

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Vammaispalvelut/ Kuninkaantien asumisyksikkö

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

30.6.2019

SOTE-PALVELUJEN TIMANTTI

Visio: Turvallisesti kotona

PALVELUN LAATU, VAIKUTTAVUUS JA TURVALLISUUS

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

HYVÄ TALOUDENPITO JA TUOTTAVUUS

Vähemmän hukkaa
Kilpailukyinen kustannuskehitys suhteessa
vertailukuntiin

HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI JA 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



Tulosyksikön johtoryhmä 27.8.2019

Palvelualueen johtoryhmä 14.8.2019

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet.....	4
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	4
3.2 Toimintaperiaatteet	5
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta.....	6
6 Riskien hallinta.....	7
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	8
6.2 Viestintä	10
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	10
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	12
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi	12
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	12
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	12
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies	13
8 Palvelun sisällön omavalvonta	13
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	13
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	14
Terveysten ja sairaanhoito	14
Lääkehoito	14
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	14
Ravitsemus	15
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	15
Terveystuonon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	15
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	16
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	16
9.2 Rekrytointi	17
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö.....	17
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	18
9.5 Henkilökunnan rokotukset	18
10 Toimitilat ja tukipalvelut	19

10.1 Toimitilat	19
10.1 Toimitilat	19
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	19
10.3 Tukipalvelut	19
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat	20
11.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	20
11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	22
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma	22
13 Liitteet	24

Esipuhe

Tulosyksikön johtajan 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 konkreettisten ja asiakaslähtöisen. Konkretia auttaa meitä tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja löytämään kehittymisen mahdollisuuksia.

Aina voi parantaa – myös omavalvontasuunnitelmia. Ensimmäiset versiot teimme vuonna 2017 ja nyt voimme parantaa niitä kertyneen kokemuksen pohjalta.

9.5.2019
Juha Metso
perusturvajohtaja

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Kuninkaantien asumisyksikön omavalvontasuunnitelma on päivitetty kesäkuussa 2019 yhteistyössä asumispalvelujen palveluesimiehen ja henkilöstön kanssa (vuosittain päivitys tehdään 30.6. mennessä). Omavalvontasuunnitelma säilytetään yksikössä kansiossa liitteineen ja se on tallennettu myös yksikön ryhmätötilaan. Omavalvontasuunnitelma on osa uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden perehdytystä.

Hyväksyminen: omavalvontasuunnitelmat käsitellään ja hyväksytään ennen julkaisua vammaispalvelujen ja perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmissä.

Seuranta: omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain sekä aina tietojen muuttuessa. Kuninkaantien asumisyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja seurannasta vastaavat palveluesimies, yksikön vastaava ohjaaja ja asumisyksikön henkilöstö.

Julkisuus: yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Espoon kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna ilmoitustaululla. Liitteet saa pyydettäessä nähtäväksi.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosityksikkö: Perhe- ja sosiaalipalvelut.

Palvelualue: Vammaispalvelut.

Toimintayksikkö: Kuninkaantien asumisyksikkö.

Osoite: PL 2517, 02070 Espoon kaupunki. **Käyntiosoite:** Kuninkaantie 7 B.

Puh: 0438265186, vastaava ohjaaja puh. 0438265183.

Toimintayksikön vastaava esimies: palveluesimies puh. 050 3604579.

Lyhyt kuvaus toiminnasta: Espoon kaupungin vammaispalvelujen Kuninkaantien asumisyksikössä järjestetään lyhytaikaista hoitoa lapsille sekä lyhytaikaista hoitoa ja asumisvalmennusta nuorille vammaisille henkilöille. Asumisyksikön toiminta on jaettu lasten lyhytaikaisen hoidon viikoiksi ja yli 16-vuotiaiden nuorten lyhytaikaisen hoidon/asumisvalmennuksen viikoiksi. Asumisyksikössä on yhdeksän paikkaa. Asiakkaat ohjautuvat asumisyksikön palvelujen piiriin vammaispalvelujen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella.

WWW-sivut: www.espoo.fi.

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimen toimintaa ohjaa Espoon kaupunginvaltuuston hyväksymä Espoo-tarina arvoineen ja toimintaperiaatteineen: ”Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen”, ”Espoo on vastuullinen edelläkävijä” ja ”Espoo on oikeudenmukainen”.

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Kuninkaantien asumisyksikön palvelu sisältää henkilökunnan tuen, ohjauksen, hoidon ja avustamisen kaikkina vuorokauden aikoina. Asumisyksikön tarjoama palvelu jaksojen aikana on yksilöllistä ja kokonaisvaltaista asiakkaan asumisen ja elämänhallinnan tukemista, ohjausta, hoitoa ja avustamista yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tukea, ohjausta, hoitoa ja avustamista annetaan päivittäisissä toiminnoissa, lääkehoidon toteuttamisessa, hygieniassa, kodinhoidossa, ravitsemuksessa, terveyden ylläpitämisessä sekä sosiaalisissa suhteissa ja vapaa-ajan vietossa. Kuninkaantien asumisyksikössä valmistetaan ateriat (aamupala, lounas, välipala, päivällinen, iltapala). Asiakkaiden pyykkejä pestään jaksojen aikana vain tarpeen mukaan. Vammaispalvelut vastaavat tilojen siivouksen järjestämisestä. Asumisessa otetaan huomioon jokaisen asiakkaan yksilöllisyys ja korostetaan kuntouttavaa toimintaa ja ohjauksellisuutta. Jokainen asiakas osallistuu toimintoihin kykyjensä ja voimavarojensa mukaan. Asiakkaiden käyttövaroista huolehditaan jaksojen aikana ohjeen mukaan.

Asumisyksikön asiakkaat käyvät päivisin päiväkodissa, koulussa tai työtoiminnassa. Arki muodostuu kiireettömästä ja säännöllisestä päivärytmistä. Asumisyksikön toimintaan kuuluu läksyjen tekemistä, ulkoilua ja yhdessä olemista. Yksilöllisen palvelun lisäksi asumisyksikössä tuetaan yhteisöllisyyttä. Yhteistä toimintaa ovat muun muassa yhteiset toimintatuokiot, yhteiset tapahtumat ja retket. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet otetaan huomioon suunniteltaessa yhteistä tekemistä. Palvelua käyttää vuosittain noin 40-50 asiakasta.

Lyhytaikainen hoito

Lyhytaikaisen hoidon tarkoituksena on tukea perheiden jaksamista ja antaa hoitavalle omaiselle tai omaishoitajalle levähdystauko vaativasta hoitotyöstä. Lyhytaikaisen hoidon jaksot voivat ennaltaehkäistä perheiden väsymistä ja myös tarjota ammatillista ja sosiaalista tukea. Asiakkaat ohjautuvat asumisyksikön palvelujen piiriin vammaispalvelujen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS -työryhmän käsittelyn perusteella. Jaksot jaetaan asiakkaille kaksi kertaa vuodessa; toukokuussa syyskaudeksi (elokuu- joulukuu) ja marraskuussa kevätkaudeksi (tammikuu-kesäkuu).

Asiakkaiden hoito suunnitellaan yhteistyössä heidän perheidensä kanssa. Perheet tutustuvat asumisyksikköön etukäteen ja perhe perehdyttää asumisyksikön työntekijöitä asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen. Asiakkaalle sovitaan aluksi tutustumisvuorokausi, johon suositellaan sisältyväksi myös yöpyminen.

Asumisvalmennus

Asiakkaat ohjautuvat asumisyksikön palvelujen piiriin vammaispalvelujen sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin ja SAS -työryhmän käsittelyn perusteella. Asumisvalmennuksen jaksot jaetaan asiakkaille kaksi kertaa vuodessa; toukokuussa syyskaudeksi (elokuu-joulukuu) ja marraskuussa kevätkaudeksi (tammikuu-kesäkuu).

