



30.8.2016

Palvelukuvaus Kauniaisten ja Espoon väliselle yhteistyölle koskien Espoon sairaalaa



30.8.2016

Sisällysluettelo

Yleistä	3
Palvelun sisältö.....	3
Sopimuksen osapuolten tehtävät ja vastuut.....	4
Ongelmatilanteiden hallinta.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Seuranta ja raportointi/mittaaminen	7
Palvelutuotantoon liittyvä ICT-kehitys	7
Laadunvalvonta ja palvelujen kehittäminen.....	7
Palvelun seuranta	7
Asiakaspalaute, palvelun poikkeamat ja reklamaatiot	8

30.8.2016

Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Keskeiset muutokset	Tekijä
0.1	17.3.2016	Ensimmäinen ehdotus palvelukuvaukseksi	Tiina Pahikainen
	31.3.2016	Ehdotuksen ja tulleiden kommenttien läpikäynti	Tiina Pahikainen, Gun-Lis Wollsten
0.2	12.4.2016	Tehty yhdessä sovitut tarkennukset kuvaukseen + muita huomioita kommenttikenttään	Tiina Pahikainen
0.3	21.4.2016	Tehty yhdessä sovitut muutokset	työryhmä
0.4	22.4.2016	Tarkennettu potilasohjausta	Tiina Pahikainen
0.5	16.5.2016	Tehty palaverissa työtetyt muutokset	Tommi Koskinen
0.6	24.5.2016	Täydennetty Kauniaisten tiedot	Tommi Koskinen

Tausta

Palvelukuvaus tarkentaa Espoon ja Kauniaisten välisen sopimuksen palvelun sisältöä ja toteutustapaa. Sopimuksen mukaisesti palvelun kohteena ovat Espoon sairaalan päivystysoasastopalvelut sekä vuodeosastopalvelut mukaan lukien saattohoitoyksikkö Villa Glims. Kauniaislaiset potilaat ohjautuvat Espoon sairaalan palveluiden piiriin ja heidät hoidetaan, kuntoutetaan sekä kotiutetaan samoilla periaatteilla kuin espoolaiset potilaat tai heille käynnistetään SAP/SAS-selvitykset samoilla periaatteilla kuin espoolaisille potilaille. Tarvittaessa selvitystyötä jatketaan potilaan kotikunnassa. Villa Glims toimii Kauniaisten kotisairaalan avohoidon saattohoitopotilaiden tukiosastona. Villa Glims tarjoaa B-tason saattohoitoa HUS-piirin palliatiivisen ja saattohoidon järjestämissuunnitelman mukaisesti.

Palvelun sisältö

Espoon sairaala tuottaa palveluita kauniaislaisille, pääasiassa ikääntyneelle väestölle. Potilasohjaus suoritetaan Espoon sairaalan suunniteltujen toimintatapojen mukaisesti. Kaikki potilaat Espoon sairaalaan saapuvat Espoon sairaalan kohdistetun lähetemenettelyn kautta. Lähetävinä tahoina voivat toimia Kauniaisten toimintayksiköt (vastaanotto toiminta, kiireellinen vastaanotto (tk-päivystys), kotihoito, ympärivuorokautisen hoivan yksiköt) sekä erikoissairaanhoido ja HUS Jorvin yhteispäivystys. Kiireellisestä vastaanottotoiminnasta tehtävissä läheteissä nou-

30.8.2016

datetaan voimassa olevaa Espoon erityisohjeistusta (Palvelukuvausta laadittaessa: Ohje potilassiirroista Espoon sairaalan osastoille 27.9.2013).

Espoon sairaalan keskitetty potilasohjaus (KePa) käsittelee Espoon sairaalaan saapuvat lähetet ja tekee arvion potilaan ohjaamisesta tarkoituksenmukaiseen hoitoyksikköön. Ohjaus voi potilaan tarvearviointiin perustuen kohdistua myös Kauniaisten avohoidon (mm. kotiutustiimin tai kotihoidon) palveluihin. Keskitetty potilasohjaus (KePa) toimii palvelukuvauksen laadintahetkellä klo 8.00 - 21.00. Yöaikana potilasohjauksen tehtävistä huolehtii päivystysosaston vuorovastava sairaanhoitaja.

