

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Vanhusten palvelut

Espoonlahden kotihoito

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

25.6.2019

## Turvallisesti kotona

### IKÄÄNTYNEIDEN TOIMINTAKYKY JA HYVINVOINTI PARANEVAT

- Toimimme ennaltaehkäisevästi ja käytämme vaikuttavia menetelmiä
- Sujuva ja turvallinen kotiutuminen sairaalasta
- Tunnistamme ja ohjaamme paljon sote-palveluita tarvitsevia henkilöitä
- Mahdollistamme arvokkaan elämän loppuvaiheen

### HENKILÖSTÖMME VOI HYVIN

- Kohtelemme toisiamme arvostavasti
- Autamme toisiamme onnistumaan työssään
- Kehitämme osaamistamme asiakkaiden tarpeita vastaavasti
- Johdamme tiedolla



### PARANNAMME TALOUDENPITOA JA TUOTTAVUUTTA

- Lisäämme asiakasaikaa ja vähennämme hukkaa
- Meillä on kilpailukykyinen kustannustaso verrattuna verrokkikuntiin
- Raskaiden palveluiden tarve vähenee
- Hyödynnämme teknologiaa vastuullisesti

### ASIAKKAAMME KOKEVAT HYÖTYVÄNSÄ PALVELUISTAMME JA NIIHIN PÄÄSY ON SUJUVAA

- Palveluihimme pääsee viiveettä/sujuvasti
- Parannamme asiakaskokemusta, asiakas tulee autetuksi
- Edistämme valinnanvapautta

Tulosyksikön johtoryhmä 30.10.2019

Palvelualueen johtoryhmä 26.11.2019

## Sisällys

perusturvajohtaja .....	3
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	5
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet.....	7
3.1 Yksikön toiminta-ajatus .....	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	9
3.3 Toiminta ja tavoitteet .....	9
3.4 Kotihoidon toimintaa ohjaavat keskeisimmät lait.....	10
4 Johtamisjärjestelmä .....	11
5 Laadun hallinta .....	11
6 Riskien hallinta.....	12
6.1 Riskien, poikkeaminen ja epäkohtien Ilmoitusjärjestelmät ja ilmoittaminen .....	14
6.2 Viestintä .....	18
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	19
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	19
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	20
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi .....	20
7.4 Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	20
7.5 Asiakas- ja potilaspalauttejärjestelmä .....	20
7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies.....	21
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	22
8.1 Palvelun saatavuuden määräajat .....	22
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta .....	22
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy .....	25
Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö .....	25
Muut palvelut .....	26
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut.....	26
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	27
9.1 Henkilöstösuunnitelma.....	27
9.2 Rekrytointi .....	27
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö.....	28
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu .....	30
9.5 Henkilökunnan rokotukset .....	31
10 Toimitilat ja tukipalvelut .....	31

10.1 Toimitilat .....	31
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma .....	31
10.3 Tukipalvelut .....	32
11 Tietoturva ja tietosuoja.....	32
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	32
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	34
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma .....	34
13 Liitteet .....	35

## **Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen**

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

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

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

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

9.5.2019

Juha Metso

perusturvajohtaja

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omaavolventa on keino parantaa palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa. Espoon sosiaali- ja terveystoimessa (jäljempänä Sotet) toteutetaan sosiaali- ja terveystoiministeriön asetuksen (341/2011) mukaista laadunhallintaan ja potilasturvallisuuteen kuuluvia asioita, sosiaalihuoltoalain (2014/1301) edellyttämää omaavolventaan kuuluvia asioita sekä lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystoimista (980/2012) edellyttämiä laadunhallintaan ja omaavolventaan kuuluvia asioita.

Omaavolventa ja turvallisuus perustuvat yksikössä toteutettavaan riskienhallintaan. On tärkeää, että kaikki työntekijät tuntevat yksikkönsä riskit ja niiden hallintakäytännöt arjessa. Tavoite kuuluu myös sijaisille, harjoittelijoille ja opiskelijoille.

### **Omaavolvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot**

Heli Naukkarinen, Kotihoidon päällikkö

Asemakuja 2 C,4 krs.

PL 2555

02070 Espoon kaupunki

Puh. 09- 816 45941

e-mail: [etunimi.sukunimi@espoo.fi](mailto:etunimi.sukunimi@espoo.fi)

### **Laatiminen ja päivittäminen**

Espoonlahden kotihoidon omaavolventasuunnitelman laatimiseen osallistuu moniammatillinen työryhmä, jonka koordinoi esimies.

Yksikön esimies vastaa uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytyksestä kaupungin yhteisen perehdytysoppaan lisäksi. Espoonlahden kotihoidon yksikköön kuuluu omaavolventatiimi, jossa on edustaja eri ammattiryhmästä. Omaavolventatiimin jäsenet ovat Jaana Henriksson, Riitta Mäkinen, Jonna Juntunen, Eira Orpana ja Tony Dalman.

Omaavolventatiimin jäsenet huolehtivat oman ammattiryhmänsä perehdytyksestä omaavolventasuunnitelmaan. Opiskelijat perehdytetään omaavolventasuunnitelmaan heille nimetyn ohjaajan toimesta.

Omaevalvontasuunnitelma käydään lävitse työpaikkakokouksessa. Asiakkaat osallistuvat toiminnan kehittämiseen antamansa palautteen ja asiakastyytyväisyys kyselyn muodossa.

**Hyväksyminen:** Omaevalvontasuunnitelmat käsitellään ja hyväksytään vuosittain ennen julkaisua kotihoidon johtoryhmässä.

**Seuranta:** Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin tietojen muuttuessa. Työyhteisöt arvioivat palveluprosessejaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta vuosittain ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

**Julkisuus:** Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä Espoon kaupungin [internet sivulla](#) sekä nähtävissä paperiversiona tulostettuna yksikön ilmoitustaululla. Mikäli lomakkeessa on linkkejä, niin osa linkeistä saattaa avautua vain intranetissä. On huomioitava, että kuntalaiset saavat liitteet nähtäväksi pyydettäessä.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Vanhusten palvelut kotihoito

Palvelualue: Espoon kotihoito

Toimintayksikkö: Espoonlahden kotihoito

Osoite: Merikansantie 4 C, PL 2708, 02070 ESPOON KAUPUNKI

### **Espoonlahti**

Asiakaspalvelunumero (09) 816 45437

### **Latokaski ja Suomenoja**

Asiakaspalvelunumero (09) 816 45437

### **Kivenlahti**

Asiakaspalvelunumero (09) 816 45367

### **Soukka**

Asiakaspalvelunumero (09) 816 44262

Kotihoidon ohjaaja Riitta Mäkinen puh. (09) 81632355

Kotihoidon ohjaaja Jonna Juntunen puh.0468773448

Toimintayksikön vastaava esimies: Jaana Henriksson

(09)81645239,  
etunimi.sukunimi@espoo.fi

**Espoon kotihoidon** tehtävänä on mahdollistaa ikäihmisten, yli 18-vuotiaiden vammaisten, toipilaiden ja pitkäaikaissairaiden turvallinen eläminen omassa kodissa mahdollisimman pitkään silloin, kun toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi heikentynyt siinä määrin, että tarvitaan ulkopuolista apua ja tukea. suunnitellusti Espoon kotihoito tukee omassa kodissa asumista neuvonnan, ohjauksen, hoidon ja kuntoutuksen avulla. Kotihoidon palvelut muodostuvat kotipalvelusta ja kotisairaanhoidosta.

Kotisairaanhoidon kohdistuu henkilöille, jotka eivät kykene käyttämään muita avoterveydenhuollon palveluja ja/tai yksityisten palveluntuottajien palveluita. Kotihoito voi olla tilapäistä tai säännöllistä. Kotihoitoa voidaan antaa kaikkina viikonpäivinä ympärivuorokautisesti.

Palvelua antavat koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät. Palvelut toteutetaan kaupungin omana toimintana, ostopalveluna tai asiakas voi saada niiden hankkimiseksi palvelusetelin. Kotihoidon palvelut ovat maksullisia. Kotihoitoon asiakkaat tulevat palvelutarpeen arvioinnin kautta. Palvelu käynnistyy määräaikaisella arviointijaksolla, jonka jälkeen määritellään asiakkaan tilanne ja kotona selviytymisen tueksi tarvittavat palvelut.

### 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.* Espoo-tarinaa toteutetaan yksiköiden omilla tarinoilla, jotka ohjaavat työtä yhteisten tavoitteiden suuntaan. [Kaikki timantti aineisto](#)

Espoon sote-palvelujen tavoitteet esitetty kuvassa 1.