Asumisvalmennuksen tarkoituksena on arvioida asiakkaan taitoja, voimavaroja ja valmiuksia sekä kartoittaa yksilöllistä tuen ja avun tarvetta. Asumisvalmennuksessa etsitään ratkaisuja, tukitoimia ja palveluita, joden avulla asiakas voisi asua mahdollisimman itsenäisesti. Asumisvalmennukseen kuuluvalla yksilöllisellä suunnittelulla varmistetaan myös se, että asumisratkaisun eteen voidaan työskennellä tietoisesti kaikilla tahoilla. Asumisvalmennuksen asiakkaille tehtävää suunnitelmaa seurataan ja arvioidaan asumisvalmennuksen aikana ja hoito- ja ohjaushenkilökunta tekee sosiaalityötä varten arviointia ja toimintakyvyn kuvauksia tarvittaessa jaksojen aikana ja aina niiden päättyessä. Tavoitteena on, että asumisvalmennuksen jälkeen asiakkaalla ja hänen lähipiirillään ja sosiaalityöntekijällä on realistinen kuva asiakkaan asumisen taidoista sekä tietoa siitä, millainen asumismuoto on asiakkaalle sopiva.

3.2 Toimintaperiaatteet

Kuninkaantien asumisyksikössä järjestetään asiakaslähtöisiä, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia asumispalveluja. Lisäksi toiminnan keskeisiä arvoja ovat tasa-arvoisuus, oikeudenmukaisuus, inhimillisyys ja suvaitsevaisuus. Vastuu arvojen ja toimintaperiaatteiden käsittelystä on palveluesimiehellä ja vastaavalla ohjaajalla. Tavoitteiden toteutumista seurataan toimiston visuaalisella taululla. Toteutumista arvioidaan myös saadun asiakaspalautteen pohjalta.

Yksilöllisyys – asumisratkaisujen ja palvelujen suunnittelun ja toteutuksen lähtökohtana on yksilöllisyys ja joustavuus. Asumisen tuen- ja avuntarvetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa. Suunnitelma kirjataan yksilölliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Yhteisöllisyys – asuntojen, asumisympäristön ja palvelujen kokonaisuus mahdollistaa ja tukee osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Asiakkaita tuetaan osallistumisessa kodin ulkopuoliseen mielekkääseen päiväaikaan toimintaan, erilaisiin harrastuksiin ja muihin yhteiskunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin

sekä keskinäiseen yhteisölliseen toimintaan, joita ovat esimerkiksi asiakaskokoukset, sosiaalisten suhteiden ylläpito ja muu asiakkaiden yhteinen toiminta.

Turvallisuus ja toimivuus – Kuninkaantien asumisyksikössä noudatetaan voimassa olevia, yhteisesti sovittuja turvallisuuskäytäntöjä (esim. lääkehoitosuunnitelma, turvallisuusohje, keittiön omavalvontasuunnitelma) ja edistetään asumisyksikön, lähiympäristön ja palveluiden esteettömyyttä ja toimivuutta.

Taloudellisuus, tuloksellisuus ja vaikuttavuus – asumispalveluratkaisujen tulee olla käyttäjälähtöisesti ja taloudellisesti suunniteltuja asiakkaan ja kunnan näkökulmasta. Niiden tulee tuoda myönteistä lisäarvoa käyttäjilleen. Erityisratkaisuja arvioidaan käyttäjän näkökulmasta. (Kts. liite 1: Vammaispalvelujen palvelulupaus ja liite 2: asumisyksikön palvelukuvaus).

4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja asiakasturvallisuudesta on sosiaali- ja terveystoimen johdolla.

Vammaispalvelujen asumispalvelujen laadusta vastuu on palveluesimiehillä, palvelupäälliköllä ja vammaispalvelupäälliköllä. Esimiehet vastaavat avoimen kulttuurin edistämisestä, laadunhallinnasta ja sen kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimiehet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta ja hyödyntävät yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa toiminnan laadun seurannan ja kehittämisen työvälineenä. Jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Palveluesimies ja vastaava ohjaaja vastaavat siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti.

- Vammaispalvelujen johtoryhmään kuuluvat vammaispalvelupäällikkö, palvelupäälliköt ja asiantuntija. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat lisäksi johtavat sosiaalityöntekijät ja palveluesimiehet.
- Vammaispalvelujen valvontatyöryhmään kuuluu palvelupäällikkö, palveluesimiehet ja johtava sosiaalityöntekijä. Yksittäisen asiakkaan palvelujen laadun valvonnasta vastaavat johtavat sosiaalityöntekijät ja palvelupäälliköt. Tarvittaessa valvontatyöryhmä hyödyntää terveyden- ja sairaanhoidollisissa valvonta-asioissa vammaispalvelujen sairaanhoitajien asiantuntemusta.
- SAS-ryhmä ("Suunnittele, Arvioi, Sijoita") käsittelee sosiaalityöntekijöiden esityksestä hakemukset vakituiseen asumiseen (ympäri vuorokautinen ja tukiasuminen), lyhytaikaiseen hoitoon, asumisvalmennukseen sekä kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaan. SAS-ryhmä kokoontuu viikoittain.

5 Laadunhallinta

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

Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. (Valtioneuvoston periaatepäätös. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia: <https://valtioneuvosto.fi/julkaisut>).

Asumisyksikön laatua kehitetään Lean-filosofian mukaisesti. Lean filosofian ydin koostuu asioiden yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi tekemisestä. Laatu syntyy mm. siitä, että kaikki ymmärtävät asiat samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan. Tätä tukevat yksikön omavalvontasuunnitelma ja muut käytännön toimintaohjeet.

Asumisyksikössä on määritelty keskeiset toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittarit, joita seurataan säännöllisesti visuaalisilla tauluilla viikkokokouksissa. Laajennetussa johtoryhmässä seurataan lisäksi säännöllisesti asumispalvelujen yhteisiä mittareita johtamisen visuaalisilla tauluilla.

Toimintaa kehitetään linjaorganisaation, asiantuntijoiden ja työryhmien yhteistyönä. Päätösten valmistelussa ja päätöksenteossa hyödynnetään sekä laadun että asiakas- ja potilasturvallisuuden asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia.

Käypä hoito -suositukset ovat riippumattomia, tutkimusnäyttöön perustuvia kansallisia hoitosuosituksia: <https://www.kaypahoito.fi/suosituksset>.

STM suosituksia terveydenhuollon ammattihenkilöille: <https://stm.fi/suosituksia-ohjeita/terveyspalvelut>.

Terveyden edistämisen laatusuositus: <https://stm.fi/terveyden-edistamisen-laatusuositus>.

THL Potilasturvallisuus ja THL LAATU: <https://www.thl.fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/potilasturvallisuus>.

Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus (STM oppaita 2003:4:

<https://thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>.

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

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

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esimies ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallintaan kuuluu toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallintaan sisältyy seuraavat vaiheet: vaaratilanteen tunnistaminen, ilmoittaminen, ilmoituksen vastaanotto, luokittelu ja analysointi, päätöksenteko jatkotoimista sekä seuranta ja arviointi.

Riskien tunnistaminen

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

Riskien käsitteleminen

Riskin suuruuden määrittelemisen jälkeen on päätettävä riskin merkittävyydestä. Riskin merkittävyydestä päättäminen tarkoittaa käytännössä rajanvetoa sille, pienennetäänkö riskiä vai ei. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle. Asumisyksikön tiimikokouksissa käsitellään yksikön HaiPro -ilmoitukset ja uhka- ja vaaratilanneilmoitukset. Asumisyksikön riskien arviointiin liittyviä toimenpiteitä seurataan tiimipalaverissa vuoden mittaan.