Kauniaislaiset potilaat sijoitetaan Espoon sairaalan osastoille samoilla periaatteilla kuin muutkin Espoon sairaalan potilaat. Lisäksi KePan kotiutustiimi arvioi ja selvittää tarvittaessa HUS Jorvin yhteispäivystyksen kauniaislaisten kotiutuvien potilaiden hoidontarpeen ja osallistuu heidän kotiutusjärjestelyihinsä.

Espoon sairaalan vuodeosastoilla, mukaan lukien Villa Glims sekä päivystysosasto, potilaiden hoito ja kuntoutus toteutetaan yhtenevien ohjeiden ja menettelytapojen mukaisesti. Kotiutuksen suunnittelu käynnistetään heti hoitjakson käynnistyessä. Osastoilla tulee olla ajantasaiset yhteystiedot Kauniaisten jatkohoidon palveluista, jotta kotiutuksen suunnittelu sekä kotiutuksen edellyttämät valmistelutoimet voidaan toteuttaa ohjeistusten mukaisesti. Kauniaisten palveluiden yhteyshenkilöt on kirjattu sopimuksen liitteenä olevaan yhteyshenkilöluetteloon. Espoon sairaalan sosiaalityöntekijä tai Espoon seniorineuvonta ja palveluohjaus -yksikkö (SEPA) tekee hoitjakson aikana tunnistettujen Kauniaisten pitkäaikaishoitoa vaativien potilaiden SAP/SAS-selvitykset. Espoon sairaalan lääkäri muodostaa SAP/SAS-selvityksen perusteella SAP/LAH-esityksen palveluista ja jatkotoimenpiteistä Kauniaisten pitkäaikaishoidon päätöksistä vastaavalle vastuuhenkilölle.

Sopimuksen osapuolten tehtävät ja vastuut

Oheisessa taulukossa on esitetty vastuut ja tehtävät Espoon ja Kirkkonummen välillä.

Tehtävä	Kauniainen	Espoo
Vastaanottaa erikoissairaanhoidosta tulevat potilaat viiveettä		x
Laskuttaa Espoota syntyneistä erikoissairaanhoidon siirtoviivemaksuista	x	
Maksaa erikoissairaanhoidon siirtoviivemaksut		x
Vastaa siitä, että Kauniaisten toimintayksiköistä siirtyvän potilaan sairauskertomusmerkinnät ovat ajantasaiset ja potilaalla on mukanaan tarvittavat potilasasiakirjat päivystysosastohoidon/osastohoidon järjestämiseksi	x	



30.8.2016

Noudattaa Espoon sairaalan jatkohoitoon siirtyvien potilaiden kohdalla Espoon sairaalan potilassiirtoja koskevaa ohjetta)*	x	
Vastaa potilaan kuntoutustarpeen arvion tekemisestä moniammatillisessa tiimissä. Tarvearvioon perustuen potilaalle tarjotaan mm. fysio-, toiminta-, puhe-, musiikki- ja ravitsemusterapiaa. Kuntoutus toteutetaan yksilö- tai ryhmämuotoisena.		x
Käyttää potilaan hoidon ja kuntoutumisen seurantaan ja arviointiin Espoon sairaalan voimassa olevan ohjeen mukaisia toimintakykymittareita.		x
Arvioi asiakaspalautteita ja -kokemuksia sekä henkilöstön työhyvinvointia säännöllisesti (mm. tulokortin mittarit, Kunta 10 -tutkimus)		x
Informoi ennen potilaan kotiutumista jatkohoidosta vastaavaa henkilöä ja/tai omaisia/läheisiä. Yhteydenpito aloitetaan heti hoitojakson alkaessa.		x
Vastaanottaa kotiin/jatkohoitoon siirtyvät potilaat ma-su klo 8-20. Laboratorio- ja kuvantamispalveluita ei ole käytettävissä iltaisin eikä viikonloppuisin.	x	
Vastaa siitä, että potilaan kotiutuminen suunnitellaan ja toteutetaan Espoon sairaalan kotiutusfraasiston mukaisesti. Fraasi toimii siirron tarkistuslistana.		x
Arvioi ennen Espoon sairaalasta kotiutumista tehtävän kotikäynnin tarpeen.		x
Suunnittelee kotikäynnin toteutuksen	x	x
Tulee tarvittaessa potilaan hoitoyksikköön kotikäynnin suunnittelua varten	x	
Vastaa kotikäynnin toteutuksesta	x	
Arvioi mahdollisten asunnonmuutostöiden tarpeen	x	
Vastaa asunnonmuutostöiden toteutuksesta	x	
Vastaa koekotiutustarpeen arvioinnista ja koekotiutuksen suunnittelusta. Ilmoittaa vastuuhenkilölle potilaan koekotiutuksesta. Koekotiutus järjestetään Espoon sairaalan ohjeen mukaisesti (21.1.2014 Koekotiutuksen pelisäännöt / Espoon sairaala - Kotihoito)*		x