Kuva 1 Sotetin strategia -timantti

Arjen ohjenuoraksi toiminta-ajatus on kiteytetty näin: Sosiaali ja terveyspalveluissa kohtaamme espoolaisia vauvasta vaariin. Työskentelemme avoimin ja myönteisin mielin. Osaamme kysyä asiakkaaltamme, "miten voin olla avuksi" ja "mikä on sinulle tärkeää". Meille ei voi tulla väärästä ovesta.

#### 3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Kotihoidon tehtävänä on mahdollistaa ikäihmisten, yli 18-vuotiaiden vammaisten, toipilaiden ja pitkäaikaissairaiden turvallinen eläminen omassa kodissa mahdollisimman pitkään silloin, kun toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi heikentynyt siinä määrin, että tarvitaan ulkopuolista apua ja tukea.



Tätä tuetaan muun muassa ikääntyneen väestön monipuolisella palveluohjauksella, ennakoivilla ryhmätoiminnoilla, vapaaehtoistyön koordinoinnilla, kuntouttavalla päivätoiminnalla, alueellisen kotihoidon palveluilla ja sen tukipalveluilla sekä omaishoidon monipuolisella tuella. Palvelua antavat koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät.

Palvelut toteutetaan kaupungin omana toimintana, ostopalveluna tai asiakas voi saada niiden hankkimiseksi palvelusetelin. Kotihoidon palvelut ovat maksullisia. Kotihoitoon asiakkaat tulevat palvelutarpeen arvioinnin kautta.

Palvelu käynnistyy määräaikaisella kotikuntoutuksen arviointijaksolla, jonka jälkeen määritellään asiakkaan tilanne ja kotona selviytymisen tueksi tarvittavat palvelut.

Espoonlahden kotihoitoon 1.1.2018 alkaen kuuluu Soukan elä ja asu – seniorikeskus, joka on tuettua senioriasumista.

Soukan elä ja asu – seniorikeskuksessa on 20 kpl yksiöitä ja 2 kaksiota espoolaisille kotihoidon asiakkaille, yhteensä 24 asiakkaalle senioriasumista.

Asiakkaat ovat iäkkäitä tai pitkäaikaissairaita aikuisia espoolaisia, jotka tarvitsevat seniorineuvonta ja palveluohjaus -yksikön arvioinnin perusteella tuettua senioriasumista. Asiakkaat tarvitsevat kotihoidon palveluja, mutta eivät kuitenkaan tarvitse henkilökunnan jatkuvaa läsnäoloa. Asiakkaaksi valinnan syy ei lähtökohtaisesti ole entisen asunnon esteellisyys, vaan mm. asukkaan saama hyöty yhteisöllisyydestä

Tuetun senioriasumisen asiakkaita rohkaistaan käyttämään palvelukeskuksen palveluja ja toimintoja.

Kotihoidon tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona asumista ja omatoimista elämää sekä kannustaa omien voimavarojen käyttöön ja löytämään omia tarpeitaan vastaavat palvelut.

Espoonlahden säännöllinen kotihoito tukee asiakkaita, jotka eivät pärjää arkielämässä omassa kodissaan itsenäisesti, omaisten tai muiden palvelujen turvin. Kotihoito tukee omassa kodissa asumista neuvonnan, ohjauksen, hoidon sekä kuntoutuksen avulla. Espoonlahden säännöllisen kotihoidon palveluihin otetaan pääasiassa asiakkaita, joilla on päivittäinen kotihoidon palvelujen tarve.

Kotihoidon palvelut tukevat kotona asuvaa asiakasta niissä päivittäisissä toiminnoissa, joista asiakas ei suoriudu itse. Tällaisia toimintoja ovat syöminen, peseytyminen, pukeutuminen, sängystä ja tuolista siirtyminen, liikkuminen, WC-käynnit, lääkehoito sekä asuinympäristön siisteyteen liittyvät päivittäiset askareet. Säännöllistä kotihoitoa voi saada, vaikka kotihoidon tarvetta ei ole joka päivä.

Kotisairaanhoidoa annetaan kaikenikäisille henkilöille ja kotipalvelua annetaan täysi-ikäisille henkilöille.

Espoonlahden kotihoidon jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja, joka vastaa mm. siitä, että asiakkaalle tehdään puolivuositain tai voinnin muuttuessa RAI-toimintakykyarvio. RAI-arviointi toimii pohjana hoito- ja palvelusuunnitelmalle. Hoito- ja palvelusuunnitelman tulee olla ajan tasalla asiakkaan tilanteeseen nähden ja toteutua suunnitellusti.

### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta perustuu Espoon kaupungin arvioihin, joiden mukaan asiakkaalle järjestetään asiakaslähtöisiä, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavaa hoitoa ja palveluja, asiakkaan kanssa tehtävän palvelusuunnitelman mukaisesti. Lisäksi toiminnan keskeisiä arvoja ovat tasa-arvoisuus, inhimillisyys ja suvaitsevaisuus.

### 3.3 Toiminta ja tavoitteet

Kotihoidon tavoitteita seurataan viikoittain ja kuukausittain.

Espoonlahdessa viikoittain sairaanhoitajat ja esimiehet tuottavat ja keräävät tiimikohtaiset tiedot yhteiseen Espoonlahden kotihoidon tauluun. Esimies

Esimies vastaa tiedon tuottamisesta kotihoidon seurantataululle ja siitä, että seuranta käsitellään työpaikkapalaverissa henkilökunnan kanssa. Arvojen ja tavoitteiden toteutuminen on kotihoidon palvelulupaus.

Kuva 2. Kotihoidon ”timantti”, jossa on nähtävissä strategiasta johdetut keskeiset tavoitteet. *Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus, asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus, henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus, hyvä taloudenpito ja tuottavuus.*



Kotihoidon timantti kuva 2.

### 3.4 Kotihoidon toimintaa ohjaavat keskeisimmät lait

1. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (2012/980) [linkki](#)
2. Sosiaalihuoltolaki 2014/1301) [linkki](#)
3. Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937 [linkki](#)
4. Kansanterveyslaki 1972/66 [linkki](#) ja- asetus (1992/802) [linkki](#)
5. Terveystenhuoltolaki 30.12.2010/1326 [linkki](#)
6. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785 [linkki](#)
7. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) [linkki](#)
8. Valtioneuvoston asetus hoitoon pääsyn toteuttamisesta ja alueellisesta yhteistyöstä
9. Henkilötietolaki (1999/523) [linkki](#)
10. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621 [linkki](#)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/157 [linkki](#)
12. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 20.1.2006 44/ [linkki](#)
13. Työturvallisuuslaki 738/2002 [linkki](#)
14. Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä. HE 108/2016 [linkki](#)
15. Arkistolaki (1994/831) [linkki](#)
16. Kielilaki (2003/423) [linkki](#)
17. Laki (1994/559) [linkki](#) ja asetus (1994/564 [linkki](#) terveydenhuollon ammattihenkilöistä
18. Laki (734/1992) [linkki](#) ja asetus (1992/912) [linkki](#) sosiaali- ja terveydenhuollon *asiaksmaksuista*
19. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159) [linkki](#)
20. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (2010/629) [linkki](#)
21. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11 [linkki](#)
22. Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009 - 2015 [linkki](#)

#### Toimintaan liittyvät suositukset

23. Käypähoitosuositus [linkki](#)
24. STM kärkihankkeet [linkki](#)
25. THL potilasturvallisuus [linkki](#)

#### Palvelukohtaiset laatusuositukset

26. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019. [linkki](#)
27. Päihdepalvelujen laatusuositukset (STM 2002) [linkki](#)
28. Terveysten edistämisen laatusuositus (STM 2016) [linkki](#)

## 4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu kotihoidon asiakkaiden laadusta on kotihoidonpäälliköllä, kotihoidon aluevastaavilla, kotihoidon ohjaajilla, kotihoidon resurssipoolin palveluesimiehellä sekä asiantuntijoilla. Jokainen työntekijä vastaa laadusta omassa työssään. Esimiehet vastaavat avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin edistämistä, laadunhallinnasta ja sen kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti. Esimiehet hyödyntävät yksiköiden omavalvontasuunnitelmia toiminnan laadun seurannan ja kehittämisen työvälineinä.

Kotihoidon päällikkö varmistaa, että palvelualueella toimitaan näyttöön perustuen ja käypähoitosuositusten mukaisesti ja että potilasturvallisuudesta huolehditaan niin palvelualueen omassa toiminnassa kuin yhteistyössä muiden kanssa. Kotihoidon päälliköt vastaavat avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin edistämisestä.