Suosittelavia julkaisuja:

Potilasturvallisuus ja riskien hallinta:

http://spty.fi/wordpress/wp-content/uploads/2015/08/RH-opas_nettiin_korjattu.pdf-02112015.pdf.

Riskien hallinta ja turvallisuussuunnittelu: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/72811>.

Turvallinen hoitoyksikkö:

https://www.valvira.fi/documents/14444/37132/julkaisut_laitteet_ ja_tarvikkeet_Riskinhallinta_julkaisu_verkko_1_.pdf.

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Kuninkaantien asumisyksiköissä on käytössä seuraavat toimintaa ohjaavat asiakirjat/tietotekniset järjestelmät:

1. Potilasturvallisuuden vaaratapahtumien raportointijärjestelmä HaiPro on tietotekninen järjestelmä. HaiPro -järjestelmällä tehdään ilmoitukset ”asiakkaille tapahtuneista” vaaratapahtumista, ”läheltä piti” -tilanteista sekä ”muu vaaratapahtuma” -turvallisuushavainnoista. HaiPro -järjestelmä toimii tukena ilmoitusten käsittelyssä, analysoinnissa ja raportoinnissa. HaiPro tapahtumat, joista on vakavaa haittaa asiakkaalle sekä tapahtumat, jotka on luokiteltu vakavan riskin (V) tai merkittävän riskin (IV) tapahtumaksi, siirtyvät automaattisesti palveluesimiesten käsiteltäväksi ja vammaispalvelujen johdon tietoon.

2. Sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesti. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvien työntekijöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuoltolaki edellyttää, että työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle, mikäli hän havaitsee epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohta ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoitukseen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa tai toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Ilmoitus epäkohdasta tehdään viipymättä sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoitus siirtyy toiminnasta vastaavan yksikön esimiehen käsiteltäväksi ja tieto ilmoituksesta siirtyy edelleen organisaatiossa ylöspäin myös tulosityksikön johtajalle.

Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. SPro -järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä.

3. Potilasturvallisuusselvitys ja -tutkinta on Espoon sosiaali- ja terveystoimen sisäinen menettely prosessipoikkeamien ja muiden poikkeamien selvittelyyn. Selvityksessä ja tutkinnassa tarkastellaan toimintajärjestelmää, pyritään kehittämään toimintaa ja annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan systeemilähtöisiä ongelmia ja riskejä. Selvitys tai tutkinta aloitetaan palvelualueen päällikön tai tulosityksikön johtajan tai perusturvajohtajan päätöksellä.

4. Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta ympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisella työpaikalla on oltava ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä, mutta osa näistä riskeistä on samoja kuin asiakasturvallisuudessa, joten niiltä osin niiden arvioinnissa ja kirjaamisessa voidaan hyödyntää molempien prosessien tuottamaa tietoa. Riskien arvioinnissa tunnistetaan työssä esiintyviä vaaroja, vaarojen aiheuttamien riskien suuruutta ja arvioidaan riskien merkitystä. Kuninkaantien

asumisyksikön riskien arviointi tehdään vuosittain yhteistoiminnallisesti, tehty 6/2019. Riskien arvioinnit tehdään Hessu-työturvallisuusriskienhallintajärjestelmään.

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

Lisäksi työterveyshuollon lakisäätteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimin-tansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. Kuninkaantien asumisyksikön työterveyshuollon työpaikkasevitys on tehty 2011.

Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa.

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

5. Espoon kaupungissa tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa. Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Häiriöstä, poikkeamasta tai mikäli syntyy epäily ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi joutumisesta, on ilmoitettava kaikissa tapauksissa HelpDeskiin. Asiasta on ilmoitettava myös esimiehelle.

6. Pelastuslain (379/2011) 42 § velvoittaa ilmoittamaan ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä, jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palovaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä. Ilmoitusvelvollisuuteen on luotu yhdenmukainen valtakunnallinen prosessi ja ilmoitukset tehdään pelastuslaitosten nettisivuille.

7. Ammattimaisen käyttäjän on lain (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) 25 §:n mukaan ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Ilmoituksen tekemisessä on määrääjat ja ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi. Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa (Lifecare), materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta sekä sen asianmukaiseen toimintaan tarvittavaa ohjelmistoa.

Laitteen käyttäjän on tehtävä HaiPro vaaratilanneilmoitus Espoon ohjeiden mukaan. HaiPro käsittelijän on tehtävä viiveettömästi ilmoitus Valviraan. Vaaratilanteesta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimusten mukaisuudesta.

8. Vammaispalvelujen asumispalvelujen ja päivä- ja työtoiminnan yhteinen hygieniaohje kuuluu osana uuden työntekijän perehdytykseen. Vastaava ohjaaja seuraa hygieniaohjeen noudattamista. Hygieniakäytäntöihin, infektioiden ehkäisemiseen ja valvontaan liittyvissä kysymyksissä tiimin

henkilökunta saa tarvittaessa tukea vammaispalvelujen sairaanhoitajilta sekä Espoon kaupungin tartuntatautihoitajilta. Yksi vammaispalvelujen sairaanhoitajista on nimetty Espoon kaupungin tartuntatautiyksikön yhdyshenkilöksi. Yhdyshenkilö toimii aktiivisena tiedon välittäjänä tartuntatautiyksikön ja vammaispalvelujen välillä.

6.2 Viestintä

Hyvä tiedonkulku edistää laatua ja parantaa asiakastyytyväisyyttä ja vähentää ”hukkaa”, Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottaa tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Yksikön esimies viestittää kiinteistöön ja asuinympäristöön liittyvistä ongelmista kiinteistöjä huoltaville tahoille. Peruskorjaukseen liittyvät tarpeet henkilökunnan tiloista ilmoitetaan vuosittain vammaispalvelujen päällikön kautta eteenpäin.

Espoon kaupungin kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty Sosiaali- ja terveystoimen esimiehille tarkoitetulla toimintaohjeella.

Henkilöstön kokoukset

Asumisyksikön tiimikokouksissa käsitellään säännöllisesti yksikön vastaavan ohjaajan ja työntekijöiden kokoamia ajankohtaisia asioita (esim. henkilöstöön, asiakkaisiin, toimintaohjeisiin, palautteisiin, asiakasturvallisuuteen, yhteisiin tapahtumiin liittyviä asioita). Tiimikokouksista laaditaan muistiot, jotka ovat luettavissa yhteissä sähköpostissa ja tiimikansiossa. Palveluesimies osallistuu tiimikokouksiin tarvittaessa (vähintään 4-5 kertaa vuodessa). Asumisyksikössä järjestetään kerran viikossa viikkokokous, jossa käsitellään ajankohtaisia toimintaan ja asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen liittyviä asioita.

Asumisyksikön päivittäiset raportit

Asumisyksikössä pidetään päivittäin aamulla, iltapäivällä ja illalla työvuorojen vaihtuessa henkilöstön kesken yhteinen raporttipalaveri, jossa käydään läpi asiakkaiden hoidon ja tuen kannalta keskeiset tapahtumat, muutokset ja tarvittavat toimenpiteet. Muutokset asiakkaiden hoidossa ja muissa palveluissa kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmään.

Sähköinen viestintä

Vammaispalvelujen internet -sivuilla (www.espoo.fi/vammaispalvelut) tiedotetaan asiakkaille palveluista ja ajankohtaisista asioista.

Espoon kaupungin intranet (Essi) sisältää kaupungin yhteisiä toimintaohjeita ja ajankohtaista tietoa henkilöstölle.