30.8.2016

Vastaa koekotiutuksen toteuttamisesta suunnitelman ja ohjeistuksen mukaisesti	x	
Arvioi potilaan apuvälinetarpeen		x
Tekee suosituksen apuvälineistä Kauniaisten vastuuhenkilölle (myös yksilölliset)		x
Vastaa potilaan tarpeiden mukaisten apuvälineiden hankinnasta	x	
Vastaa yhteydenotosta Kauniaisten yhteyshenkilöön hoitotarvikejakelutuotteiden hankintaa varten		x
Järjestää potilaan tarvitsemat hoitotarvikejakeluluettelon mukaiset tuotteet.	x	
Tekee maksusitoumussuosituksen ulkopuolisen palvelutuottajan toteuttamaa kuntoutusta varten sovittujen periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti	x	
Järjestää potilaalle soveltuvan kuljetuksen kotiin / jatkohoitopaikkaan		x
Vastaa riittävän tiedon siirtymisestä potilaan jatkohoittoa toteuttavalle taholle. Kotiin/jatkohoitopaikkaan annetaan mukaan tarvittavat potilasasiakirjat, mm. epikriisi/decursusmerkintä, jossa lääketieteellisen hoidon jatkohoitto-ohjeet ja -suunnitelma, reseptit, lääkelista, haavahoito- ja liikkumisohjeet, hoitotyön yhteenveto, jatkokontrolliajat, hoitojaksoon liittyvät todistukset jne.)		x
Vastaanottaa uloskirjoitetut potilaat heti kun se on mahdollista potilaan turvallisen siirron varmistamiseksi.	x	
Vastaa SAP-selvityksen tekemisestä Espoon sairaalan SAP-fraasiston mukaisesti		x
Käyttää potilaan jatkohoidon suunnitteluun Espoon sairaalan ohjeen mukaisten mittareiden antamia testaus- ja arviointituloksia (Toimintakykymittarit Espoon sairaalassa 17.1.2013)*		x
Tekee SAP-selvityksen pohjalta SAP-/LAH -esityksen palveluista ja jatkotoimenpiteistä Kauniaisissa Espoon sairaalan SAP-fraasiston mukaisesti		x
Vastaa pitkäaikaishoitopäätöksen laatimisesta	x	
Tiedottaa ohjeistuksessa ja toiminnassaan tapahtuvista muutoksista	x	x

30.8.2016

Toimittaa sovituksessa määrääjässä toiminnan tilasto- ja seuranta-tiedot Kauniaisiin		x
Hallinnoi potilastietojärjestelmän käyttäjätunnuksia ja kouluttaa ohjelman käyttöön	x	x
Vastaa yhteyshenkilöluettelon ajantasaisuudesta	x	x
Raportoi palvelussa tai yhteistyössä havaituista poikkeamista ilman aiheetonta viivytystä	x	x

* noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa ohjetta, mittareita ja fraasistoa

Seuranta ja raportointi/mittaaminen

Espoo toimittaa Kauniaisiin kuukausittain tiedot päättyneiden hoitajaksojen määrästä, keskimääräisestä hoitoajasta, diagnooseista ja kuormitusprosentista. Ennen yhteistyöryhmän kokousta palvelun Espoo toimittaa Kauniaisiin raportit palvelun toteutumisesta (mm. hoitajaksojen määrä ja kesto, toteutuneet hoitopäivät, kuormitus, kotiutuneet potilaat, jatkohoitopaikkaan siirtyneet, HaiPro-ilmoitukset, potilaspalautteet, henkilöstön palautteet, muistutukset, kantelut, potilasvahingot, tulleet reklamaatiot).

