



# Omavalvontasuunnitelma

Annin kammari ja Pentin tupa

**Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry**  
**30.11.2015**

## Sisällysluettelo

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot .....	3
1.1 Palvelun tuottaja .....	3
1.2. Toimintayksikkö .....	3
1.3 Toiminnan vastuuhenkilöt .....	3
1.4 Palvelujen tuottajan vastuuvakuutukset .....	3
1.5 Toimilupatiedot .....	3
2. Toiminta-ajatus, arviointi ja toimintaperiaatteet.....	4
2.1 Toiminta-ajatus.....	4
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
2.3 Laatu .....	4
3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt .....	5
3.1 Omavalvonnan vastuuhenkilöt.....	5
3.2 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen .....	5
4. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen .....	5
4.1 Asiakas- ja omaispalautteen vastaanotto ja käsittely .....	5
4.2 Palautejärjestelmän kehittäminen .....	6
5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	6
6. Henkilöstö .....	6
6.1 Henkilöstön määrä ja rakenne .....	6
6.2 Henkilöstön perehdytys .....	7
6.3 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen .....	7
7 Toimitilat laitteet ja tarvikkeet .....	7
7.1 Toimitilat.....	7
7.2 Laitteet ja tarvikkeet.....	8
8 Asiakasturvallisuus .....	9
8.1 Asiakasturvallisuuden suunnitelma.....	9
8.2 Valvontalaitteet.....	9
8.3 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat turvalaitteet.....	9
8.4 Asiakkaiden omaisuus.....	9
9 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	10
9.1. Palvelusopimus .....	10
9.2 Hoitosuunnitelma.....	10
9.3 Tutustuminen yksikköön .....	10
9.4 Sopimus informaatio .....	10
9.5 Asiakkaan kohtelu, rajoitteiden käyttö ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen .....	10
9.6 Asiakkaan omaisuudesta huolehtiminen .....	11
9.7 Asiakassuhteen päättyessä .....	11

9.8 Oikeusturva .....	11
10 Asiakastyön sisällön omavalvonta.....	12
10.1 Asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta.....	12
10.2 Ravitseminen.....	12
10.3 Asiakkaiden päivittäinen toiminta.....	13
10.4 Hygieniakäytännöt.....	13
10.5 Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen .....	13
11 Terveydenhuolto ja sairaanhoito .....	13
11.1 Järjestäminen .....	13
11.2 Lääkehuolto.....	14
11.3 Lääkehuollosta vastaavat henkilöt .....	14
12 Asiakastietojen käsittely .....	14
12.1 Tietosuoja.....	14
12.2 Tietojen käsittely.....	14
12.3 Rekisteriseloste .....	14
12.4 Arkistointi.....	14
12.5 Asiakastietojen siirto asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa .....	15
13 Alihankintana toteutettujen palvelujen omavalvonta .....	15
14 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi .....	15

## 1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

### 1.1 Palvelun tuottaja

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry  
Porttikuja 8, 00940 Helsinki  
www.helyry.com  
Y 0861022-5

### 1.2. Toimintayksikkö

Kontulan Helykoti, ryhmäkodit Annin kammari ja Pentin tupa  
Porttikuja 8 C, 00940 Helsinki  
Annin kammari p. 09-3424 1420, fax. 09-3424 7060  
Pentin tupa p. 09-3424 1430, fax. 09-3424 7060  
sähköposti: [helykoti.ryhmakodit@helyry.com](mailto:helykoti.ryhmakodit@helyry.com)

### 1.3 Toiminnan vastuuhenkilöt

Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi  
puh.09-3424 7070  
sähköposti: [helykoti.lampsijarvi@helyry.com](mailto:helykoti.lampsijarvi@helyry.com)  
fax. 09-3424 7060

Hoitotyön esimies Tuulimajja Hakalehto  
Porttikuja 8 C, 00940 Helsinki  
p. 050 587 5051, fax. 09-3424 7060  
sähköposti: [helykoti.hakalehto@helyry.com](mailto:helykoti.hakalehto@helyry.com)

### 1.4 Palvelujen tuottajan vastuuvakuutukset

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry on vakuuttanut toimintansa ja toiminnan vaatimat kiinteistöt vakuutusyhtiö LähiTapiolassa lisäksi henkilöstö on vakuutettu vakuutusyhtiö Elossa. Palveluntuottajalla on myös potilasvakuutus.

### 1.5 Toimilupatiedot

Kontulan Helykodin palveluasuminen ryhmäkodissa: Annin kammarin ja Pentin tuvan toiminnalle on myönnetty lupa yksityisen sosiaalipalvelujen antamiselle 21.3.2002.

## 2. Toiminta-ajatus, arviointi ja toimintaperiaatteet

### 2.1 Toiminta-ajatus

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n toiminta-ajatuksena on: Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry on palveluja ja asumispalveluja tuottava yhdistys, joka on erikoistunut paljon apua tarvitsevien henkilöiden auttamiseen ja palveluihin. Palvelut voidaan tuottaa asiakkaan omassa kodissa, palvelutalossa tai ryhmäkodissa.

### 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n arvot:

- 1) Ammatillisuus
- 2) Itsemääräämisoikeus
- 3) Tasa-arvo
- 4) Oikeudenmukaisuus

Annin kammarin ja Pentin tuvan toiminnan arvot

- Kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta mahdollisimman pitkälle ja taata turvallinen, miellyttävä ympäristö sekä tasapuolinen kohtelu.
- Tukea ja edistää asiakkaiden omia voimavaroja, jotta heidän elämänlaatunsa säilyisi mahdollisimman pitkään hyvänä
- Asiakkaiden yksilöllinen hoito kodinomaisessa ympäristössä huomioiden omaisten toiveet mahdollisuuksien mukaan.

### 2.3 Laatu

Laatupolitiikassamme on viisi peruselementtiä:

- 1) Laatupolitiikkamme lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja odotukset, joiden täyttäminen on Helyn toiminnan kulmakivi.
- 2) Toiminnassamme noudatamme eettisiä periaatteita, voimassa olevia sääntöjä, lakeja sekä Helyn arvoja.
- 3) Laadun tekevät ihmiset. Siksi toimintamme perusedellytyksenä on osaava ja motivoitunut henkilökunta.
- 4) Laadukas toiminta koskee kaikkea mitä teemme.
- 5) Sitoudumme laatupolitiikan mukaiseen työskentelyyn ja odotamme sitä myös yhteistyökumppaneiltamme.

Laatupolitiikan siirtäminen osaksi käytäntöä ja jokapäiväistä työtämme on jatkuva johtamisen haaste. Sen onnistumisen edellytys on kaikkien, sekä johdon että henkilöstön, sitoutuminen. Toiminnan laadun kehittämisessä hyödynnetään asteittain käyttöön otettavaa IMS-toimintajärjestelmää, asiakas- ja omaispalautteita.

### 3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

#### 3.1 Omavalvonnan vastuuhenkilöt

Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi  
 puh.09-3424 7070  
 sähköposti: [helykoti.lampsijarvi@helyry.com](mailto:helykoti.lampsijarvi@helyry.com)  
 fax. 09-3424 7060

Hoitotyön esimies Tuulimaija Hakalehto  
 Porttikuja 8 C, 00940 Helsinki  
 p. 050 587 5051, fax. 09-3424 7060  
 sähköposti: [helykoti.hakalehto@helyry.com](mailto:helykoti.hakalehto@helyry.com)

#### 3.2 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:ssä Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajan tasalla pitämisestä vastaavat suunnitelman vastuuhenkilöt. Suunnitelman ajantasaisuutta, kehittämistä ja oikeellisuutta käsitellään johtoryhmässä tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa laatujärjestelmässä sovitun vuosikellon aikataulun mukaisesti.

Johtoryhmään kuuluvat:

Anne Vihnusvuori, emäntä, ravitsemuspalvelut  
 Airi Maaranen, vs. palveluvastaava kotihoito, Kontulan ja Myllypuron Helykodit  
 Lassi Uusi-Seppä, palveluvastaava kotihoito, Kettutien palvelutalo  
 Tiina Ehari, hoitotyön esimies, ryhmäkoti Artur och Ida hemmet  
 Tuulimaija Hakalehto, hoitotyön esimies, ryhmäkodit Annin kammari ja Pentin tupa  
 Pirjo Lampsijärvi, toiminnanjohtaja  
 Tuula Uotila-Ahonen, taluspäällikkö

Henkilökunnan perehdytyksestä vastaa toimintayksikön vastaava työntekijä (johtoryhmäläinen). Toimintayksikkökohtaiset perehdytysmateriaalit ja koko yhdistyksen toimintaa käsittävät perehdytysohje materiaalit löytyvät IMS - toimintajärjestelmästä.