Vammaispalvelujen ryhmätyötiloissa on tallennettuna yksikkökohtaista tietoa ja työntekijöille tarkoitettuja ohjeita.

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Hallintolaki ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua.

Hallintolaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.

Laissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

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

Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaalihuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojansa käytetään.

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palveluja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Sama koskee asiakkaan palveluihin liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava yhteistyössä asiakkaan kanssa toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä asiakkaan hoidon ja ohjauksen tarpeeseen liittyvät ohjaus- ja tukitarpeet. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tulee sisältyä lisäksi tiedot kohtuullisista mukautuksista asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät, keinot, joilla erityishuolto toteutetaan ilman rajoitustoimenpiteitä ja arvio rajoitustoimenpiteistä, joita erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun henkilö ei ymmärrä hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärrä käyttäytymisensä seurauksia tai kun rajoitustoimenpiteen käyttö on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden terveyden ja turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi ja silloin kun muut lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa, oikeus perustuu lainsäädäntöön. Mielenterveyslaki: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>. Tartuntatautilaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161227>. Päihdehuoltolaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>. Erityishuollossa kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan tehostetussa palveluasumisessa ja laitoshoidossa.

Kehitysvammalaki sisältää säännökset rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä ja menettelystä, jota noudatetaan rajoitustoimenpiteestä päätettäessä. Lailla säädetään mm. rajoitustoimenpiteiden kirjaamisesta, jälkiselvittelystä ja rajoitustoimenpiteitä koskevasta tiedoksiantovelvollisuudesta.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Kehitysvammalain mukaisiin rajoitustoimenpiteisiin liittyvä päätöksenteko Kuninkaantien asumisyksikössä tapahtuu delegointisäännön mukaisesti.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Asumisyksikön henkilökunta neuvoo ja ohjaa asiakkaita kaikissa arjen asioissa. Henkilökunta on tavoitettavissa ympäri vuorokauden. Asiakkaita palvelee myös vammaispalvelujen neuvontapuhelin arkisin klo 9 –11 ja 12 -14 puh. 09 816 45285. Neuvontapuhelimessa asiakkaalle voidaan tarvittaessa varata soittoaika omalle sosiaalityöntekijälle. Asiakas voi myös jättää yhteydenottopyynnön tai lähettää kysymyksen sähköpostiosoitteeseen: vammaispalvelut@espoo.fi. Saadakseensa asiansa vireille, asiakkaan tulee täyttää hakemus vammaispalvelujen sosiaalityöhön. Osaan palveluista on omat hakemuslomakkeensa: https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Vammaispalvelut.

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Asiakkaaksi hakeudutaan ottamalla yhteyttä Espoon kaupungin vammaispalvelujen oman alueen sosiaalityöntekijään. Vammaispalvelujen sosiaalityö vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Espoon kaupungin vammaispalvelut osoittaa asiakkaat palveluihin sosiaalityöntekijän palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-työryhmän käsittelyn perusteella.

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Asiakkaille laaditaan yhteistyössä asiakkaiden ja heidän perheidensä kanssa jaksoja varten sekä lyhytaikaisessa hoidossa että asumisvalmennuksessa yksilölliset palvelu- ja hoitosuunnitelmat, jotka ohjaavat palvelun suunnittelua ja toteutusta. Arvioinnin perustana käytetään asiakkaiden toimintakyvyn arviointia, asiakkaiden ja heidän perheidensä arviointia ja henkilökunnan havaintoja. Palvelu- ja hoitosuunnitelmissa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden lääkehoitoon ja hoitotoimenpiteisiin päivittäisten toimintojen yhteydessä. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan pyydetään etukäteen lähetettävällä lomakkeella myös tarvittavat tiedot jaksolle varten turvallisen hoidon ja ohjauksen toteuttamisen tueksi (liite 3).

Perheiden kanssa yhteistyö jatkuu jaksolta lähetettävien kirjeiden välityksellä ja kuntoutussuunnitelmapalavereissa.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Palveluista saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen. Palautetta on mahdollista antaa Espoon kaupungin internet -sivujen ”Anna palautetta” -linkin kautta (vastaus viiden päivän sisällä). Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelu- ja hoitosuunnitelmia tehtäessä ja tarkistettaessa ja palautetta voi antaa myös suoraan asumisyksikön henkilökunnalle, vastaavalle ohjaajalle ja palveluesimiehelle.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Jos palvelun suhteen on jotain epäselvää, asiasta kannattaa keskustella tiimin esimiehen ja/tai työntekijöiden tai palveluesimiehen kanssa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

Sosiaalipalvelujen järjestämiseen liittyvään kirjalliseen päätökseen saa vaatia oikaisua kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä. Asian käsittelee sosiaali- ja terveystalokunnan alainen yksilöasioiden jaosto. Jaoston päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen.

Muistutus

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusten ja kantelujen valmistelusta vastaavat vammaispalvelupäällikkö ja palvelupäällikkö. Muistutukset käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa.

Kantelu

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Joissakin tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon, Valviraan (valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee.

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä

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

Potilasvahinko

Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisellakaan hoidolla. Jos potilaalle aiheutuu terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta. Korvausta haetaan Potilasvakuutuskeskuksesta. Lisätietoja on saatavissa potilasvakuutuskeskuksen sivuilta tai potilas- ja sosiaaliasiamieheltä.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

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

Eva Peltola, Puh. 09 816 51032, eva.peltola@espoo.fi

Neuvontaa puhelimitse. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Asiakkaan_ ja_ potilaan_ oikeudet/Sosiaali_ ja_ potilasasiamies.

Vammaisasiamies Sirkku Kiviniitty

Puh. 050 344 5190, sirkku.kiviniitty@espoo.fi

https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Asiakkaan_ ja_ potilaan_ oikeudet/Vammaisasiamies.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Toimintatapojen yhdenmukaistamisella varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujuvuus. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan sovittuja toimintatapoja omassa työssään. Esimiehen tehtävä on huolehtia siitä, että turvallisuuden riskienhallintaan liittyvät käytännöt on selkeästi kuvattu ja että henkilöstöllä on riittävät edellytykset niiden soveltamiseen. Työprosessien tulee olla helposti hahmotettavia ja tieto päivittäiseen tekemiseen helposti saatavilla.

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Kuninkaantien asumisyksikön palvelut perustuvat lainsäädäntöön sekä valtakunnallisiin asumispalveluihin liittyviin ohjeistuksiin ja suosituksiin. Asiakkaan kanssa laaditussa asumisen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovitaan asiakkaan tarvitsema tuki ja hoito mahdollisimman tarkasti. Mikäli asiakkaan palveluun tulee jostain syystä muutoksia tai viivettä, siitä on ilmoitettava asiakkaalle mahdollisimman pian henkilökohtaisesti.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveysten ja sairaanhoito

Terveysten edistämiseksi ja turvallisuuden takaamiseksi perhe täyttää asiakkaasta tiedot lomakkeeseen (liite 3) asiakkaan aloittaessa asumisyksikössä. Lomake päivitetään vuosittain ja aina tietojen muttuessa. Asiakkaille tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma, josta ilmenee terveyden ja sairauden kannalta huomioon otettavat asiat. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa. Hoitotyön keinot valitaan jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin ja tapahtuneet muutokset kirjataan Lifecare -järjestelmän ASPAL-lehdelle. Lääkkeiden vaikutuksista ja haittavaikutuksista tiedotetaan tarvittaessa perheelle. Asiakkaan omaiset vastaavat lääkäripalvelujen järjestämisestä.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa oleva asiakas toimitetaan alueen päivystävään terveydenhuollon yksikköön (Jorvin sairaalan päivystys). Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa on oltava selvä ohje, jos kiireellisen hoidon taho on jokin muu kuin alueen oma päivystysyksikkö. Asiakkaan tilanteesta riippuen käytetään joko taksia tai tilataan ensihoitoyksikön kuljetus (112). Epäselvissä tapauksissa tilataan aina ensihoitoyksikkö hoidon tarpeen arviointia varten.