Palvelutuotantoon liittyvä ICT-kehitys

ICT-tekniikkaan liittyvissä kustannuksissa noudatetaan peruseriaa, että kumpikin osapuoli vastaa omiin järjestelmiinsä tarvittavien muutosten kustannuksista. Mahdollisesta tietojärjestelmien yhteensovittamisesta, siihen liittyvistä kustannuksista ja järjestelmien käytöstä vastaavat toimijat omalta osaltaan.

Laadunvalvonta ja palvelujen kehittäminen

Espoo sitoutuu järjestelmällisesti seuraamaan sopimuksen ja tavoitteiden toteutumista ja yhteistoiminnassa Kauniaisten kanssa kehittämään sopimuksen piiriin kuuluvia asioita.

Palvelun seuranta

Osapuolet seuraavat säännöllisesti palvelun laatua ja kustannustehokkuutta yhteistyössä. Palvelun toteuttamista ja kehittämistä varten perustetaan sopimuksen mukainen yhteistyöryhmä, joka seuraa, koordinoi ja kehittää palvelun sisältöä. Yhteistyöryhmä kokoontuu vähintään kerran vuo-



30.8.2016

nessa. Kokoonkutsujana toimii Espoo. Kauniainen voi myös pyytää yhteistyöryhmän koolle kutsu-
mista. Espoo toimittaa Kauniaisiin edellä mainitut sovitut raportit ja tilastot ennen yhteistyöryhmän
tapaamista. Mahdollisista palvelun muutoksista sovitaan kirjallisesti yhteisesti niin palvelun kuin
kustannusvaikutustenkin osalta.

Yhteistyökokouksessa käsiteltäviä asioita voivat olla mm.

- Seurantaraportit
- Keskeisimmät toiminnan tunnusluvut (esim. tulokortin toteuman seuranta)
- Reklamaatiot ja potilaspalautteet
- HaiPro-ilmoitukset ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet
- Kunta 10-tutkimuksen tulokset

Asiakaspalaute, palvelun poikkeamat ja reklamaatiot

Palvelun poikkeamiin ja reklamaatioihin puututaan välittömästi, korjaavista toimenpiteistä so-
vitaan ja palvelusta vastaava osapuoli ilmoittaa miten korjaava toimenpide on toteutettu.

Kaikki tämän palvelukuvauksen piiriin kuuluvia palveluketjuja koskevat reklamaatiot ja asia-
kaspalautteet kerätään keskitetysti Espoon sairaalan laatu päällikölle, jolloin ne ovat käytettä-
vissä yhteistyöryhmän kokouksissa.

Kumpikin osapuoli ilmoittaa toiselle havaitsemastaan palvelun poikkeamasta/ reklamaatiosta
ilman aiheutonta viivytystä.

- Kauniainen ilmoittaa kirjallisesti sähköpostitse palvelun poikkeamasta Espoon sairaa-
lan palvelupäällikölle Elina Eskola-Ahoselle (elina.eskola-ahonen@espoo.fi)
- Espoo ilmoittaa kirjallisesti sähköpostitse palvelun poikkeamasta Kauniaisten van-
huspalvelupäällikö Anja Kahanpäälle (anja.kahanpaa@kauniainen.fi)

Osapuolten edustajat ottavat reklamaation käsittelyyn pääosin välittömästi, mutta viimeis-
tään viiden arkipäivän kuluessa ja ilmoittavat käsittelyn alkamisesta kirjallisesti reklamaati-
on lähettäneelle henkilölle. Päivittäistoimintaan liittyvät asiat tiedotetaan ja käsitellään mo-
lempien osapuolten käytännön toiminnasta vastaavien henkilöiden kesken.



30.8.2016

Allekirjoitukset

Espoon kaupunki

Kauniaisten kaupunki

_____._____.2016

_____._____.2016

Juha Metso
Perusturvajohtaja

Ulla Tikkanen
Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja