Positiivisista palautteista iloitaan ja mietitään miten onnistunutta toimintatapaa voisi levittää laajemmalle. Huomautuksiin, muistutuksiin, ja kanteluihin mietitään toimintatapoja, joilla käytäntöjä voitaisiin parantaa, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudelleen.

## **7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies**

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

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

Linkki: [Espoon sosiaali- ja terveystoimen sosiaali- ja potilasasiamies](#)

Potilas- ja sosiaaliasiamieheltä saa tietoa asiakkaan oikeuksista, apua ja neuvoja erilaisissa hoitoon ja sen järjestelyihin liittyvissä kysymyksissä sekä ohjausta muistutusten ja kanteluiden laatimiseen. Asiakkaat voivat tarkastella omia tietojaan terveydenhuollon kirjausten osalta [Omakannan kautta \(Kanta.fi\)](#). Sosiaalihuollon kirjaukset ovat siirtymässä [Kantaan](#). Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana sekä rekisteritietoihin ja niiden korjaamiseen liittyvissä kysymyksissä.

## 8 Palvelun sisällön omavalvonta

### 8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

#### Lain velvoitteet:

Palvelutarpeen selvittäminen on lain mukaan aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava 7 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta, jos asiakas on yli 75-vuotias tai saa ylintä hoitotukea. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

#### Palvelun omat tavoitteet:

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori lupaa aloittaa palvelutarpeen selvittämisen 5 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Mikäli asiakas on yhteydessä puhelinpalvelun kautta, tehdään alustava palvelutarpeen selvittäminen puhelun aikana.

Palvelujen saatavuudesta tiedotetaan Espoon internetsivuilla otsikolla Ikääntyneiden sosiaalipalvelujen odotusajat [http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/Asiakkaan\\_ja\\_potilaan\\_oikeudet/Hoito\\_ja\\_palvelutakuu/Vanhusten\\_palvelut](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet/Hoito_ja_palvelutakuu/Vanhusten_palvelut)

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

#### Neuvonta

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin Contact center palvelee kuntalaisia ja yhteistyökumppaneita numerossa 09-816 33 333 arkisin klo 9-15. Yhteyden yksikköön saa myös Espoon [www-sivuilla](#) olevan Apua-napin kautta, josta sähköposti ohjautuu ositteeseen [nestori@espoo.fi](mailto:nestori@espoo.fi).

Sähköpostit puretaan ja niihin vastataan Contact centerissä.

Keskitetyn call centerin lisäksi neuvontaa ja ohjausta annetaan yhteistyössä Espoon yhteispalvelupisteiden kanssa sekä erilaisissa väestötasoisissa tapahtumissa.

#### Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin ennakoivat palvelut tuottaa yksin ja yhdessä eri toimijoiden kanssa runsaasti tiedotus- ja ohjausmateriaalia omaehtoisen tiedon haun tueksi sekä erilaisia tapahtumia ja monenlaista näyttöön perustuvaa ryhmätoimintaa. Toimintaa markkinoidaan Espoon [www-sivuilla](#), erilaisilla esitteillä, joita jaetaan mm. palvelukeskuksissa ja lehdissä julkaistavilla ilmoituksilla.

#### Asiakasohjaus/palveluohjaus

Asiakasohjaus/palveluohjaus on prosessi, jossa määritellään asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja niihin parhaiten sopivat palvelut asiakkaan ja omaisten kanssa heidän toiveidensa mukaisesti.



Uuden asiakkaan ensisijainen kontaktipiste on aina palveluneuvonta. Mikäli asiakkaan tilanne vaatii, edetään laaja-alaiseen palvelutarpeen selvittämiseen.

Palvelutarpeen selvittämiseen vaaditaan aina asiakkaan suostumus. Ensimmäiseksi tehdään alustava palvelutarpeen selvitys puhelinhaastatteluna. Jos tässä keskustelussa todetaan tarve laajempaan apuun, asiakkaan kanssa sovitaan kotona tehtävästä arviointikäynnistä. Palvelutarvetta selvitetään RAI-Screener -toimintakykymittaria apuna käyttäen. Palvelutarvetta voidaan selvittää myös hoitoneuvottelussa sairaalan osastolla.

Palvelujen tarpeen arvioinnissa käytettäviä mittareita ovat:

1. RAI -arviointimittari (Resident Assessment-Instrument; Screener) sisältää päivittäisen toimintakyvyn, välineellisten päivittäisten toimintojen, kognitiivisen/ älyllisen toimintakyvyn, masennuksen ja hoidon- ja palvelutarpeen (Maple 1-15 arviot)
2. MMSE (muisti ja tiedon käsittelykyky)
3. MNA (ravitsemustila)
4. Vas-kipujana (kipu)
5. GDS 15 ja/tai Cornell (masennus)
6. CDR ja CDS/FAST (älyllisen toimintakyvyn häiriön ja dementian asteen arviointi)
7. Muistikysely
8. CMAI (levottomuutta kuvaavat käytösoireet)

Lisäksi käytetään kunkin asiakkaan tilanteen mukaan muita mittareita jotka soveltuvat ikääntyneille. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakas saa palveluohjausta, jossa tavoitteena on yhdessä löytää asiakalle sopivat vaihtoehdot kotona asumisen tueksi. Kunnan soaiaalipuolen palveluista tehdään muutoksenhaku kelpoiset päätökset.

Palveluohjaaja etsii ratkaisuja asiakkaan palvelutarpeeseen niin yksityisen, kolmannen sektorin kuin kunnan palvelutarjonnasta. Selvityksen perusteella laaditaan palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa.

Palveluohjaaja valmistelelee esityksen kunnan ikäihmisille tarjoamista palveluista, jos asiakkaan palvelutarve täyttää kriteerit kaupungin palveluiden myöntämiselle. Muutoin hän ohjaa asiakasta tilaamaan tarvittavat palvelut yksityiseltä palveluntuottajalta tai kolmannelta sektorilta. Kaikkiin kunnan subventioimiin palveluihin löytyy omarahoitteisia vaihtoehtoja.

Palvelupäätöksen tekee Nestorin päätöksentekoon oikeutettu viranhaltija. Päätöksiä tehtäessä noudatetaan hyvää hallintokäytäntöä ja otetaan huomioon kuntalaisten yhdenvertaisuus.

Nestorin palveluohjaaja toimii tarvittaessa asiakkaan oma- tai vastuutyöntekijänä, mikäli asiakas tarvitsee apua palvelujen toteuttamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa. Oma- tai vastuutyöntekijäksi nimetään yhteisten perusteella asiakkaan tilanteeseen parhaiten soveltuva ammattilainen. Oma-/vastuutyöntekijä seuraa asiakkaan tilannetta aktiivisesti ja kulkee asiakkaan rinnalla palveluverkostossa.

### **Omaishoidontuki**

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori vastaa yli 50 vuotiaiden espoolaisten omaishoidon tuesta. Omaishoidon tuki myönnetään [omaishoidontuen toimintaohjeen](#) puitteissa. Omaishoitajien tukimuotoja ovat lisäksi erilaiset valmennukset, kohdennettu ryhmätoiminta, omaishoitajien vapaapäivät,

omaishoitajien hyvinvointi ja terveystarkastukset. Omaishoitoperheiden tukihenkilönä toimii Nestorin vastuutyöntekijä.

### **Muistisairaiden tuki**

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori tukee muistisairaita ja heidän perheitään alueellisen muistineuvoja -toiminnan avulla. Muistineuvojan asiakkaaksi tullaan vaiheessa, jossa on diagnosoitu etenevä muistisairaus. Asiakkailla ei ole muuta hoitavaa tahoa. Tarvittaessa muistineuvoja voidaan määrääjäksi nimetä vastuutyöntekijäksi muun hoitavan tahon asiakkaalle. Muistineuvoja toimii asiantuntijana muistisairauksiin liittyen, kouluttaa, ohjaa ja konsultoi muita sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin aluetiimissä muistineuvoja toimii muistisairauksien ja muistisairaiden palveluohjauksen asiantuntijana.