Kotihoidon aluevastaava vastaa palvelualueensa laadusta ja potilasturvallisuudesta. Työyksikön esimiehet vastaavat avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin juurruttamisesta, laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti siten, että potilasturvallisuus ei vaarannu. Esimies ottaa aktiivisesti työyksikössä esille laadunhallintaan ja potilasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

Espoon kotihoidon työntekijän vastuulla on huolehtia asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa.

## 5 Laadun hallinta

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

Potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat palvelut, huolenpito ja vaikuttava hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta.

Potilas- ja asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus.

[Valtioneuvoston periaatepäätös. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017 – 2021. \(STM 2017\)](#)

s.25

Sosiaali- ja terveystoimen kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lean-filosofian ydin koostuu asioiden jatkuvasta yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi tekemisestä. Keskiössä on viestintä ja ihmisten välinen vuorovaikutus. Laatu syntyy siitä, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan. [Lean-materiaalia työtilassa](#) Ketterän valmennukset.

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

Kotihoidon laatu syntyy mm. siitä, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan. Tätä tukevat yksikön omavalvontasuunnitelma liitteineen ja muut käytännön toimintaohjeet. Tallennettujen omavalvontasuunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta vastaavat kotihoidon aluevastaava ja esimiehet. Linkki [Espoon sivulle](#) omavalvontasuunnitelmat.

## 6 Riskien hallinta

### Riskinhallinnan työnjako

Kotihoidon yksiköiden riskienhallinnasta vastaavat esimiehet yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Yksiköiden riskienhallinnan arviointi toteutetaan vuosittain 30.6 mennessä yksiköiden henkilöstöstä kootun työryhmän avulla. Henkilöstöä koskevista uhka- ja vaaratilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus työsuojeluun ja johdolle. Uhka- ja vaaratilanneilmoitukset käsitellään vähintään kerran kuukaudessa työpaikkakokouksissa

Päivittäisessä asiakastyön riskienhallinnassa hyödynnetään HaiPro-järjestelmää. Potilasturvallisuus HaiPro käsittelijät ovat yksikön esimiehet ja potilasturvallisuus vastaava on kotihoidon päällikkö. Kotihoidon raportteja tuottaa kotihoidon asiantuntija.

### **Riskien tunnistaminen**

Kotihoidossa riskien hallinta on systemaattista toimintaa, jonka avulla pyritään järjestelmällisesti ennakoimaan ja estämään vaaratilanteiden syntymistä. Jotta pystytään arvioimaan ja hallitsemaan potilasturvallisuuteen liittyviä riskejä, on ensin osattava tunnistaa riskit ja niiden aiheuttajat. Sen jälkeen arvioidaan, onko riskin olemassaolo hyväksyttävissä. Jos ei ole, muutetaan käytäntöjä siten, että riskin aiheuttaja poistetaan toiminnasta. Jos tietynlainen riski on hyväksyttävissä, määrittellään rajat sille, miten suuri vaihtelu (poikkeama) on mahdollinen. Riskien arviointi kuuluu normaaliin arkeen. Erityisesti se pitää muistaa, kun suunnitellaan muutoksia toimintaan.

Kotihoidon asiakkaiden kotien fyysisen ympäristön riskejä kartoitetaan kotihoidon palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä ja riskejä päivitetään asiakkaan vointia seuraamalla (esim. RAI-arviointilomake) Asiakkaiden kotien turvallisuutta arvioidaan ja tarvittaessa konsultoidaan/tehdään kotikäynti asiantuntijan kanssa. Asiakkaita koskevista vaaratapahtumista ja läheltä piti tilanteista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Ilmoituksen käsittelijä voi tarpeelliseksi katsoessaan viedä asian ylemmän tahon päätettäväksi tai tiedoksi ylemmälle taholle. Henkilöstön uhka- ja vaaratilanteet raportoidaan johdolle ja työsuojeluun kaupungin ohjeiden mukaisesti.

### **Riskien käsitteleminen**

Kaikista vaaratapahtumista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmää. Ilmoitusten teko on ohjeistettu HaiPro kotisivuilla (ilmoittajan ohje.[https://www.awanic.fi/haipro/49/ohjeet/haipro ilmoittajan ohje.pdf](https://www.awanic.fi/haipro/49/ohjeet/haipro_ilmoittajan_ohje.pdf)). Näin saadaan kattavasti tietoa vaaratapahtumista, varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista. Ilmoitus on tehtävä kaikista hoitoon ja palveluun liittyvistä tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa potilaalle tai asiakkaalle. Ilmoitus tulee tehdä HaiPro-järjestelmään siinäkin tapauksessa, että tapahtumasta raportoidaan lakisääteisiä ilmoittamismenettelyjä käyttäen.

Kotihoidossa tapahtumayksikön käsittelijä luokittelee vaaratapahtumailmoituksen antamat tiedot. Yhdessä työyksikössä on kaksi käsittelijää (alueellisessa kotihoidossa aluevastaava ja kotihoidon ohjaaja), joiden työjako on sovittu siten että tieto kulkee yksikössä. Vaaratapahtumien raportoinnin vastuuhenkilöiden roolit ja oikeudet on kuvattu HaiPro -kotisivuilla ([https://www.awanic.fi/haipro/49/ohjeet/haipro\\_roolit.pdf](https://www.awanic.fi/haipro/49/ohjeet/haipro_roolit.pdf)).

Yksittäisen ilmoituksen prosessi ([https://www.awanic.fi/haipro/49/ohjeet/haipro\\_prosessi.pdf](https://www.awanic.fi/haipro/49/ohjeet/haipro_prosessi.pdf)) ja käsittely on kuvattu yksityiskohtaisesti HaiPro -kotisivuilla (käsittelijän ohje: [https://www.awanic.fi/haipro/49/ohjeet/haipro\\_kasittelijan\\_ohje.pdf](https://www.awanic.fi/haipro/49/ohjeet/haipro_kasittelijan_ohje.pdf)). Ilmoituksen käsittely aloitetaan mahdollisimman pian, viimeistään kahden viikon kuluttua ilmoituksen saapumisesta. Käsittelijä voi tarvittaessa pyytää lisätietoja ilmoituksen tehneeltä henkilöltä. Jos lisätietoja ei saada viikon sisällä, niin käsittelijä käsittelee ilmoituksen siitä huolimatta. Käsittelijä voi siirtää ilmoituksen ylemmälle käsittelijälle käsiteltäväksi silloin, kun kysymyksessä on (a) vakava tai usein toistuva ongelma, esim. todellinen uhka- ja vaaratilanne, joka on toteutunut tai ei ole toteutunut; selkeät systeemivirheet, jotka on syytä käsitellä ylemmällä taholla; (b) kun käsittelyyn tarvitaan tukea; (c) muuten poikkeava tilanne. Ilmoitukset käsitellään ryhminä 4 kertaa vuodessa. Laatu ja potilasturvallisuus selvityksen valmistumisen yhteydessä työpaikoilla.

Asiakkaille tapahtuneiden vaaratilanteiden (HaiPro) käsittely etenee yhteisesti määritellyn käytännön mukaisesti. Lievät vaaratapahtumailmoitukset käsitellään yksiköiden omissa viikkokokouksissa ja niiden käsittelystä vastaa yksikön esimies. Toimenpiteitä aiheuttavien ja vakavien vaaratapahtumien käsittelyyn osallistuu yksikön esimies ja sairaanhoitaja. Vakavien vaaratapahtumien (riskiluokat 4 ja 5) yksikön esimies tiedottaa kotihoidon päällikölle lisäksi tieto menee joka palvelualueen aluevastaavalle. Riskiluokka 4 ja 5 ilmoitukset käsitellään viikoittain johtoryhmässä. ilmoitukset käsitellään tarvittaessa myös ilmoitusta koskevan asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

## **6.1 Riskien, poikkeaminen ja epäkohtien Ilmoitusjärjestelmät ja ilmoittaminen**

### **Potilasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti” ja ”tapahtui potilaalle”**

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (341/2011) velvoittaa sopimaan menettelytavan, jonka avulla tunnistetaan, ilmoitetaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien kohdalla. Espoon sotetin käytössä on potilas / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä tekninen työkalu HaiPro

### **Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa**

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai

ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on henkilön ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. (Sosiaalihuoltolaki 48§). (katsottu 23.4.2019)  
Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella SPro-ohjelman (katsottu 23.4.2019) kautta. Ilmoitus menee toiminnasta vastaavan henkilön eli yksikön esimiehen käsiteltäväksi, ja tieto ilmoituksesta menee organisaatiossa ylöspäin aina tulosyksikön johtajalle asti. SPro-järjestelmästä löydät tarkempia ohjeita ilmoituksen tekemiseen. Ilmoituksen tekemiseen et tarvitse tunnuksia.

### **Potilasturvallisuustutkinta**

Potilasturvallisuustutkinta on Espoon Sosiaali- ja terveystoimen sisäinen menettely prosessipoikkeamien ja muiden poikkeamien selvittelyyn. Tutkinnassa tarkastellaan toimintajärjestelmää. Tutkinnan perustella pyritään muuttamaan toimintaa; annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan systeemilähtöisiä ongelmia ja riskejä. Tutkinta aloitetaan perusturvajohtajan päätöksellä.

Potilasturvallisuustutkinnan menettelytavat on kuvattu tarkemmin ohjeissa Espoo.fi työtilassa. Sosiaali- ja terveystoimen yhteisiä ohjeita: Linkki: [potilasturvallisuustutkinnan menettelytavat](#)

### **Työturvallisuusriskit**

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisella työpaikalla on oltava ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Osa näistä riskeistä on samoja kuin asiakasturvallisuudessa, joten niiltä osin niiden arvioinnissa ja kirjaamisessa voidaan hyödyntää jommankumman prosessin tuottamaa tietoa. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti Hessu-työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä. Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia.

Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. Työpaikkaselvitykset.

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

Esimiehen tutkintaohje (video)

Hessu-ilmoituksen tutkintaohje



Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työ-paikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja peli-sääntöjen 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.

Espoon Työsuojelu

### Riskinhallinnan työnjako

Henkilökunta on osallistunut henkilöstökokouksissa riskienkartoitukseen vuosittain. Syksyllä 2019 nimetään Espoonlahden kotihoitoon eri ammattiryhmistä koostuva työryhmä, joka tulee jatkossa työstämään yhdessä riskienhallintaa ja siihen liittyviä tehtäviä. Vastuuhenkilöinä toimivat esimiehet.

Taulukko 1. Ilmoitettavat poikkeamat, riskit ja epäkohdat

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Espoon sotet:n sisäinen ilmoitus	Ilmoitus viranomaiselle
Potilasturvallisuuspoikkeama	Haipro-järjestelmä	Espoo sotet	
Ilmoitus sosiaalihuollon epä -kohdasta	Spro-järjestelmä	Espoo sotet	Tarvittaessa AVI
Potilasturvallisuustutkinta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Sairaalainfektioiden seuranta	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	
Työturvallisuusriskit	Hessu- järjestelmä	Espoo sotet	
Tietoturvapoikkeamat	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	Tarvittaessa valvova viranomainen (mm. Valvira, poliisi)
Tietosuojapoikkeamat	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	Tarvittaessa valvova viranomainen (mm. Valvira, poliisi)

Terveydenhuollon ja sosiaali- huollon hoitoilmoitustietokanta HILMO	Sovittu menettelytapa	Espoo sotet	THL
Lääkkeiden ja rokotusten hait- tavaikutusilmoitukset	Sovittu menettelytapa		Fimea
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoi- tukset	HaiPro -järjestelmä		Valvira
Säteilyvaarailmoitukset	Sovittu menettelytapa		STUK
Valvottavat tartuntataudit	Sovittu menettelytapa		THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epi- demioiden ilmoittaminen	RYMY		THL, Evira
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä	Sovittu menettelytapa		LUP

1. Espoon kotihoidossa toteutetaan vuosittain työsuojelun ohjeistama riskienarviointi, jolla pyritään ennakoivasti tunnistamaan riskit (Linkki) Työsuojelun riskien arvioinnin kohteena on työntekijälle työpaikalla aiheuttavien riskien arviointi.
2. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä sosiaalihuollon toiminnasta vastaavalle henkilölle(esimiehelle), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa (sosiaalihuoltolaki 48§). Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen, tulee ilmoittaa. Epäkohtien liittyessä toimintayksikön kulttuuriin, eikä ollessa suoranaisesti asiakkaalle vahingollista, niihin pitäisi vaikuttaa ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Linkki [Sosiaalihuoltolain soveltamisopas](#)  
Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua Lähisuhdeväkivalta ei ole vain fyysistä ja psyykkistä väkivaltaa tai seksuaalista hyväksikäyttöä. Se voi olla myös taloudellista hyväksikäyttöä, hoidon ja avun laiminlyömistä, muuta oikeuksien rajoittamista, loukkaamista ja ihmisarvoa alentavaa kohtelua. Väkivallan tekijänä voi olla perheenjäsen tai muu tuttu ihminen kotona tai laitoksessa.  
On tärkeää, että sosiaali- ja terveysalan toimijat levittävät tietoa lähisuhdeväkivallan tunnistamisesta ja uhrien tukemisesta.  
Kaltoinkohtelusta lisää tietoa THL sivuilla (<https://www.thl.fi/fi/web/ikaantyminen/hyvinvointia-vanhuuteen/lahisuhdevakivallan-tunnistaminen> )

3. Lääkehoitosuunnitelma ([Linkki](#)) ja lääkehoidon lupakäytännöt ([Linkki](#))
4. Terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamat ([Linkki](#))
5. Hygieniaohjeistus ([Linkki](#))

## 6.2 Viestintä

Riskien käsittelyssä viestintä on suunniteltu ja toteutettu Espoonlahden kotihoidon aluetiimissä vuoden 2018 ensimmäisellä neljänneksellä, jossa käydään HaiPro ilmoitukset läpi sekä keskustellaan käytännön toiminnan kehittämisen vaaratilanteiden välttämiseen. Asiakkaaseen liittyvät tiedot kirjataan hoitosuunnitelmaan sekä Effica viikko ohjelmaan, näin tieto kulkee hoitavalle henkilölle.

### Sähköinen viestintä

Sähköinen viestintä: Ajankohtaisia potilasturvallisuus uutisia löytyy Essissä (intranet), SOSTER nyt - uutiskirjeessä. Tietoa jaetaan myös sähköpostitse. Nopeita tilanteita varten voidaan käyttää pikaviestimiä (Lync, Yammer, Teams). Viestien sisällöstä vastaa se, joka vastaa tiedotettavasta asiasta. Viestintäryhmä auttaa viestin muotoilussa ja viestintäkanavien valinnassa. Potilasturvallisuuteen liittyvät ohjeet ja tapahtumat löytyvät Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittäminen -työtilasta ([http://tyotilat.espoo.fi/sotet/yhteiset\\_sotet/Toiminnan\\_kehittaminen/Potilas\\_ ja\\_asiakasturvallisuus/Sivut/default.aspx](http://tyotilat.espoo.fi/sotet/yhteiset_sotet/Toiminnan_kehittaminen/Potilas_ ja_asiakasturvallisuus/Sivut/default.aspx)). Siellä henkilöstö voi myös keskustella ja kysyä potilasturvallisuudesta. Työtilan ylläpitämisestä vastaa hallintoylihoitaja.

### Muutoksista tiedottaminen

Viestintä: Kotihoidon esimiehet varmistavat, että henkilöstö saa jatkuvasti tietoa laadun ja potilasturvallisuuden kehittymisestä. Viestinnässä hyödynnetään omia kokemuksia sekä kansallisia ja kansainvälisiä tietovarantoja.

Henkilöstökokoukset: Kotihoidon esimiehet kannustavat henkilöstöä kehittämään toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Esimiehet myös varmistavat, että työpaikkakokouksissa käsitellään säännöllisesti laadun ja potilasturvallisuuden kehittymistä, tunnistetaan riskejä ja varaudutaan niihin.

Kriisitilanteen johtamisesta ja viestinnästä päätetään esimiehen, tulosyksikön ja toimialan johdon sekä kaupungin johdon kesken heti kriisin alussa.

Viestintävastuu on kriisitilanteen johdolla, jota viestinnän ammattilaiset tukevat. Viestinnässä käytetään mahdollisimman pitkälle normaaleja viestintätapoja ja -kanavia. Kriisiviestintää liittyviä ohjeita on Essin sivuilla (<http://essi.espoo.fi/fi-FI/Palvelut/Viestinta/Kriisiviestinta>)

## 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkaan kohtelu ja kohtaaminen tulee olla arvostavaa ja kuuntelevaa. Asiakkaan tarpeisiin pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin. Työtämme ohjaa mm. ammattikuntamme eettiset ohjeet.

Sairaanhoitajan eettiset ohjeet (1996) [linkki](#)

Lähihoitajan eettiset ohjeet (2013) [linkki](#)

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2012) [linkki](#)

Vanhuus ja hoidon etiikka. Etene (2008) [linkki](#)

### 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. Kotihoidossa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteutumiseen. Laatumalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoitamisessa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Mahdollisimman ajoissa laadittu hoitotahto edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoitteet

Kotihoidon asiakkaiden hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina laissa säädetty peruste ja kotihoidossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja niistä päättää lääkäri. Rajoitustoimenpiteet ovat toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kotihoidossa on laadittu listaus kotihoidon toimintaedellytyksistä. Mikäli on tarpeen, listaus käydään soveltuvin osin asiakkaan kanssa läpi. Näin voidaan esimerkiksi pyrkiä vähentämään asiakkaan

tupakointia hoitokäynnin aikana. Elä ja -asu keskuksissa tupakointi on kielletty sisätiloissa paloturvallisuusviranomaisten määräyksestä. Asiakkaan runsasta alkoholin käyttöä saatetaan joutua tilapäisesti rajoittamaan. Tällöin rajoitus perustuu aina hoito - ja palvelusuunnitelmaan. Jos asiakkaan liikkumista joudutaan rajoittamaan, rajoittamisen päätöksen tekee lääkäri. Päätöksessä perustellaan rajoittamisen syy sekä määritellään rajoittamisen aika. Rajoittamisen aikana asiakas on jatkuvassa tarkkailussa.

## **7.2 Neuvonta ja ohjaus**

Espoonlahden kotihoidon asiakkaat saavat ohjeita ja neuvoja koko henkilökunnalta. Tarvittaessa ohjausta ja apua haetaan moniammatillisesti asiakkaan tarpeen mukaan.

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

Nestorin työntekijät tekevät ensimmäisen hoidon tarpeen arvioinnin kotihoidon asiakaskriteereihin perustuen. Kotihoitoon asiakkaat tulevat pääsääntöisesti sairaalasta alkuun arviointijaksolle, jonka jälkeen palveluntarve kartoitetaan uudelleen. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden palveluntarvetta arvioidaan vähintään puolivuositain tai aina palvelutarpeen muuttuessa. Asiakkaalle tehdään laaja-alainen Rai-toimintakyky arvio.

## **7.4 Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Espoonlahden kotihoidon vastuuhoitaja ja sairaanhoitaja vastaavat siitä, että hoito - ja palvelusuunnitelma päivitetään puolivuositain tai asiakkaan toimintakyvyssä muuttuessa tai jos palvelun tarpeessa tapahtuu muutos. Asiakas osallistuu Rai-toimintakyky arvioon ja oman hoito- ja palvelusuunnitelmaansa tekemiseen, tämän jälkeen hän hyväksyy suunnitelman allekirjoituksellaan. Asiakkaan toimintakyvyn seuranta ja arviointi kirjataan Lifecare- potilastietojärjestelmään mobiilisovellusta ja tietokonetta apuna käyttäen.

## **7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä**

Kotihoidossa tehdään asiakastyytyväisyyskysely 2 kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Puhelimitse tai kirjallisesti saadut palautteet käsitellään esimiesten toimesta. Espoon kaupungin palautejärjestelmään tulleet palautteet käsitellään mahdollisimman pian.

## **Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun**

Asiakas voi ilmaista tyytymättömyyden sekä sanallisesti, että kirjallisesti. Tarvittaessa hoitopalavereissa yhteistyössä asiakkaiden ja omaisten kanssa suunnitellaan yhdessä paras

mahdollinen palveluiden kokonaisuus. Hoitopalaverissa käsitellyistä asioista kirjataan yhteenveto aina potilastietojärjestelmään.

### **Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen**

Virkapäätökseen tyytymätön voi esittää muutospyyntönsä päätöksessä olevan ohjeistuksen mukaisesti.

### **Muistutus ja Kantelu**

Muistutus ja kantelu lähetetään kotihoidon päällikölle, joka kirjoittaa vastineen yhteistyössä aluevastaavien kanssa.

### **Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä**

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä tehdään hänen esimiehelleen, joka antaa asiasta vastineen. Potilasvahinko käsitellään joko yksikötasolla tai se viedään ylemmälle tasolle sekä potilasturvallisuustutkintaan.

### **Potilasvahinko**

Potilasvahinko käsitellään joko yksikötasolla tai se viedään ylemmälle tasolle sekä potilasturvallisuustutkintaan.

## **7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies**

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo espoolaisia heidän oikeuksistaan Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana. Sosiaaliasiamiestehtävä ja potilasasiamiestehtävä on Espoossa yhdistetty. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo niissä Sosiaali- ja terveystalouksellisia koskevissa asioissa, jotka ovat Espoon kaupungin järjestämiä. Tarkemmat ohjeet ja tiedot Espoon kaupungin internet sivulta [Linkki potilasasiamies](#)

Espoon sosiaali- ja potilasasiamies  
Eva Peltola (puheliika ma. ti, ke, to, klo 10-12)  
Puh: 09 8165 1032  
Sähköpostiosoite etunimi.sukunimi@espoo.fi

## **8 Palvelun sisällön omavalvonta**

Kotihoidon toimintatapoja yhdenmukaistetaan ja toimintaan liittyviä prosesseja kuvataan. Sillä varmistetaan asiakkaiden tasavertaisuus, turvallisuus ja työn sujuvuus. Jokainen ammattihenkilö on velvollinen toimimaan sovituin tavoin työssään. Esimiehen tehtävä on huolehtia siitä, että turvallisuuden riskienhallintaan liittyvät käytännöt on selkeästi kuvattu. Työprosessien tulee olla helposti hahmoteltavia ja tarvittava tieto päivittäiseen tekemiseen tulee olla helposti saatavilla. SOTET.in yhteisiä ohjeita henkilökunnalle Espoon internetsivuilla.

([http://tyotilat.espoo.fi/sotet/yhteiset\\_sotet/Ohjeet/Forms/BySubject.aspx](http://tyotilat.espoo.fi/sotet/yhteiset_sotet/Ohjeet/Forms/BySubject.aspx))

### **8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät**

Kotihoidon asiakkuus alkaa ilman aiheetonta viivytystä. Espoolaisille senioreille ja heidän omaisilleen tiedotetaan vanhusten palveluista internet sivuilla: ([www.espoo.fi](http://www.espoo.fi))

Myös yhteispalvelupisteissä ja palvelukeskuksissa on saatavilla paljon tietoa palveluista.

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

Laatu ja turvallisuus ovat aina riippuvaisia toimintaympäristöstä ja prosesseista. Eri palveluissa ja toiminnoissa korostuvat erilaiset asiat. Kotihoidon asiakkaiden hoidon keskeisiä tekijöitä ovat yksilöllisyys, turvallisuus ja laatu. Suunnitelmissa kuvataan miten laatu ja turvallisuus varmistetaan alla mainittujen asioiden osalta.

#### **Terveyden ja sairaanhoito**

Kotihoidossa varmistetaan ja ohjeistetaan asiakkaiden terveydenhoito. Sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden hoidon kokonaisvaltaisesta toteuttamisesta. Sairaanhoitaja ja vastuuhoidtaja vastaavat yhdessä lääkärin ja apteekin kanssa asiakkaan lääkehoidon toteutumisesta. Sairaanhoitajat tekevät kaikille asiakkaille vuosikäynnit.

Äkillisistä kuolemantapauksista on kotihoidolla olemassa henkilökunnalle toimintaohje. [Linkki](#)

#### **Lääkehoito**

Espoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta turvallinen lääkehoito. Espoon kotihoidolla on oma lääkehoitosuunnitelmansa, jota kotihoidon lääketyöryhmä päivittää vuosittain. Lääkehoito on kotihoidossa erittäin tärkeä ja suuri hoitamisen osa-alue. Potilasturvallisuutta lääkehoidon osalta on lisätty ottamalla käyttöön koneellinen lääkkeiden annosjakelu Espoonlahden kotihoidossa. Vaikka asiakas kuuluisi koneellisen lääkkeiden annosjakelupalvelun piiriin, ei kaikkia lääkkeitä voida annostella koneellisesti. Esimerkiksi Marevan-

lääkitys tai antibiootit eivät sovellu koneelliseen lääkkeiden annosjakeluun. Nämä lääkkeet jaetaan dosettiin asiakkaalle ja säilytetään asiakkaan kotona useimmiten lukituissa lääkeboxeissa. Hoito - ja palvelusuunnitelman viikko-ohjelmalle on tällöin lisätty teksti DOS, joka muistuttaa hoitajaa huomioimaan dosetin asiakkaalla. Lisäksi kesällä 2019 otamme käyttöön erillisen dosettilapun asiakkaan lääkeboxiin tai annosrullaan. Tällä muistutetaan ja kiinnitetään huomio asiakkaalla olevaan dosettiin, jossa myös lääkkeitä

Koneellisen lääkkeiden annosjakelupalveluun kuuluu asukkaan kokonaislääkityksen kartoitus yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa sekä säännöllisesti toimitettava, ajan tasalla pidettävä lääkityskortti. Lääkityskortista käy ilmi kaikki käytössä olevat lääkkeet ja niiden annostukset. Apteekki huolehtii myös reseptien uusimisesta

Apteekki toimittaa asukkaiden valmiiksi kerta-annoksiksi lääkepusseihin jaettuna. Hoitajat vievät valmiiksi annostellut lääkkeet (annospussirullat) asiakkaille kotiin kahden viikon välein.

Lääkkeiden tilaus toteutetaan yhteistyöapteekista Itäkeskuksen apteekista ja Soukan tiimin ja Soukan elä ja asu – seniorikeskuksen osalta Soukan apteekista Easymed ohjelman avulla. Akuutit lääketilaukset soitetaan yhteistyöapteekkiin ja apteekki toimittaa lääkkeet toimistolle. Tästä on olemassa oma toimintaohje. [Linkki](#) Vanhentuneet lääkkeet palautetaan Itäkeskuksen apteekkiin lääketoimitusten yhteydessä.

Espoonlahden kotihoito on pilotoinut turvallisen lääkehoidon tuki- itsearviointityökalua. Tämä on ohjannut kehittämään lääkkeiden koneellisen annosjakelun toimintaohjetta liitteeksi lääkehoidon suunnitelmaan Espoonlahden kotihoitoon. Toimintaohje on käytettävissä jokaisella hoitajalla.

Espoonlahden kotihoidossa lääkehoitoon osallistuvilla hoitajilla on oltava Espoon kaupungin hyväksymä lääkehoitolupa. Lupa on henkilökohtainen ja se on voimassa viisi vuotta kerrallaan. Kotihoidon ohjaaja vastaa lääkehoitolupien voimassaolosta ja ilmoittaa henkilökunnan lääkehoitokoulutukseen.

### **Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta**

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Kotihoidossa toimintaperiaatteena on kuntouttava työote jota kaikki työntekijät toteuttavat kotikäynneillä. Lain velvoittamana olemme vastuussa huolehtia asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja kuntoutumisesta. Käytämme asiakkaan voimavaroja emmekä tee puolesta. Lisäksi meillä on lähihoitajia, joiden osaamista on syvennetty ergonomia- ja kuntouttavalla koulutuksella. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin on kirjattuna asiakkaan oma



kuntoutustavoite ja keinot sen toteutumiseen. Asiakas osallistuu oman hoitosuunnitelman tavoitteiden arviointiin yhdessä hoitajan kanssa. Toiminnan laadun ja asiakkaiden toimintakyvyn tasavertaisen arvioinnin kannalta on tärkeää, että käytössä on yksi yhteinen toimintakykymittari kaikilla asiakkailla. Espoon kaupungin kotihoidossa on käytössä RAI toimintakykymittari.

Puolivuositain THL:n tuottamat vertailukehittämisen tulokset sisältävät yksikön hoidon laatutekijöiden kehityksen (esiintyvyys - ja ilmaantuvuustiedot). Vertailukehittämisen tulosten saaminen säännöllisesti antaa mahdollisuuden sekä työyhteisötason, että vastuuhoidajatasen työn laadun seurantaan ja vastuuhoidajan ohjaamiseen kiinnittämään asukkaan hoidossa huomiota esiin tulleisiin laatu heikentäviin asioihin. Lisäksi tietoja voidaan käyttää esim. kehityskeskusteluissa kehittämistarpeiden tunnistamiseen ja täsmäkoulutuksen suunnitteluun. Vertailukehittämisen raporteista nähdään myös, miten yksikön tulokset suhteutuvat Suomen muiden vastaavien yksikköjen tuloksiin. Oman yksikön tulosten vertaaminen Suomen muihin vastaaviin yksiköihin saattaa paljastaa yksikön erilaisen tavan tehdä arviointeja, joihin puututaan ohjeistamalla RAI-arvioinnin oikeanlaiseen täyttämiseen. Palvelualueen RAI-asiantuntija käy jokaisessa työyksikössä läpi palauteraportit yhdessä yksikön esimiehen ja henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa pidetään myös RAI-aiheisia koulutustilaisuuksia. Palauteraporttien pohjalta keskustellaan, miten asetut tavoitteet ovat saavutettu ja mitä toimenpiteitä vielä pitää tehdä tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi asetetaan tavoitteet tulevalle vuodelle. Kotihoidossa seurattavia laatuindikaattoreita.

Kuva 3. Kotihoidon tulokortti

<p>Laatuindikaattori, joita seurataan.</p> <p>RAI - kysymykset, joista laatuindikaattorit koostuvat</p>
<p><b>Riittämättömät ateriat (e)</b></p> <p>Kaikista asiakkaista niiden osuus (%), jotka söivät yhden aterian päivässä tai vähemmän kahtena kolmesta viimeksi kuluneesta vuorokaudesta (L2a=1).</p>
<p><b>Kaatuminen (e)</b></p> <p>Asiakkaista, jotka eivät ole täysin autettavia vuoteessa liikkumisessa (H2a=0,1,2,3,4,5), viimeisen 90 vuorokauden aikana kaatuneiden asiakkaiden (K5&gt;0) osuus (%).</p>
<p><b>Yksinäisyyden kokeminen %</b></p> <p>Kaikista asiakkaista niiden osuus (%), jotka ilmaisevat tuntevansa itsensä yksinäiseksi (F3b=1)</p>
<p><b>Kova tai sietämätön päivittäinen kipu (e)</b></p> <p>Kaikista asiakkaista niiden osuus (%), joilla on päivittäistä (K4a=2,3) kovaa tai ajoittain sietämätöntä kipua (K4b=3,4) TAI sellaista kipua, jonka voimakkuus häiritsee päivittäisiä toimintoja (K4c=1).</p>
<p><b>Päivystyskäyntien määrä (e)</b></p> <p>Käynti päivystyksessä 90 vrk aikana, %, Päivystyspoliklinikalla viimeisen 90 vuorokauden aikana käyneiden asiakkaiden osuus (%). Käynti ei ole kestänyt yön yli. (P4b= 1)</p>

## **Ravitsemus**

Espoon Catering toimittaa tarvittaessa asiakkaille kotiin ateriapalveluna lämpimän aterian päivittäin. Käytössä on myös muita yksityisiä palveluntuottajia, joilta asiakkaat voivat tilata ateriapalvelun itselleen. Ruokatarvikkeet asiakkaat tilaavat joko itse tai omaisten avulla valitsemastaan kauppapalvelun tuottajalta. Joidenkin asiakkaiden kohdalla hoitajat tilaavat ruokatarvikkeet asiakkaille Kivenlahden K - kaupasta, joka kuljettaa ruokatarvikkeet asiakkaalle.

Kotihoidon asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan RAI toimintakykymittarin avulla puolivuositain tai toimintakyvyn muuttuessa. Lisäksi on käytössä MNA (Mini Nutritional Assessment) joka on ravitsemustilan arviointiin tarkoitettu kysymyssarja. Sitä käytetään ikääntyneiden (yli 65 vuotta) henkilöiden virhe- ja aliravitsemusriskin arvioinnissa. Tarvittaessa henkilökunta saa ohjausta ja tukea asiakkaan ravitsemustilan parantamiseen ravitsemusterapeutilta. Painoa seurataan vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin. Vastuu ravitsemuksen seurannasta on vastuuhoidajalla ja sairaanhoitajalla.

## **Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy**

Espoonlahden kotihoidossa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunnalla on käytössä suojavaatteet, suojakäsineet, kengänsuojukset sekä käsihuuhe. Hygieniaohteita ylläpitää ja päivittää alueella nimetty hygieniahoitaja. THL ohjeistaa valtakunnallisesti hygieniasta ja infektiotaudeista alla olevan linkin kautta. Ohjeet mm. MRSA, VKE tilanteisiin jne. tilanteisiin. (<https://www.thl.fi/fi/web/infektioaudit>)

## **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö**

Lääkintälaitteiden omistajuus siirtyi HUS:lle ja tilauskäytännöt muuttuivat 1.3.2019 alkaen. Laitteita ovat mm. kaikki verenpainemittarit, vaa'at, tutkimuslamput, lääkejääkaapit, ultraäänilaitteet, erilaiset mittarit jne. Jatkossa laitteista peritään kuukausittain ylläpitomaksua, joka sisältää mm. laitteen määräaikaishuollot, viankorjaukset ja vastaanottotarkastukset.

Asiakkaat ja omaiset vastaavat henkilökohtaisten laitteidensa huollosta. Hoitajat avustavat ja ohjaavat tarvittaessa. Mikäli terveydenhuollon laitteeseen tulleen vian johdosta asiakkaalle aiheutuu haittaa, tehdään siitä ilmoitus Valviralle. Aluevastaava vastaa alueella terveydenhuollon laitteista ja

tarvikkeista, Espoonlahden kotihoidon laitevastaava on sairaanhoitaja Jaana Lehto ja lähihoitaja Minna Valtonen.

Henkilöstön osaamista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista kehitetään jatkuvasti.

#### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava**

Yhteyshenkilö:

Riitta Flinck, Laatupäällikkö, Sosiaali- ja terveystoimen toimiala, Kehittämisen tulosityksikkö Ketterä.  
PL 2547, Kirkkojärventie 6, 02070 ESPOON KAUPUNKI

Kunkin yksikön esimies on vastuussa ilmoituksen tekemisestä vaaratilanteista ja muiden laitteiden liittyvien määräysten noudattamisesta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista lisätietoja Espoon yhteiset sivut työtilasta.  
[http://tyotilat.espoo.fi/sotet/yhteiset\\_sotet/Ohjeet/OHJE%20VAARATILANNEILMOITUS%20versio%202.0.pdf](http://tyotilat.espoo.fi/sotet/yhteiset_sotet/Ohjeet/OHJE%20VAARATILANNEILMOITUS%20versio%202.0.pdf)

Lisätietoa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista Valviran sivuilta.

[http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/tuotteen markkinoille saattaminen/terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet](http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/tuotteen_markkinoille_saattaminen/terveydenhuollon_laitteet_ja_tarvikkeet)

**Espoon apuvälinepalvelut** ovat siirtyneet HUS apuvälinekeskuksen toiminnaksi. Espoonlahden kotihoidon toimipisteeseen toimitetaan ja noudetaan viikoittain kotihoidon tilaamat apuvälineet, mikäli omainen tai asiakas itse ei niitä kykene hakemaan apuvälinekeskuksesta.

#### **Muut palvelut**

Ostopalveluiden tuottajilla tulee olla voimassa olevat omavalvontasuunnitelmat. Poikkeamista tehdään reklamaatio palveluntuottajalle sekä HaiPro-ilmoitus.

#### **Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut**

Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

Palvelujen hankinnat tehdään kotihoidon yhteisinä hankintoina ja ne kilpailutetaan. Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu, ja asukas- / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palveluiden tuottajien kanssa tehdään kotihoitotasoiset sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännöllisiä yhteistyöneuvotteluja. Reklamaatiokäytäntö on sopimuksessa sovittu ja sitä noudatetaan.

## 9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

Espoo-tarinan arvojen mukaisesti toimimme avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti, inhimillisesti ja suvaitsevasti. Kaikilla ihmisillä on lakiin perustuva oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Espoo-tarinan hengen mukaisesti reilu meininki työssä merkitsee arvostavaa vuorovaikutusta ja positiivista ihmiskäsitystä. Me kaikki haluamme tulla kohdatuiksi arvostavasti ja hyväksyvästi. Kun rakennamme osallisuutta, rakennamme myös kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemusta, josta syntyy vahva luottamus ja reilu meininki työyhteisöön

Näin me toimimme -pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiiriin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisössä ajauduttaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. Ohje epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn (katsottu 9.5.2019) auttaa tilanteiden selvittämisessä.

Espoolainen johtaminen ja sen käsikirja

### 9.1 Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstövoimavaroja johdetaan mm. henkilöstösuunnitelman avulla. Henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan strategian ja toiminnan pohjalta tulevaisuuden määrällistä ja laadullista kokonaistarvetta. Henkilöstösuunnittelu on osa oman yksikön johtamista ja palvelujen tuottamiseen resursoinnin suunnittelua kotihoidon tavoitteiden mukaisesti. Laatu ja turvallisuus tulee ottaa huomioon myös henkilöstösuunnittelussa. [Henkilöstösuunnittelu](#). Espoonlahden kotihoidon henkilöstösuunnitelma on osa koko Espoon kotihoidon henkilöstösuunnitelmaa. Se suunnitellaan sekä hyväksytään osana vanhuspalveluiden henkilöstösuunnitelmaa. Hyväksyntä tapahtuu vanhuspalveluiden johtoryhmässä.

Espoonlahden kotihoidossa on 56 vakansseja, joista 45 lähihoitajaa (sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto), 7 sairaanhoitajaa (tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava opistotason tutkinto), palvelusihteeri, 2 kotihoidon ohjaajaa ja kotihoidon aluevastaava, koko henkilöstömäärä 56.

Sairaanhoitajalta ja lähihoitajalta edellytetään merkintää Valviran ylläpitämän ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (Terhikki/Suosikki)

### 9.2 Rekrytointi

Vanhuspalvelujen henkilöstön rekrytointi toteutetaan yhteistyössä Espoon kaupungin rekrytointipalvelujen kanssa Espoon kaupungin rekrytoinnin periaatteiden mukaisesti. Kotihoidon

henkilöstömäärä mitoitus ja kotihoidon asiakkaiden määrä perustuvat vanhuspalvelussa tehtyihin henkilöstösuunnitelmiin.

Kotihoidon henkilöstöä [rekrytoitaessa](#) tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät [kelpoisuusvaatimukset](#). Lisäksi tarkistetaan hakijan:

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä
- ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira). [Työluvan](#) tarkistaminen
- kielitaidon; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen. [Haastatteluohjeet ja kielitaitotasot](#) .

Valintaperusteena muodollisen kelpoisuuden lisäksi voi olla myös työkokemus. Rekrytoinnissa kulloinkin toivottava kokemus, vuorovaikutustaidot ym. osaaminen määritellään ennen rekrytointia. Mikäli on aihetta epäillä esitettyjä todistuksia, tarkistetaan asia Valvirasta. Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan.

Pitkiin sijaistuksiin ja vakinaiseen työsuhteeseen palkattaville tehdään Espoon kaupungin terveyshuollossa työhöntulotarkastus. Sijaisten hankinnassa käytetään pääasiassa Seure - henkilöstövuokrausta, jonka koordinoi resurssipooli palvelualueille.

### **Opiskelijoiden ohjaus**

Espoon kaupunki tarvitsee nyt ja tulevaisuudessa päteviä ja motivoituneita työntekijöitä. Siksi harjoittelu- ja oppilaitosyhteistyö on tärkeää. Ohjeet ja sopimukset onnistuneeseen harjoitteluun löytyvät [Harjoittelu ja oppilaitosyhteistyö](#)

Terveydenhoidon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin. [Lomake ohjaajan nimeämistä varten](#)

Espoonlahden kotihoidossa on työpaikkaohjaajan koulutuksen saaneita lähihoitajia sekä näytön vastaanottajakoulutuksen saaneita lähihoitajia.

## **9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö**

### **Jatkuva parantaminen ja kehittäminen**

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

Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä osallistuu täydennyskoulutukseen vähintään Espoon kaupungin täydennyskoulutuksen suosituksen mukaisesti. Täydennyskoulutusta ovat sekä sisäiset, että ulkoiset koulutukset, jotka kestoltaan ovat vähintään 2 tunnin mittaisia.

### **Perehdytys**

Esimiehet ovat vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Uuden työntekijän perehdytysuunnitelmaan sisältyy potilasturvallisuusosio. Perehdytyksen tueksi [Perehdytysuunnitelma ja -ohjeet](#) sekä [sosiaali- ja terveystoimen perehdytysaineistot](#)

### **Kehityskeskustelut**

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

### **Koulutukset**

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

Henkilöstön potilasturvallisuus koulutus

- HaiPro on potilas- / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Siihen järjestetään vuosittain yleiset koulutukset sekä räätälöityjä koulutuksia tilausten mukaan.
- *Ensiapukoulutukset*

Yksikön henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus. EA-koulutuksia järjestetään säännöllisesti.

- *Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset)*

Espoon kaupunki ostaa HUS-Serviseltä LOVe eli Lääkehoidon osaaminen verkossa koulutusta sopimuksen mukaisesti. LOVe -oppimateriaali löytyy osoitteesta: <https://hus.mmg.fi>

**Duodecim Oppiportti** on terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutuspalvelu. Se tarjoaa mahdollisuuden ammattitaidon kehittämiseen. Oppiportti sisältää useita eri koulutuksia.