Lääkehoito

Kuninkaantien asumisyksikössä asiakkaiden lääkehoitoa toteutetaan ajantasaisen ja säännöllisesti päivitettävään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti (liite 4). Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta Turvallinen lääkehoito. Suunnitelma on koko toimialan lääkehoidon puitesuunnitelma, jonka pohjalta palvelualueet tekevät tarkemmat omat suunnitelmansa. Lääketyöryhmän tehtävänä on tarkistaa puitesuunnitelma vuosittain sekä vastata sen päivittämisestä. Kuninkaantien asumisyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan tarkemmin mm. henkilökunnan osaamisvaatimuksista, lääkehoitolupakäytännöistä, lääkkeiden jakamisesta ja antamisesta, lääkkeiden hankkimisesta ja hävittämisestä, lääkehoidon kirjaamisesta, lääkityspoikkeamien käsittelystä sekä asiakkaan lääkehoidon ohjauksesta ja neuvonnasta. Kuninkaantien asumisyksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön vastaava ohjaaja ja vammaispalvelujen sairaanhoitaja. Uusien työntekijöiden perehdyttämisessä käytetään lääkehoitosuunnitelman lisäksi myös asumisyksikön lääkehoidon ja -huollon perehdyttämislomaketta.

Lääkityksen toteuttamisesta varten omaisille toimitetaan täytettäväksi jokaista jaksoa varten lääkelista (liite 5), jonka omaiset toimittavat asumisyksikköön allekirjoitettuna jokaisen jakson alkaessa. Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan, kuinka asiakkaan lääkehoito toteutetaan.

Kuninkaantien asumisyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 9/2018 (liite 4). Vastaava ohjaaja ylläpitää listaa henkilökunnan voimassaolevista lääkehoitoluvista ja pistoluvista (liite 6).

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaille laaditaan yhteistyössä asiakkaiden ja heidän perheidensä kanssa jaksoja varten yksilölliset palvelu- ja hoitosuunnitelmat, jotka ohjaavat palvelun suunnittelua ja toteutusta. Arvioinnin perustana käytetään asiakkaiden toimintakyvyn arviointia, asiakkaiden ja heidän perheidensä arviointia ja henkilökunnan havaintoja.

Asiakkaita tuetaan omatoimisuuteen, osallisuuteen ja yhteisöllisyyteen. Asiakkaat voivat osallistua vapaa-ajallaan haluamiinsa tapahtumiin, harrastuksiin ja muuhun toimintaan joko itsenäisesti,

henkilökohtaisen avun tai tukihenkilön tuella. Asiakkaat voivat seurustella asumisyksikön yhteisissä tiloissa, järjestää yhteistä toimintaa, lukea lehtiä, katsella tv:tä ym.

Ravitsemus

Asumisyksikössä on käytössä suuntaa antava ruokalista, josta näkyy kullekin päivälle suunniteltu perusraaka-aine. Aterioiden valmistuksessa otetaan huomioon asiakkaiden toiveita. Lista on nähtävillä asumisyksikön keittiössä. Ruokailuajat: aamiainen klo 7.00 alkaen asukkaiden yksiköllisen aikataulun mukaisesti. Lounas noin klo 11.00-12.30, välipala noin klo 13.00-14.00, päivällinen noin klo 16.00, iltapala klo 19.00 alkaen yksilöllisen aikataulun mukaisesti. Varmistetaan, että asiakkaiden yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Asiakkailta on mahdollisuus saada tarvitsemansa välipalat em. ruokailujen lisäksi. Asumisyksikössä noudatetaan terveyttä edistäviä ravitsemussuosituksia.

https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/kuluttaja-ja-ammattilaismateriaali/julkaisut/ravitsemussuositukset_2014_fi_web_versio_5.pdf

Erikoisruokavalioista huolehditaan. Asiakkaiden ravitsemusasioissa konsultoidaan tarvittaessa Espoon kaupungin ravitsemusterapeuttia. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsema ruokavalio, mahdollinen painon seurannan tarve ym. ravitsemukseen liittyvät asiat. Ruoanvalmistukseen osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi. Ruokahuollon/keittiön omavalvontasuunnitelma on laadittu 2013 (liite 7).

Hygieniaikäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yleinen hygienia- ja siivouskäytännöt pidetään hyvällä tasolla asumisyksikön siivouskäytännöillä. Hygieniaikäytännöissä ja infektioiden ennaltaehkäisyssä noudatetaan valtakunnallisia hygieniaikäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Hoitoon liittyvien infektioiden ennaltaehkäisy kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Uudet työntekijät perehdytetään yksikön hygieniaikäytäntöihin vammaispuolelta huolehtivien ja Espoon kaupungin avoterveydenhuollon hygieniaoppaan ohjeiden mukaisesti.

Infektioiden leviäminen pyritään katkaisemaan hyvällä käsihygienialla. Käsien pesuun käytetään nestemäisiä saippuavalmisteita, jotka eivät sisällä desinfiointiaineita. Käsien desinfiointiin käytetään käsihuhdetta. Vastaava ohjaaja huolehtii riittävien suojakäsineiden yms. saatavuudesta. Käsihygieniaohje on oltava näkyvillä asumisyksikössä. Asumisyksikössä on käytössä vuokrattavat suojavaatteet. Asumisyksikköön on nimetty suojavaatteista vastaava yhteyshenkilö.

Hygieniaikäytäntöihin, infektioiden ehkäisemiseen ja valvontaan liittyvissä kysymyksissä työyksikön henkilökunta saa tarvittaessa tukea ja koulutusta vammaispuolelta huolehtivien ja Espoon kaupungin tartuntatautihoitajilta. Yksi vammaispuolelta huolehtivien ja Espoon kaupungin tartuntatautihoitajista on nimetty Espoon kaupungin tartuntatautihoitajien tartuntatauti-yhteyshenkilöksi. Tartuntatauti-yhteyshenkilö toimii aktiivisena tiedon välittäjänä tartuntatautihoitajien ja vammaispuolelta huolehtivien välillä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Lääkintälaitteiden omistajuus on siirtynyt HUS:lle. Laitteita ovat mm. kaikki verenpainemittarit, vaa'at, tutkimuslamput, lääkejääkaapit, ultraäänilaitteet, erilaiset mittarit jne. Laitteista peritään kuukausittain ylläpitomaksua, joka sisältää mm. laitteen määräaikaishuollot, viankorjaukset ja vastaanottotarkastukset.

Lääkintälaitteita ei hankita enää itse, sen sijaan käytetään HUS Lääkintäteknikan laitteita. Tuotteiden tulee taata sekä potilaan hoitamiseen että henkilöstön työskentelyyn liittyvä turvallisuus. HUS veloittaa uusista laitteista ylläpitomaksun lisäksi kuukausittain laitteistomaksua, joka sisältää mm. kuljetuksen ja asennuksen käyttöpaikalle. Tilattavat laitteet on valittu ja vain valittuja laitteita tulee käyttää.

Kun vanhat laitteet poistuvat käytöstä, on niistä tehtävä vika/työtilausilmoitus Mequsoftin kautta ja tilata kuljetus KAIKU-järjestelmästä HUS Lääkintäteknikkaan. HUS Lääkintäteknikka tarkastaa

laitteen ja tiedottaa käyttäjälle korjataan vai poistetaan laite. HUS Lääkintäteknikka tekee määräraikaishuollot suuremmissa yksiköissä paikan päällä, tästä tiedotetaan erikseen.