### 4. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen

#### 4.1 Asiakas- ja omaispalautteen vastaanotto ja käsittely

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta sekä kehittämissuhteita. Asiakaspalautteesta käytetään Hely ry:n omaa Asiakaspalauttelomaketta. Asiakaspalauttelomake ja asiakaspalautteohje löytyvät IMS järjestelmästä.

Palautteet käsitellään välittömästi työryhmässä ja laajemmassa johtoryhmän käsittelyssä. Asiakkaiden päivittäiseen auttamiseen liittyvä palaute huomioidaan asiakaspalvelussa välittömästi palautteen saavuttua. Palautteista saadut kehittämistarpeet siirretään mahdollisuuksien mukaan välittömästi toimintaan tai suurempien hankkeiden osalta talous- ja toimintasuunnittelun kautta johtokuntaan, sekä vuosikokous käsittelyyn ja päätöksiin.

## 4.2 Palautejärjestelmän kehittäminen

Suullisen asukaspalautteen kirjaamista tulee kehittää päivittäisen toiminnan menettelytavaksi. Asukaspalautejärjestelmän parantamiseksi tulee ryhmäkodeille tehdä 1 x vuodessa tapahtuva omais- ja/tai asukaskysely.

## 5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskien hallinnalla pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnan laadukas toteutuminen on vaarassa.

Riskien hallintaan on laadittu riskienhallinnan suunnitelma ja riskikartoitukset keskeisistä ulkoisen ja sisäisen toiminnan-, henkilöstön-, talous- sekä toimitilariskien osalta. Riskien hallintaa liittyen kiinteistöille on laadittu pelastussuunnitelmat jotka päivitetään vuosittain, suunnitelmat sisältävät kiinteistöjen riskikartoituksen.

Työsuojelu on laatinut riskikartoitukset kemikaaliluetteloineen. Taloudellisia riskejä tarkastellaan kuukausiraporteista ja puolivuositain tehtävän välitilinpäätöksen avulla johtokunnassa. Hoitotyön esimies seuraa taloudellista tilannetta kuukausittain talouspäällikön kanssa jolloin taloudenriskeihin on mahdollista puuttua välittömästi.

Riskienhallintaa ja turvallisuussuunnittelua tarkastetaan tarvittaessa ja päivitetään vähintään vuosittain.

”Läheltä piti”-tilanteet kirjataan lomakkeelle Vaaratilanne- ja tapaturmailmoitus. Ne toimitetaan työsuojelutoimikunnan käsittelyyn. Työsuojelutoimikunta pitää tilastoa ”läheltä piti”-tilanteista. Tarvittaessa, nopeita toimenpiteitä tarvitsevat ”läheltä piti”-tilanteet ja muut havaitut epäkohdat käsitellään yksikön omissa palaverissa ja/ tai vuorossa olevan henkilöstön kanssa.

Riippuen havaitusta epäkohdasta siitä tiedotetaan eteenpäin tarpeellisia toimenpiteitä varten mm. isännöitsijä, huoltoyhtiö, työsuojelupäällikkö, toiminnanjohtaja. Tiedotus yksikön henkilöstölle toteutetaan viikoittaisessa status-palaverissa. Kriisitiedottamisesta on oma ohjeistuksensa Turvallisuussuunnitelmassa.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan työryhmän yhteisessä noin kerran viikossa pidettävässä status-palaverissa ja suurempien muutosten yhteydessä johtoryhmän kautta koko henkilöstölle. Laajempaan ja suurempien toimenpiteiden tiedotukseen voidaan käyttää kaksi kertaa vuodessa pidettäviä YT-iltapäiviä.

## 6. Henkilöstö

### 6.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Annin kammarissa ja Pentin tuvassa on yhteinen henkilöstö, joka on seuraava: 1 hoitotyön esimies, 2 sairaanhoitajaa, 12 lähihoitajaa, 3 hoiva-avustajaa ja fysioterapeutti 20h/vko ja 1 siistijä. Ryhmäkodin ravitsemuspalveluista vastaa keittiöhenkilöstö.