Efficasta löytyvä terveydenhuollon ammattilaisten täydennyskoulutuspalvelu. Se tarjoaa ja mahdollisuuden ammattitaidon kehittämiseen.

**Potilasturvaportti** on verkkopalvelu. Se tarjoaa mahdollisuuden potilastyön turvallisuuteen ja laatuun liittyvään verkkokoulutukseen. [Potilasturvaportti](#) on verkkopalvelu.

[Peda.net](#) on sähköinen oppimisolusta, joka mahdollistaa verkko-opiskelun toteuttamisen kaupungin henkilöstökoulutuksessa.

Työturvallisuus, palo ja pelastusturvallisuus

Yksikön työntekijät arvioivat säännöllisesti yksikön työsuojeluriskejä. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti palo- ja pelastusturvallisuuteen.

- Alkusammutuskoulutus ja yksikkökohtaiset poistumisharjoitukset
- RAI-koulutus (B1 ja C1 -koulutus sekä tarvittaessa muuta RAI-arviointeihin liittyvää koulutusta ja asiantuntija käy vähintään 2 kertaa yksiköiden kanssa läpi RAI-palauteraportit)
- Saattohoidon osaamispäiväkoulutus ja/tai muuta saattohoitoon liittyvää koulutusta
- Muistisairauksiin ja muistisairaana kohtamiseen liittyvää koulutusta
- Ergonomiakorttikoulutus

#### 9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työssä jaksamisen tukemiseen kiinnitetään monella tavalla huomiota ja siihen on olemassa työkaluja. Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhy-puntari. Siinä kartoitetaan mm. työntekijän kokemusta omien töiden sujuvuudesta, jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhy-puntarilla toimialatasoisesti 4 kertaa vuodessa. Henkilöstön hyvinvointia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla [Kunta10-kyselyllä](#).

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

Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Työkyvyn hallinnan prosessi ja toimenpiteet on kuvattu [Työhyvinvoinnin ja työsuojelun](#) sivustolla.

Espoon kaupungin henkilöstön [päihdeohjelman](#) tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

[Työturvallisuusriskien hallinta](#) on osa turvallista työympäristöä ja henkilöstön hyvinvointia. Sivustolta on pääsy mm. palo- ja pelastusturvallisuuden verkkokoulutukseen.

## 9.5 Henkilökunnan rokotukset

Tartuntatautilaki ([1227/2016](#)) tuo muutoksia koskien hoitoon liittyvien infektioiden sekä mikrobilääkeresistenssin seurantaa ja torjuntaa. Säädöksiä on laajennettu, jotka koskevat hoitohenkilökunnan rokotuksia, infektioiden seurantajärjestelmiä sekä tiedonsaantimahdollisuuksia epidemian selvittämisen yhteydessä.

Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia. Henkilöstön työterveyshuolto koordinoi rokotusten järjestämistä. Lisätietoa influenssarokotteesta [THL:n sivuilta](#).

## 10 Toimitilat ja tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

Espoonlahden kotihoito

Merikansantie 4 C, 02320 Espoo, PL 2708 ESPOON KAUPUNKI

Soukan elä ja asu – seniorikeskus

Soukankaari 7, 02360 Espoo, PL 36212 ESPOON KAUPUNKI

Kiinteistönhuollosta vastaa Soukan Huolto Oy ja RTK-palvelu

Espoon tavoitteena on, että julkiset tilat ovat toimivat, terveelliset ja lainsäädännön vaatimukset täyttävät. Toimintaympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaille että työntekijöille:

- työskentelemme turvallisissa tiloissa: tiloja on riittävästi, ne ovat hygieenisia ja häiriöttömiä
- ennaltaehkäisemme kaatumis- ja loukkaantumisvaaroja
- pidämme hoitoon tarvittavat laitteet ja tarvikkeet saatavilla ja käyttökunnossa
- järjestämme laitteiden huollon valmistajan ohjeiden mukaisesti
- laitteiden käyttöön liittyvät ohjeet ovat saatavilla
- työyksikön esimiehet arvioivat laitteiden käyttöön liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta.

### 10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma



Pelastuslaki ([379/2011](#)) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Espoonlahden kotihoidon pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain. Tämä on nähtävillä ilmoitustauluilla.

### 10.3 Tukipalvelut

Espoon sosiaali- ja terveystoimen yksiköissä on omat erilliset järjestelyt, tukipalvelukumppanit ja järjestelmäratkaisut. Espoonlahden kotihoidon tukipalvelut ovat seuraavat:

- Siivouspalvelut: Espoon kaupungin tilapalvelut
- Laitoshuolto: Espoon kaupungin kiinteistöpalvelut
- Laboratorio- ja kuvantamispalvelut: HUSlab ja HUS Kuvantaminen
- Aula- ja turvallisuuspalvelut: Espoon kaupungin tilapalvelut
- Kotihoidon yöpalvelu: Invalidiliiton asumispalvelu
- Apteekkipalvelut: Itäkeskuksen apteekki ja Soukan apteekki
- Turvapalvelu: Stella
- Ateriapalvelut: Espoo Catering Oy ja Palmia Oy
- Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet, hankinta, käytön ohjaus ja huolto: Laitekohtainen tieto laiterekisterikansiossa
- Apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto: HUS Apuvälinekeskus

## 11 Tietoturva ja tietosuojat

### 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Kirjattavat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, minkä vuoksi noudatetaan erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun / hoidon ja henkilökunnan sekä asukkaan oikeusturvan takaamiseksi laaditaan asiakirjat ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voidaan selvittää palveluun / hoitoon osallistuneiden ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta. Lokitietoja tarkistetaan aktiivisesti, vastuuhenkilö on järjestelmäkoordinaattori.

Lisätietoja ja ohjeita: [Lakimiesten ohjeet ja koulutukset](#) / Espoon kaupungin tietoturvan [ohje- ja koulutusmateriaalit](#)

### Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

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

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

Työntekijän on ilmoitettava välittömästi henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä loukkauksista, uhkista ja riskeistä kaupungin tietosuojavastaavalle osoitteeseen tietosuoja@espoo.fi. Teknisluonteisissa epäilyissä tai toteutuneissa tietomurto-tilanteissa ilmoitus välittömästi [ict.palvelut@espoo.fi](mailto:ict.palvelut@espoo.fi). Käsittelyn nopeuttamiseksi työntekijän kannattaa täyttää henkilötietojen tietoturvaloukkausten hallintalomake (katsottu 9.5.2019). 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 yhteyshenkilöiden kanssa tarpeen ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta asiakkaille tai potilaille.

### **Tietoturva ja tietosuojaja**

Tietoturvallisuus on osa kaupungin jokapäiväistä toimintaa. Tietoturva-asioissa jokainen meistä on avainhenkilö. Tietosuojaja on hyvää hallintotapaa ja tietoturvatoimintaa. Tietoturvatekniikoilla toteutetaan tietosuojaa.

Tietoturvapolitiikka 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.

Kehittämisessä, testaamisessa ja hankinnoissa kaupunki huomioi potilasturvallisuuden, tietosuojan sekä omavalvontasuunnitelmien vaatimukset sekä sen päivittämisen, että henkilöstön koulutukset.

[Asioi verkossa - Espoon sähköiset asiointipalvelut](#)

### **Tietoturvatietous ja -osaaminen**

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

### **Henkilörekisteriselosteet**

Henkilötietolain ([523/1999](#)) mukaisesti toteutamme yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistämme hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Rekisterinpitäjä (Espoon kaupunki) on laatinut jokaisesta eri henkilörekisteristä henkilötietolain 10 §:n mukaisen rekisteriselosteen. [Luettelo henkilörekisteriselosteista](#)

### **11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Rea Lindgren, järjestelmäkoordinaattori ja tietosuojavastaava

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Esikunta, talouden ja hallinnon tulosalue

Tietohallintoyksikkö

Kamreerintie 2A, PL205

02070 ESPOON KAUPUNKI

puh: 046-8772142

email: 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 vastuhenkilö</i>	<i>Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/ aloittamatta)</i>

Asiakastyytyväisyyskyselystä saatu asiakaspalaute	<i>Asiakasosallisuuden lisääminen</i>	<i>Aloitus 8 /19, Jaana Henriksson Esimiehet</i>	<i>12/19 valmis Osallisuus osana 10/19 Kaizen-päivillä Asiakaskyselyt puhelimitse sitä ennen esimiesten toimesta kesken</i>
<i>HaiPro-prosessin kehittäminen</i>	<i>HaiPro-ilmoituksista nousevien kehittämistoimenpiteiden hallinta</i>	<i>esimiehet</i>	<i>valmis 12/ 2019 kesken</i>

### **13 Liitteet**