Muistineuvojan keskeisenä tehtävänä on muistisairaana kokonaistilanteen arvioiminen, palvelujen suunnittelu, koordinointi ja ohjaus sekä säännöllinen seuranta kotona asumisen tukemiseksi. Muistineuvoja arvioi muistisairaana toimintakykyä erilaisin tutkimuksiin perustuvien ja yhteisesti sovituin menetelmin. Muistineuvoja toimii yhdyshenkilönä muistisairaana ja hänen omaisensa/läheistensä sekä eri toimijoiden välillä ja kuuluu asiakkaan tukiverkostoon. Muistineuvoja tukee muistisairasta ja hänen läheisiään/omaisiaan sekä järjestää tukea erilaisin tavoin sekä vahvistaa heidän voimavaroja sairauden eri vaiheissa. Muistineuvoja soveltaa uutta tietoa ja käytänteitä muistisairaana palveluprosessissa ja kehittää palveluketjua. Tekee ennaltaehkäisevää työtä aivoterveystuen edistämiseksi ja hyvinvoinnin parantamiseksi.

### **Rintamaveteraanien palvelut**

Rintamaveteraanien palvelut koordinoidaan seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorista. palveluihin kuuluvat kuntoutuspalvelut ja kotiin vietävät palvelut. Palvelut rahoitetaan pääosin Valtiokonttorilta vuosittain saatavalla määrärahalta.

### **Sosiaalityön palvelut**

Pääosa yli 65-vuotiaiden sosiaalityön palveluista on keskitetty seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestoriin 1.1.2018 alkaen. Sosiaalityön keskeisenä tehtävänä on huolehtia ympärivuorokautista hoivaa tarvitsevien palvelutarpeen arvioinnista, siihen liittyvästä palveluohjauksesta sekä ympärivuorokautisen hoiva-asumisen sijoitustoiminnasta (sekä pitkä- että lyhytaikainen hoiva-asuminen). Lisäksi sosiaalityöntekijät auttavat asiakkaita vaikeissa sosiaalisissa ongelmissa, osallistuvat ja koordinoivat verkostoyhteistyötä, antavat konsultointiapua muille seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin työntekijöille sekä 1.1.2018 lähtien huolehtivat täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen sekä tarvittavien sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden myöntämisestä osalle yli 65-vuotiaista espoolaisista.

### **Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetustuki**

Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetustuki myönnetään hakemuksesta [shl-kuljetuspalvelujen toimintaohjeen](#) mukaisesti seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorista.

### **Maksuttomat hoitotarvikkeet**

Seniorineuvonta ja palveluohjausyksikön vastuulla on maksuttomien hoitotarvikkeiden osalta ilmaisaippojen jakelu kaikenikäisille espoolaisille. Vaippojen tarve arvioidaan sosiaali- ja terveyslautakunnan 25.2.2015 päättämän maksuttomien hoitotarvikkeiden toimintaohjeiden mukaisesti.



## **Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut**

Kun asiakas saa kotihoidon palveluja palvelusetelillä, hän jää seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin asiakkuuteen. Asiakkaalle nimetään vastuutyöntekijä, joka toimii asiakkaan yhteyshenkilönä ja mm. huolehtii siitä, että asiakkaalle tehdään RAI-arviointi puolivuositain.

## **Lääkehoito**

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa on laadittu koko sosiaali- ja terveystoimien palveluita velvoittava lääkehoitosuunnitelma jonka on laatinut Espoon lääketyöryhmä. Tämä SOTETin [lääkehoitosuunnitelma](http://tyotilat.es-poo.fi/sotet/yhteiset_sotet/Toiminnan_kehittaminen/laaketyoryhma/YhteisetDokumentit/Forms/BySubject.aspx) on kaikkien saatavilla lääketyöryhmän työtilassa: [http://tyotilat.es-poo.fi/sotet/yhteiset\\_sotet/Toiminnan\\_kehittaminen/laaketyoryhma/YhteisetDokumentit/Forms/BySubject.aspx](http://tyotilat.es-poo.fi/sotet/yhteiset_sotet/Toiminnan_kehittaminen/laaketyoryhma/YhteisetDokumentit/Forms/BySubject.aspx).

Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääketyöryhmä päivittää SOTETin lääkehoitosuunnitelman vuosittain.

Seniorineuvonta ja palveluohjaus palvelualueelle laaditaan oma lääkehoitosuunnitelma, jossa pohjana käytetään SOTETin lääkehoitosuunnitelmaa. Seniorineuvonta ja palveluohjauksen lääkehoitosuunnitelmassa on tarkennettu lääkehoidon käytäntöjä niiltä osin kun ne poikkeavat SOTETin suunnitelmasta. Seniorineuvonta ja palveluohjauksen lääkehoitosuunnitelma julkaistaan Seniorineuvonta ja palveluohjauksen työtilassa kun SOTETin lääketyöryhmä on sen hyväksynyt. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain yksikön johtotiimissä ja päivitetty versio hyväksytetään SOTETin lääketyöryhmässä.

## **Alueellinen ja verkostoyhteistyö**

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori tekee tiivistä yhteistyötä muiden Espoon vanhusten palvelujen palvelualueiden kanssa, eniten yhteistyötä tehdään kotihoidon kanssa. Yhteistyötä tehdään myös Espoon perhe- ja sosiaalipalvelujen, terveysasematoiminnan ja liikuntatoimen kanssa.

Nestorille tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat myös järjestöt, seurakunnat ja vapaaehtoistoimijat. Yhteistyötä tehdään johtoryhmien tasolla sekä työntekijätasolla. Nestorin alueelliset työryhmät verkostoituvat omilla suuralueillaan eri toimijoiden kanssa. Ennakoivien palveluiden keskeinen työ on verkostoyhteistyö kunnan muiden toimialojen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

## **9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset**

### **9.1 Henkilöstösuunnitelma**

Seniorineuvonta ja palveluohjaus palvelualueella on asiaksohjauksessa yhteensä nn vakanssia, jotka jakautuvat alla olevan mukaisesti. Henkilöstösuunnitelma tarkistetaan vuosittain toiminnan ja talouden suunnittelun yhteydessä. Palvelualueen johtotiimi eri henkilöstöryhmien työnjaosta ja yhteistyöstä siten, että jokaisen osaamista hyödynnetään. Yksikön henkilöstösuunnitelmasta vastaa asiaksohjauksen päällikkö.

Asiaksohjauksen vakanssit 1.1.2018:

- asiaksohjauksen päällikkö 1
- toimistos sihteeri 1

**Neuvonta ja palveluohjaus:**

asiakkuuspäällikkö 4  
 johtava sosiaalityöntekijä 1  
 kotihoidon ohjaaja 9  
 ikääntyneiden palveluohjaaja 6  
 palveluohjaaja 4  
 sairaanhoitaja 4, kotiutushoitaja 7  
 muistineuvoja 9  
 sosiaalityöntekijä 5  
 sosiaaliohjaaja 1  
 lähihoitaja 2  
 palvelusihteeri 2  
**Sairaalan ja pitkäaikaishoidon sosiaalityö:**  
 sosiaalityöntekijä 5  
 sosiaaliohjaaja 2

## 9.2 Rekrytointi

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Osaamistiimien vetäjät vastaavat tiimiensä rekrytoinnista. Vapautuvat vakanssit täytetään yksikön henkilöstösuunnitelman mukaan. Uutta henkilöstöä [rekrytoitaessa](#) noudatetaan sosiaali- ja terveystoimen [käsikirjan](#) ja Espoon [kaupungin ohjeita](#). Rekrytointiprosessissa käytetään eRekry-järjestelmää.

Henkilöstön rekrytoinnissa varmistetaan, täyttölupa on voimassa ja, että hakijan tehtävien edellyttämä osaaminen on ajan tasalla ja että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Lisäksi tarkistetaan hakijan

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä
- ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira)
- työlupa
- kielitaito; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen (rekrytointi ja kielitaitotasot).

Espoon kaupungin rekrytointiyksikön [sivuilla](#) on ohjeita ammatillisen pätevyyden ja opintojen tarkistamista varten. Mikäli esitettyjä todistuksia on aihetta epäillä, tarkistetaan asia Valvirasta. Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan.

## 9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorissa on tavoitteena vahvistaa kaikkien työntekijöiden osaamista oman työn tekemiseen ja sen jatkuvaan kehittämiseen. Osaamistiimien vetäjät vastaavat henkilöstönsä ammatillisen osaamisen kehittämisestä.

### Perehdytys

Tiiminvetäjät vastaavat siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Espoossa on käytössä erillinen [perehdytysohje esimiehille](#) sekä [perehdytysuunnitelma](#). Espoossa sosiaali- ja terveystoimi järjestää toimialakohtaisia uusien työntekijöiden perehdytystilaisuuksia vuosittain. Kaupunkitasoisesti järjestetään kesäsijaisille tarkoitettuja perehdytysinfoja. Esimies perehdyttää uuden henkilöstön. Lisäksi perehdytystä järjestetään muuttuneisiin toimintatapoihin ja uusiin järjestelmiin liittyen.

Uusien esimiesten perehdytykseen kuuluu uuden esimiehen peruskurssi, jossa käydään läpi mm. [espoolainen johtaminen](#). Esimiestyön tueksi työtiloista löytyy paljon aineistoa, mm. [Esimiehen ABC](#).

### **Kehityskeskustelut**

Säännölliset [kehityskeskustelut](#) varmistavat, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus edistää työnsä ja siihen liittyvän osaamisen kehittymistä yhteistyössä oman esimiehensä kanssa. Tiiminvetäjä käy kehityskeskustelun kunkin tiiminsä jäsenen kanssa vähintään kerran vuodessa.

### **Koulutukset**

Tiiminvetäjät huolehtivat siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin. Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö/vuosi. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilöstön koulutustarpeita.

Yksikössä järjestetään tarpeen mukaan keskeisiin toimintatapoihin ja järjestelmiin liittyen (mm. Effica, RAI, PSOP, SBM, LOVE). Potilasturvallisuuskoulutusta on toteutettu verkossa [Potilasturvaportti](#). Lisätietoa koulutuksista löytyy [kaupunkitasoisesta koulutuskalenterista](#).

Koulutukseen osallistuminen edellyttää esimiehen hyväksyntää ja koulutushakemus tehdään [ELLI:ssä](#). Sosiaali- ja terveystoimen toimialalla noudatetaan kaupungin ohjeistusta, jonka mukaan kaikista yli kolmen tunnin pituisista sisäisistä ja ulkoisista koulutuksista tehdään koulutushakemus.

### **Oppilaitosyhteistyö ja opiskelijoiden ohjaus**

Tiiminvetäjä nimeää opiskelijalle ohjaajan. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin ja keskeyttää toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu. opiskelijatoiminnassa käytetään [Harri-harjoittelijahallintaa](#).

## **9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu**

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori noudattaa Espoon [kaupungin ohjeita](#) työhyvinvoinnin ja työsuojelun toimintaohjelmien ja suunnitelmien osalta sekä sosiaali- ja terveystoimen [toimintaohjelmaa](#). Henkilökunnan työhyvinvointia seurataan toimialatasoisesti Tyhy-puntarilla neljä (4) kertaa vuodessa. Kunta-10 kysely tehdään joka toinen vuosi. Tulokset käydään läpi säännöllisesti johto- ja osaamistiimeissä ja tarvittaessa käynnistetään kehittämistoimenpiteet.

Riskien arviointi tehdään jatkossa vuosittain. [Työturvallisuusriskien](#) osalta jokainen työntekijä on velvollinen havainnoimaan työympäristöä ja raportoimaan havaituista työturvallisuusriskeistä ja vaaroista esimiehelle (tiiminvetäjälle).

[Työtapaturman sattuessa](#) ilmoitus tulee tehdä esimiehelle, joka ilmoittaa työtapaturmasta tai ammatitautiepäilystä vakuutusyhtiöön. [Vaara- ja uhkatilanteen](#) sattuessa tiiminvetäjä tekee ilmoituksen vaara- ja uhkatilanteesta -lomakkeella yhdessä työntekijän kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Espoon kaupungin työpaikoilla on nollatoleranssi [häirinnän ja epäasiallisen kohtelun](#) suhteen. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on velvollisuus omalla toiminnallaan edistää hyvää työilmapiiriä. Kaikkien työyhteisössä tulee noudattaa häirinnän ja epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn liittyvää toimintatapaa.

[Työterveyspalvelut](#) ovat henkilöstön ja esimiesten tukena varhaisen välittämisen mallilla työhyvinvoinnin ja kriisitilanteiden osalta sekä työkyvyn arvioinnissa sekä työergonomia ja työpaikkaselvityksissä. Työsuojeluun liittyvissä asioissa Espoon kaupungin esimiehiä ja henkilöstöä tukevat työsuojelun asiantuntijat (työsuojelupäälliköt, -valtuutetut ja -asiamiehet).

## 9.5 Henkilökunnan rokotukset

Henkilöstölle suositellaan vuosittain kausi-influenssarokotetta, sen voi käydä ottamassa Espoon kaupungin työterveysasemalla. [Tartuntatautilaki](#) (1227/2016) on aiempaa lainsäädäntöä velvoittavampi. Säädöksiä on laajennettu koskien henkilökunnan rokotuksia, infektioiden seurantajärjestelmiä sekä tiedonsaantimahdollisuuksia epidemian selvittämisen yhteydessä. Henkilökunnan influenssarokotukset ovat merkittävä osa asiakas- ja työturvallisuutta.

## 10 Toimitilat ja tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin toimitilat sijaitsevat Espoon sairaalan ensimmäisessä kerroksessa Konttori-nimisessä monitoimitilassa. Osa työntekijöistä työskentelee pääasiassa kotihoidon alueellisissa toimipisteissä sekä elä ja asu -seniorikeskuksissa.

Konttori on monitilatoimisto, jossa Nestorin työntekijät ovat sijoittuneet istumaan alueellisen ryhmäjaon mukaisesti. Puheluja ja hiljaista työskentelyä varten tilassa on pieniä työhuoneita. Erikokoisia neuvottelutiloja on myös Nestorin henkilöstön varattavissa kokouksia varten.

Konttorin käytöstä on luotu [pelisäännöt](#) yhdessä Espoon sairaalan kanssa. Toimitilan siivouksesta ja muusta huoltamisesta on Espoon sairaala tehnyt sopimukset palveluntuottajan kanssa.

[Granlund Manager](#) on huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Ohjelmalla tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyynnöitä. Yhteystiedot löytyvät huoltokirjaohjelmasta Granlund Managerista (GM).

Turvallisuusvastuut Espoon sairaalan tiloissa jakaantuvat eri hallintokuntien ja toimintojen kesken:

- Espoon sairaalan päällikkö toimii suojelujohtajana
- Vartiointi: HUS-Kiinteistöt Oy / Turvapalvelut
- Turvaryhmä: turvaryhmään osallistuu jäsen kiinteistön jokaisesta toiminnosta (Nestorista asiakasohjauksen päällikkö), Espoon sairaalan tekninen manageri (KOY TM), edustaja Jorvin sairaala-alueen valmiustoimikunnasta sekä edustaja HUS-turvapalveluista. Ryhmän puheenjohtajana toimii Espoon sairaalan päällikkö.
- Turvallisuushenkilöstö: Espoon sairaala ostaa HUS-Kiinteistöt Oy:n turvapalveluilta seuraavat palvelut: paikallisvartiointi ja hälytysvalvonta, tilausvartiointi, kulunvalvonta sekä asiantuntijapalvelut (henkilö- ja paloturvallisuuskoulutukset, turvallisuus- ja pelastussuunnittelu).
- Henkilökunta
  - Jokaisen tulee tuntee työympäristönsä turvallisuusjärjestelyt (tekniset ja rakenteelliset), annetut turvallisuusohjeet ja -suunnitelmat sekä noudattaa niitä.