Tilattavat tuotteet löytyvät tuotekatalogista. Tilaus tulee hyväksyttävä esimiehellä ennen lähetystä. Katalogi ja tilaus löytyvät Login -verkkokaupasta. Laitteisiin liittyvät tarvikkeet ja lisäosat tilataan kuten aiemminkin.

Ammattimaisten käyttäjien velvollisuus on huolehtia käytössään olevien laitteiden toimintakunnosta, turvallisesta käyttöympäristöstä, käyttöohjeiden saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljitettävyyden varmistamisesta.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen vastuuhenkilöt vastaavat omien palvelualueidensa ja palveluyksikköjensä lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta. Lisäksi he vastaavat siitä, että palvelualueilla ja palveluyksiköissä on nimetty laite- ja tarvikevastaavat, jotka auttavat huolehtimaan laitteiden toimintakunnosta, laitevaaratilanteiden ilmoitusmenettelyistä sekä osallistuvat käyttökoulutusten organisoimiseen. Lisäksi toimialalla on nimetty vastuuhenkilöorganisaatio, johon kuuluvat asiantuntijat ja koordinaattorit. Kuninkaantien asumisyksikön laitteet on nähtävissä Mequsoft-järjestelmässä.

Espoolaisten apuvälinepalveluja hoitaa **HUS Apuvälinekeskus**, joka palvelee Espoon sairaalan tiloissa osoitteessa Karvasmäentie 6. Lisätietoa HUS Apuvälinekeskuksesta.

Kuninkaantien asumisyksikön lyhytaikaisen hoidon ja asumisvalmennuksen asiakkailta voi olla jaksoille tullessaan mukana henkilökohtaisia apuvälineitä, jotka myönnetään HUS:n apuvälineyksiköstä. Kuninkaantien asumisyksikön henkilöstö auttaa ja tukee asiakkaita heidän apuvälineisiin liittyvissä asioissa. Asiakkaiden apuvälineissä ilmenevistä vioista ja ongelmista on välittömästi ilmoitettava ensisijassa omaisille, joiden kanssa sovitaan huoltoon/korjaukseen toimittamisesta.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

Asumispalveluissa toimitaan Espoo-tarinan arvojen mukaisesti avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti, inhimillisesti ja suvaitsevaisesti. Kaikilla ihmisillä on lakiin perustuva oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Espoo-tarinan hengen mukaisesti reilu meininki työssä merkitsee arvostavaa vuorovaikutusta ja positiivista ihmiskäsitystä.

Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat hyvää vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän ilmapiiriin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisössä ajauduta tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. Ohje epäasiallisen kohtelun käsittelyyn auttaa tilanteiden selvittämisessä.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta henkilöstön tulevaa määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnittelu on osa oman yksikön johtamista ja palvelujen tuottamisen resurssoinnin suunnittelua Sosiaali- ja terveystoimen tavoitteiden mukaisesti. Laatu ja turvallisuus tulee ottaa huomioon myös henkilöstösuunnittelussa. Vammaispalvelujen johtoryhmä vastaa henkilöstösuunnitelman vuosittaisesta valmistelusta.

Yksikön nykyinen henkilökunta

Vastaava ohjaaja. Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja -kokemus.

Ohjaaja: kaksi (2) vakanssia. Pätevyysvaatimus: tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistoasteinen tutkinto.

Lähihoitaja: kahdeksan (8) vakanssia. Pätevyysvaatimus: sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai aikaisempi tehtävään soveltuva kouluasteinen sosiaali- tai terveysalan ammatillinen tutkinto. Lähihoitajalta edellytetään lisäksi merkintä Valviran ylläpitämän terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki) tai sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiSuosikki).

Asumisyksikön mitoitus on noin 1,1. Aamuvuorossa klo 7.00-15.00 on oltava 2-3 työntekijää, iltavuorossa 3-4. Kuninkaantien asumisyksikössä yövuorossa klo 20.45-07.15 on nuorten asiakkaiden viikoilla yksi työntekijä ja lasten viikoilla kaksi työntekijää. Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi sosiaali- ja terveydenhoitolan koulutuksen saanut työntekijä.

9.2 Rekrytointi

Vammaispalvelujen Kuninkaantien asumisyksikön henkilökunnan rekrytointia toteutetaan yhteistyössä Espoon kaupungin rekrytointipalvelujen kanssa Espoon kaupungin rekrytoinnin periaatteiden mukaisesti. Henkilöstön määrä ja mitoitus perustuu vammaispalveluissa tehtyihin henkilöstösuunnitelmiin. Työntekijältä vaadittava koulutus on määritelty perustettujen vakanssien kelpoisuusehdoissa. Vaadittavista kelpoisuuksista säädetään Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Valintaperusteena muodollisen kelpoisuuden lisäksi voi olla myös työkokemus. Rekrytoinnissa kulloinkin toivottava kokemus ja osaaminen määritellään ennen rekrytointia. Hakijan kelpoisuus tarkistetaan rekrytointihaastattelussa hakijan esittämistä todistuksista. Lähihoitajan kelpoisuus tarkistetaan lisäksi Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Lähihoitajan tulee sosiaalihuollon yksikössä työskennellessään olla rekisteröitynyt joko Terhikkiin tai Suosikkiin. Valitut työntekijät sitoutuvat koeaikana suorittamaan lääkehoitolupa vaadittavan koulutuksen, tentin ja näytöt.

Pitkiin sijaisuuksiin ja vakinaiseen työsuhteeseen palkattaville tehdään Espoon kaupungin työterveyshuollossa työhöntulotarkastus. Lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa käytetään pääasiassa Seure Henkilöstöpalvelut Oy:n henkilöstöä. Sijaisina käytetään mahdollisimman paljon yksikön toimintaa tuntevia sijaisia.

Kuninkaantien asumisyksikköön valittujen työntekijöiden on ennen työsuhteen alkua esitettävä rikosrekisteriote.

Opiskelijoiden ohjaus

Espoon kaupunki tarvitsee nyt ja tulevaisuudessa päteviä ja motivoituneita työntekijöitä. Siksi harjoittelu- ja oppilaitosyhteistyö on tärkeää. Tavoitteena on, että Espoon kaupungista työnantajana kiinnostuneet opiskelijat pääsevät harjoittelemaan ja työyksiköt kokevat mielekkääksi ottaa heidät vastaan. Tavoitteeseen päästään hyvällä yhteistyöllä Espoon kaupungin ja oppilaitosten kanssa. Opiskelijoiden sijoittaminen yksiköihin tehdään keskitetysti. Sijoittamisessa otetaan huomioon yksikön toiminnan luonne ja opiskelijan harjoittelujakson tavoitteet. Opiskelijoiden sijoittamisesta vastaa vammaispalvelujen sairaanhoitaja yhteistyössä yksikön vastaavan ohjaajan kanssa. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja harjoittelun ajaksi.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Vastaava ohjaaja vastaa siitä, että yksikön uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tiimin toimintaan ja asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Perehdyttämiseen sisältyy perehdytysuunnitelman mukaisesti kaupungin perehdytysoppaan läpikäyminen. Uudet työntekijät ohjataan myös kaupungin yhteisiin perehdytyskoulutuksiin. Työntekijä perehdytetään toimintaan omavalvontasuunnitelmaa hyödyntäen. Tärkeä osa perehdytystä on asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen perehdyttäminen. Tätä varten jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisten työpäivien ajaksi ohjaava työntekijä.