- Jokainen on velvollinen ennaltaehkäisemään ja torjumaan onnettomuuksien syntymistä ja puuttumaan vaaratilanteisiin.
- Vaara- tai onnettomuustilanteen sattuessa jokaisen tulee hälyttää apua sekä ryhtyä kykynsä mukaisiin pelastustoimenpiteisiin. Onnettomuustilanteessa jokaisen tulee toimia yksikön esimiehen ja tilannetta johtavan viranomaisen apuna tämän käskyjen mukaisesti.
- Jokaisen tulee ilmoittaa turvallisuutta vaarantavista epäkohdista ja puutteista esimiehelleen.
- Jokainen raportoi työtapaturmista, läheltä piti -tilanteista sekä vaara ja uhkatilanteista Essissä olevan ohjeistuksen mukaisesti.
- Raportoi asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet (HaiPro).

## 10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Espoon sairaalan [pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa](#) kuvataan koko kiinteistön osalta mm. kohteen riskien arviointi, toimenpiteet vaara- ja onnettomuustilanteiden ehkäisemiseksi ja niihin varautumiseksi, rakenteellinen turvallisuus, tekniset turvallisuusjärjestelmät sekä toimintaohjeet vaara- ja uhkatilanteissa.

## 10.3 Tukipalvelut

Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori käyttää Espoon sairaalan käyttämiä tukipalveluja seuraavasti:

- Aula- ja turvallisuuspalvelut (HUS- Servis -liikelaitos ja HUS-Kiinteistöt Oy:n turvapalvelut)
- Logistiikkapalvelut (näistä tarvikkeiden täyttöpalvelu ja kuljetuspalveluja yhteistyössä sairaalan hallinnon kanssa)
- Ateriapalvelut henkilöstölle (Ravioli)
- Laitoshuoltopalvelut (HUS-Desiko yhteistyössä sairaalan hallinnon kanssa)

## Tulkkauspalvelut

Tulkkauspalvelut sisältävät asioimistulkkauksen paikan päällä, etätulkkauksen puhelimen välityksellä ja ilmoitustulkkauksen. [Tilaamisohje](#).

## Apuvälinepalvelut

Espoolaisten apuvälinepalvelut hankitaan [HUS:n Apuvälinekeskukselta](#), joka sijaitsee Espoon sairaalan 1. kerroksessa. Apuvälinepalveluihin sisältyvät apuvälineiden hankinta, varastointi ja kuljetus, apuvälineiden käytön seuranta sekä huolto, korjaus- ja muutostyöt.

## 11 Tietoturva ja tietosuoja

### 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Asiakas- ja potilastietojen käsittely on suunniteltua kirjaamisesta tietojen hävittämiseen. Tällä turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakasasiakirjoja. Turvallisen palvelun, hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat laaditaan ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin, palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarvittavat tiedot. Annettavista sosiaalihuollon palveluista tehdään valituskelpoiset päätökset.

Asiakastietojen käsittelyä vaativissa tilanteissa syntyvistä tiedoista ja toiminnoista vastaa se työntekijä, joka on vastuussa kyseisen asian hoidosta eli jokainen työntekijä on itse vastuussa omasta toiminnastaan. Nestorin työntekijöiden oikeudet käyttää asiakastietojärjestelmän eri näkymiä ja lomakkeita on määritelty yhteistyössä toimialan tietosuojavastaavana toimivan lakimiehen kanssa ([ohje](#)). Tietojärjestelmien lokitietoja seurataan systemaattisesti.

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Asiakkaalta pyydetään aina suostumus asiakastietojen luovuttamiseen muille tahoille.

### Arkistointi

Sosiaali- ja terveystoimessa on kirjallinen arkistointiohjeistus. Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestorin osalta on laadittu [ohje](#) asiakirjojen arkistoinnista. Tavoitteena on siirtyä mahdollisimman monen asiakirjan osalta sähköiseen arkistointiin laaditun ohjeen mukaisesti.

### Tietoturva ja tietosuoja

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

Tietosuoja toteutetaan tietoturvatekniikoilla, Kaupungin tietojärjestelmäympäristössä käytetään Espoon Tietotekniikan hyväksymiä ja hallinnoimia tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja, jotka on tarkoitettu työtehtävien hoitamista varten. Käyttöoikeudet kaupungin omistamaan ja hallinnoimaan tietoon ja tietojärjestelmiin myönnetään työtehtävien hoitoon tarvittavassa laajuudessa. Kaupungissa toimii tietohallinnon johtoryhmän alaisuudessa toimialojen ja keskushallinnon edustajista koottu tietoturvaryhmä. Sosiaali- ja terveystoimessa on lisäksi oma tietoturvaryhmä.

Lisätietoja tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvistä asioista Essissä

- [Tietoturva ja tietosuoja](#)
- [Lakimiesten ohjeet ja koulutukset](#)
- Espoon kaupungin [tietoturvaohje](#) ja [koulutusmateriaalit](#)
- Sosiaali- ja terveystoimen [potilasrekisterin tietosuojaohje](#) ja muut [tietoturvaryhmän ohjeet](#)
- [Effic](#)

### Henkilörekisteriselosteet

Rekisterin pitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilörekisteristä henkilötietolain 10 §:n mukaisen rekisteriselosteen. Nestorin [henkilörekisteriseloste](#).

Espoossa asiakas- ja potilasrekisterin vastuut on jaettu tulosityksiköiden johtajille. Tulosityksiköiden johtajat (vapa: vanhusten palvelujen johtaja) ovat asiakastietojärjestelmien omistajia ja vastaavat niiden käyttötarkoituksesta, toiminnasta, käytöstä ja kehittämispäätöksistä.

## 11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Eva Elston-Hämäläinen, lakimies

Puh: 0505446737

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@espoo.fi](mailto:etunimi.sukunimi@espoo.fi)

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies

## 12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

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

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

<i>Korjattava asia</i>	<i>Toimenpide</i>	<i>Aikataulu ja vastuuhenkilö</i>	<i>Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta)</i>
Ohjeiston yhdenmukaistaminen, ajantasaistaminen ja täydentäminen	Ohjeistustarve kartoitettu ja koottu yhteen. Ohjeiston sisällön läpikäynti, ulkoasun yhdenmukaistaminen. Puuttuvien ohjeiden tekeminen.	Syksyn 2017 ja kevään 2018 aikana	
SharePoint-sivujen loogisuuden parantaminen ja aineiston täydentäminen	Uudistetun ohjeaineiston vieminen SharePoint-sivuille tarkennettavan rakenteen mukaisesti.	Syksyn 2017 ja kevään 2018 aikana	



## Liite 1

### Toimintaa ohjaavat keskeisimmät lait:

1. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (2012/980) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
2. Sosiaalihuoltolaki 2014/1301) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
3. Laki omaishoidon tuesta (2005/937, päivitetty versio 2016/511) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050937>
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
5. Henkilötietolaki (1999/523) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>
6. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
8. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044>
9. Työturvallisuuslaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
10. Arkistolaki (1994/831) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>
11. Kielilaki (2003/423) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
12. Laki (1994/559) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559> ja asetus (1994/564) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1994/19940564> terveydenhuollon ammattihenkilöistä
13. Laki (2015/817) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817> ja asetus (2016/153) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160153> sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
14. Laki (734/1992) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734> ja asetus (1992/912) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912> sosiaali- ja terveydenhuollon *asiakasmaksuista*
15. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
16. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (2010/629) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100629>
17. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2013:11 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansilla.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf)
18. Kansanterveyslaki 1972/66 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066> ja asetus (1992/802) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920802>
19. Terveystalvveluolaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>



20. Valtioneuvoston asetus hoitoon pääsyn toteuttamisesta ja alueellisesta yhteistyöstä  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/20041019>

## Muuta

21. Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2016 – 2021 [linkki](#)