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusta järjestetään Espoon kaupungin sisäisinä

koulutuksina ja henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua myös omaa osaamista tukeviin ulkoisiin koulutuksiin määrärahojen puitteissa. Pakollista koulutusta ovat lääkehoitokoulutukset, säännöllisin väliajoin uusittava ensiapukoulutus (voimassa kolme vuotta), alkusammutuskoulutus ja itsemääräämisoikeuteen ja rajoittamistoimenpiteisiin liittyvä koulutus. Työntekijöiden käytössä on myös Duodecim-oppiportti, joka on terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutuspaketti ammattitaidon kehittämiseen.

Ennen Lifecare -asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa työntekijöiden on suoritettava Kanta-verkkokoulutus. Täydennyskoulutuksen riittävä määrä määritellään yksilöllisesti ottaen huomioon henkilön peruskoulutuksen pituus, työn vaativuus ja toimenkuva. Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukaan riittävä täydennyskoulutuksen määrä on keskimäärin 3-10 päivää vuodessa työntekijää kohden. Täydennyskoulutusta ovat sekä sisäiset että ulkoiset koulutukset, jotka kestoltaan ovat vähintään kahden tunnin mittaisia. Suosituksissa täydennyskoulutuksella tarkoitetaan ammattia tukevaa, suunnitelmallista, tarvelähtöistä, lyhyt- tai pitkäkestoista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää, ajantasaistaa ja lisätä työntekijän ammattitaitoa ja osaamista välittömässä ja välillisessä työssä asiakkaiden kanssa.

Kehityskeskustelut henkilökunnan kanssa käydään vähintään kerran vuodessa. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilökunnan koulutustarpeet ja niiden pohjalta tehdään täydennyskoulutussuunnitelma seuraavaksi vuodeksi. Kehityskeskusteluissa käsitellään myös potilasturvallisuuteen liittyvää osaamista.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhy-puntari. Siinä kartoitetaan mm. työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhy-puntarilla toimialatasoisesti neljä (4) kertaa vuodessa. Tyhy-puntarin tuloksia käsitellään tiimeissä neljä kertaa vuodessa. Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Kunta10-kyselyllä. Kunta10-tulosten käsittelystä vastaavat palveluesimiehet.

Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Työkyvyn hallinnan prosessi ja toimenpiteet on kuvattu Työhyvinvoinnin ja työsuojelun sivustolla. Sairauspoissaolojen seurannasta vastaa palveluesimies.

Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen. Tavoitteena on, että työyhteisössä järjestetään vuosittain yksi kehittämispäivä.

Työturvallisuusriskien hallinta on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Työsuojelutoimijoiden yhteystiedot ovat henkilöstölle esillä asumisyksikön toimistossa.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki (1227/2016) velvoittaa siihen, että työntekijöiltä ja opiskelijoilta edellytetään rokotussuojaa (tuhkarokko, vesirokko, kausi-influenssa) työskenneltäessä sellaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita tai potilaita.

Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden/asiakkaiden sairastumisia. Ilmaiset

influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan.

Uudet työntekijät vastaavat tuberkuloosin riskiä selvittävään kyselyyn. Rekrytointiyksikkö huolehtii kyselyyn vastaamisesta. Esimies huolehtii, että sijainen vastaa, mikäli sijainen palkataan suoraan (ei rekrytointiyksikön kautta).

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

10.1 Toimitilat

Asumisyksikön kaikilla asiakkailla on käytössään jakson aikana oma huone (noin 15-18 m²), kaikissa huoneissa on oma wc/kylpyhuone. Neljässä huoneessa on oma minikeittiö. Huoneet ovat valmiiksi kalustettuja. Asiakkaiden yhteisessä käytössä on ruoka- ja oleskelutila, sauna ja pukuhuone sekä parveke. Vammaispalvelut hankkii kalusteet kaikkiin asumisyksikön tiloihin. Ulkoilua varten käytössä on piha ja pelikenttä.

Granlund Manager on huoltokirjaohjelma, jolla hallitaan kaupungin toimitiloja. Huoltokirjaohjelmalla tehdään kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia vikailmoituksia ja palvelupyyntöjä.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Asumisyksikössä on automaattinen sammutusjärjestelmä. Automaattisen sammutusjärjestelmän valvonnasta, koekäytöstä ja huollosta vastaa kiinteistöhuolto. Palotarkastus tehdään vuosittain, palotarkastuksesta vastaa Länsi-Uudenmaan palolaitos. Palotarkastus on tehty 18.9.2018 (liite 8). Asumisyksikön turvallisuusohje päivitetään palotarkastuksen yhteydessä. Turvallisuusohje on ohje henkilökunnalle erilaisiin vaaratilanteisiin liittyen (tulipalo, asiakkaan tarvitsema ensiapu, asiakkaan katoaminen).

10.3 Tukipalvelut

Kaupungin laitoshuoltaja huolehtii asiakkaiden huoneiden siivouksesta asumisvalmennusjaksojen ja lyhytaikaisen hoidon jaksojen päätyttyä sekä päivittäin yhteisten tilojen siivouksesta. Asumisyksikön henkilökunta huolehtii keittiön siivouksesta sekä yleisten tilojen siivouksesta iltaisin ja viikonloppuisin. Asiakkaat imuroivat ja siivoavat huoneensa jakson aikana ja osallistuvat kodinhoidollisiin tehtäviin kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti. Asiakkaiden kodinhoidollisissa tehtävissä tarvitsema tuki kirjataan toimintakyvyn kuvauslomakkeeseen.

Pyykkihuoltoa varten asumisyksikössä on kodinhoituhuone, jossa on tarvittavat laitteet pyykin pesua ja kuivausta varten. Asiakkaat osallistuvat omien vaatteidensa pesuun kykyjensä mukaan. Liinavaatteet vuokrataan kaupungin osoittamalta palveluntuottajalta.

- Kiinteistön omistaja Espoon kaupungin Tekninen ja ympäristötoimi.
- Jätehuollosta vastaa kiinteistö.
- Aula- ja turvallisuuspalvelut: turva- ja kutsulaitteet.
- Granlund Manager hoitaa kiinteistöjä ja toimitiloja koskevia palvelupyynnöt koskien muutostöitä.
- Aula- ja turvallisuuspalvelut vastaavat yötyöntekijän turvapainikkeesta.
- Liinavaatteet vuokrataan Espoon kaupungin osoittamalta palveluntuottajalta (Mikkelin pesula).
- Yksikön vuokratuista työvaatteista vastaa Lindström Oy.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

Asiakkaan (sosiaalihuollon) asumispalvelun toteuttamiseen liittyvät kirjaukset tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään, Lifecaren SOS (Sosiaalihuolto) -lehdelle. Asiakastietoja kirjataan tarpeellisessa laajuudessa asiakkaan hyvän asumispalvelun toteutumiseksi. Asiakirjoja käsitellään vain tarpeellisessa laajuudessa ja oikeus asiakirjojen käsittelyyn on vain henkilöillä, jotka osallistuvat asiakkaan asumispalvelun toteuttamiseen.

Asumisyksikössä syntyy asumiseen liittyvän asiakastiedon lisäksi myös potilastietoja. Potilastiedot kirjataan Lifecare -asiakastietojärjestelmään ASPAL-lehdelle. Asiakkaan potilasasiakirjoja saa käsitellä terveydenhuollon ammattihenkilöiden lisäksi hoitoon osallistumisensa edellyttämässä laajuudessa myös muut asiakkaan hoitoon osallistuvat henkilöt, joita ovat toimipaikkakohtaista koulutusta saaneet sosiaalihuollon ammattihenkilöt.

Yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa sosiaalihuollossa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (2015/254) mukaista määrämuotoista kirjaamista toimeenpaneva valtakunnallinen Kansa-koulu hanke. Espoon kaupungin sosiaalihuollon työntekijöille järjestetään hankkeen aikana kirjaamisvalmennusta kirjaamisen laadun ja yhtenäisten käytäntöjen kehittymiseksi sosiaalihuollossa sekä määritellään yhteinen käytäntö asiakasprosessin eri vaiheissa luotavista asiakirjoista. Vammaispalvelujen Lifecare-pääkäyttäjät koordinoi asumisyksikön henkilökunnan tarvitseman asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen.

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

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090298>.

Terveydenhuollon rakenteinen kirjaaminen: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/ohjeet-ja-soveltaminen/rakenteinen-kirjaaminen-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/terveydenhuollon-rakenteinen-kirjaaminen>.

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveystoimessa on henkilökunnalle tarkoitettu tietosuojaa ja tietoturvaa koskeva erillinen omavalvontasuunnitelma, johon on koottu mm. henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja ohjeet.

Potilasrekisterin osalta rekisterinpitäjä on Terveyspalvelut. Muiden sosiaali- ja terveystoimen henkilörekistereiden rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveyslautakunta. Rekisterin vastuhenkilö on kyseisen rekisterin tulosityksikön johtaja. Tiedot rekisteristä luovuttaa palvelualueella luovuttajaksi määritelty henkilö.

Espoon tietosuoja- ja tietoturvapoliikkaan on kirjattu vastuut tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta. Vastuuta tietosuojan toteuttamisesta ja seurannasta on jaettu kaupunginhallitukselle, kaupunginjohtajalle, toimialajohtajille ja esimiehille. Henkilökunta vastaa omalta osaltaan ohjeiden noudattamisesta. Jokaisen vastuulla on lisäksi tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvien poikkeamien, uhkien ja riskien ilmoittaminen välittömästi tietoturvapäällikölle, tietosuojavastaavalle tai omalle esimiehelleen. Jokaisella on vastuu omaan tehtäväänsä liittyvän tietosuojan toteuttamisesta sekä tiedon ja tietojärjestelmien asianmukaisesta käytöstä.

Sosiaali- ja terveystoimessa käsitellään runsaasti henkilötietoja, kuten potilastietoa, sosiaalihuollon asiakastietoa ja työntekijöiden tietoja. Henkilötietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti

sekä asiakkaan ja potilaan kannalta läpinäkyvästi. Potilastiedot ja sosiaalihuollon asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluonteisia, minkä vuoksi on noudatettava erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatisemissa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat on laadittava ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän täsmällisesti huomioiden tiedon tarpeellisuus suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoa käsitellään.

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

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvottomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Tietoturvaloukkauksia ovat esim. tietomurto kuntalaisten henkilötietoja sisältävään tietokantaan, terveystietojen toimitus paperipostissa väärälle asiakkaalle, sensitiivisiä henkilötietoja sisältävän muistitikun katoaminen, työntekijän arviointitietojen lähettäminen suojaamattomalla sähköpostilla väärään sähköpostiosoitteeseen.

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

Rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen

Jokaisesta eri henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste, jonka tarkoitus on informoida asiakkaita ja potilaita henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaselosteet löytyvät Espoon internet-sivuilta: https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Tietosuoja/Tietosuojaselosteet. Tietosuojaselosteita päivitetään tietojen käsittelyn muuttuessa.

Asiakkaat ja potilaat voivat käyttää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) mukaisia oikeuksia (mm. rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojen oikaisuvaatimus) henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä tai postitse lähetettävällä omakätisellä allekirjoituksella tai vastaavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla tai käymällä kirjaamossa tai asiointipisteessä. Espoon internet-sivuilla on ohje asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantioikeuksista ja tietopyyntölomakkeita, joita asiakkaat ja potilaat voivat käyttää. Myös sosiaali- ja terveystoimen tietosuojaselosteista löytyy ohjeistus tietopyyntöjen laatisemiseen ja lähettämiseen.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmät keräävät lokitietoja. Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada tietoonsa, ketkä ovat käsitelleet häntä koskevia tietoja tai kenelle niitä on luovutettu sekä tietojen käytön ja luovutuksen perusteet. Asiakkaalla tai potilaalla ei ole oikeutta saada kahta vuotta vanhempia lokitietoja, jollei siihen ole erityistä syytä. Espoon internet-sivuilla olevassa ohjeessa asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantioikeuksista on ohjeistus lokitietopyyntöjen tekemiseksi ja lähettämiseksi.

Vammaispalvelujen asumispalveluissa seurataan Lifecare -asiakastietojärjestelmän lokitietoja säännöllisesti ja opiskelijoiden lokitiedot tarkistetaan aina jakson päättyessä, jos opiskelijat ovat osallistuneet ohjaajansa tuella asiakastietojen kirjaamiseen.

Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturvallisuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietoturva-asioissa jokainen on avainhenkilö. Tietosuoja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatoimintaa. Tietoturvatekniikoilla toteutetaan tietosuoja. Organisaatorisilla ja teknisillä toimilla varmistetaan henkilötietojen asianmukaisen turvallisuuden, mukaan lukien suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä, tuhoutumiselta tai vahingoittumiselta. Tietoturvapoliittikka koskee jokaista kaupungin työntekijää, viranhaltijaa, luottamushenkilöä ja sidosryhmän edustajaa, joka työnsä tai toimeksiantonsa puitteissa käsittelee Espoon kaupungin omistamaa tai hallinnoimaa tietoa.

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

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Espoossa on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta henkilökunnalle. Koulutukset löytyvät koulutuskalenterista. Näiden koulutusten lisäksi esimiehet voivat tilata sosiaali- ja terveystoimen juristitiimiltä sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksiköihin.

Henkilökunta ja asiakkaat voivat olla yhteydessä tietosuojakysymyksissä kaupungin tietosuojavastaavaan Juho Nurmeen. Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi avustaa henkilökuntaa toimialan oikeudellisissa kysymyksissä.

Henkilörekisteriselosteet

Rekisterinpitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilöstörekisteristä henkilötietolain 10 §:n mukaisen rekisteriselosteet. Henkilörekisteriselosteet ovat nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja Espoon kaupungin internet sivuilla: https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Tietosuoja/Tietosuojaselosteet.

11.2 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi
tietosuoja@espoo.fi
PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimen juristitiimi
sotet.lakimiehet@espoo.fi
PL 202, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

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 epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean -periaatteita ja keskeisiä kehittämisen työkaluja, kuten kehittämisen taulua.

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.

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma:

Korjattava asia/ kehittettävä asia	Toimenpide	Aikataulu ja vastuuhenkilö	Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/ aloittamatta)
Henkilöstö on ammattitaitoista ja voi hyvin	Koukutus	Vastaava ohjaaja ja palveluesimies	Jatkuvasti, seurataan kehityskeskusteluissa
Kustannustehokkaat palvelut	Seurataan käyttöastetta	Palveluesimies	2019/2020 vuoden aikana
Toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuusmittareiden seurannan kehittäminen	Kuukausittainen seuranta visuaalisilla tauluilla	Vastaava ohjaaja ja palveluesimies	2019/2020 vuoden aikana

13 Liitteet

1. Vammaispalvelujen palvelulupaus.
2. Asumisyksikön palvelukuvaus.
3. Tietoja lyhytaikaiseen hoitoon/asumisvalmennukseen tulevasta asiakkaasta.
4. Lääkehoitosuunnitelma.
5. Lääkelista.
6. Henkilökunnan ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset, lääkehoito- ja pistoluvat.
7. Ruokahuollon/keittiön omavalvontasuunnitelma.
8. Palotarkastuspöytäkirja.