Tilapäiseen työvoimatarpeeseen ja vuosiloman sijaisiksi käytetään alan opiskelijoita, vakiintuneita tuntityöntekijöitä sekä ns. keikkalaisia. Sijaisten käytöstä on laadittu käyttösuunnitelma. Hoitotyön esimies voi käyttösuunnitelmasta poiketen palkata sijaisen lyhempiinkin sijaisuuksiin, jos se on ryhmäkotien toiminnan kannalta perusteltua.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet: Avoinna olevat paikat ilmoitetaan ensisijaisesti TE-palvelujen [www.mol.fi](http://www.mol.fi) sivuilla, tarvittaessa käytetään lehti-ilmoittelua. Valittaessa työntekijää vakituiseen työsuhteeseen toiminnanjohtaja ja hoitotyön esimies haastattelevat hakijaa. Hoitotyön esimies haastattelee tilapäiseen työvoimatarpeeseen hakijat yksin tai yhdessä ryhmäkodin sairaanhoitajan kanssa. Haastattelija tarkastaa Valviran rekisteritietojen paikkansa pitävyyden hoitotyön henkilöstöä palkattaessa. Määräaikaisten sijaisten palkkauksen vahvistaa toiminnanjohtaja ja toistaiseksi voimassaolevan työsuhteen Hely ry:n hallitus.

## 6.2 Henkilöstön perehdytys

Työntekijät perehdytetään tehtäväänsä käyttäen apuna yksikkökohtaisia perehdytysmateriaaleja ja perehdyttäjän muistilistaa. Perehdytykseen pyritään varaamaan 1-3 työvoroa jonka jälkeen perehdytystä jatketaan ns. työn ohella työvuorojen aikana. Perehdytysmateriaali löytyy ryhmäkotien kanslian kaapista perehdytyskansioista, Perehdytys suunnitelma sekä Perehdytyksen tarkistuslista on dokumentoitu W asemalta.

## 6.3 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen on laadittu suunnitelma. Osaamisen kehittäminen painottuu ammatillisen osaamisen kehittämiseen, osaamispuutteiden poistamiseen ja laadukkaaseen asiakaspalveluun. Osaamisen kehittämisen kartoittamiseksi ja kehittämisen keinoina voidaan käyttää kehityskeskusteluja, sisäistä ja ulkoista koulutusta. Osaamisen kehittämissuunnitelma tarkastetaan vuosittain.

Henkilöstön työhyvinvointia tuetaan kulttuuriseteleillä (3kpl/kk) ja kahdella vuosittaisella virkistyspäivällä. Yksikkökohtaiset työnkehittämisspäivät pidetään keskimäärin kaksi kertaa vuodessa. Hyvällä henkilöstöjohtamisella tuetaan työntekijöiden työviihtyvyyttä. Hyvään johtamiseen pyritään johtoryhmän kouluttamisella, joustavilla työaika- ja vuosilomajärjestelyillä, sekä positiivisella suhtautumisella kouluttautumiseen (työaikajärjestelyt opintoja tukevaksi).

## 7 Toimitilat laitteet ja tarvikkeet

### 7.1 Toimitilat

Ryhmäkodit Annin kammarin ja Pentin tupa sijaitsevat Kontulan Helykodissa joka on Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n omistama kiinteistö joka on valmistunut 2/2002. Ryhmäkoti Annin kammarin paikat on suunnattu muistisairaille vanhuksille ja Pentin tuvan paikat psykogeriatrisille asiakkaille. Osa ryhmäkotien paikoista on Helsingin kaupungin ostopalvelupaikkoja (puitesopimus 2013–2016). Ryhmäkodit on hyväksytty Helsingin kaupungin palvelusetelipaikoiksi.

Ryhmäkotien huoneet ovat yhden hengen huoneita, kooltaan 21- 35,5m<sup>2</sup> sisältäen huoneen wc/suihkutiloineen. Asiakkaiden käytössä on yhteistiloja jotka sisältävät ruokailu/oleskelutilan, kodinhoitotiloja sekä saunan. Kontulan Helykodin jumppasali, askartelutila ja ruokasali ovat asiakkaiden käytössä. Annin kammarissa on aidattu suojaisa sisäpiha asiakkaiden ulkoilua ja oleskelua varten, Pentin tuvasta on hissiyhteys Helykodin sisäpihalle ja läheiseen asukaspuistoon. Pentin tuvan ja Annin kammarin asiakkaille on käytössä suuret lasitetut parvekkeet.



Ryhmäkotien asiakkaat nauttivat päivittäiset ateriansa yhteisessä keittiö/ruokailutilassa jota käytetään myös viikoittaisiin ryhmätapahtumiin/viriketuokioihin sekä TV:n katseluun. Jumppasali on ryhmäkotien asiakkaiden käytössä fysioterapeutin yksilö tai ryhmäohjauksessa. Ryhmäkotien juhliin käytetään Helykodin ruokasalia.

Asiakashuoneissa on motorisoidut sängyt ja hygieniapatjat sekä valaistus, muutoin asiakas kalustaa huoneensa itse. Asiakkaiden toivotaan käyttävän paloturvallisia sisustusmateriaaleja omilla huoneissaan.

Annin kammarin ja Pentin tuvan päivittäisestä ja viikoittaisesta siivouksesta huolehtii työryhmän siistijä erillisen Siivoussuunnitelman mukaisesti. Asukkaiden käyttövaate- ja liinavaate huollosta huolehtii ryhmäkodin henkilökunta.

Kiinteistön sopimuksista ja teknisestä isännöinnistä vastaa Isarvo Oy isännöitsijä Kari Kähkönen. Kiinteistön hoidosta ja huollosta vastaa ostopalveluna SF-Ammattimies Oy, kiinteistön jätehuolto on ostopalveluna YTV:n kautta. Jätehuollosta on laadittu jätehuoltosuunnitelma. Kiinteistön siivouksesta joka sisältää porraskäytävien-, saunatilojen-, ruokasalin- ja toimistojen siivouksen on laadittu siivoussuunnitelma ja siitä vastaa ostopalveluna RTK-palvelut Oy.

## 7.2 Laitteet ja tarvikkeet

Motorisoiduista hoitosängyistä pitää luetteloa huoltosopimukseen perustuen Merivaara Oy. Asiakkailta on henkilökohtaisina lainoina Helsingin kaupungilta käytössään mm. pyörätuoleja, rollaattoreita ja WC-istuin korottimia. Asiakkaiden henkilökohtaisessa lainassa olevien apuvälineiden huollosta ja lainoista vastaa ryhmäkotien fysioterapeutti. Lisäksi toimintayksikössä on käytössä ns. itsehoitotuotteita mm. verenpaine-, kuume- ja verensokerimittarit. Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta ja mahdollisten vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä vastaa työvuorossaan oleva vuorovastaavahoitaja. Samalla hän huolehtii ilmoituksesta hoitotyön esimiehelle.

Ryhmäkodin ruokailutilojen yhteydessä on jääkaapit ja turvaliedet, sekä pienet ammattikäyttöön tarkoitetut astianpesukoneet. Laitteiden huollosta ja korjauksista huolehtii laitetoimittajat yksikön henkilökunnan ilmoittamien huoltopyyntöjen perusteella.

Asiakastyön tukena on yleiset toimisto- ja sähköpostiohjelmat ja DomaCare-asiakastietojärjestelmä sekä RAlsoft – kattava ohjelmisto toimintakyvyn ja terveydentilan sekä hoidon laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseen. Hely ry:n tietojärjestelmät sijaitsevat PH Data Oy:n palvelinsalissa, johon jokaisesta toimipisteestä on oma suora verkkoyhteys. Kiinteä verkkoyhteys on vuokrattu Elisalta.

PH Data Oy:n palvelinsalissa on kahdennettu palomuurijärjestelmä joka mahdollistaa turvallisen internet yhteyden. Käytössä olevat virtuaalipalvelimet ovat varmistettu nauharobotilla, josta yksi nauha otetaan säännöllisin väliajoin pois PH Datan tiloista. Työasemissa käytetään paikallista virustorjuntaohjelmaa ja palomuuria. Sähköposti ohjautuu roskapostipalvelimen kautta omalle palvelimelle, jossa sähköpostista suodatetaan virukset, haittaohjelmat sekä roskapostit. Palvelun tuottaa PH Data Oy.

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta ja mahdollisten vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä vastaa työvuorossaan oleva vuorovastaava hoitaja. Samalla hän huolehtii ilmoituksesta hoitotyön esimiehelle. Tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta, uushankintoja ja korjaustarpeita arvioidaan johtoryhmässä vähintään kerran vuodessa laadittaessa seuraavan vuoden toiminta- ja taloussuunnitelmaa.

## 8 Asiakasturvallisuus

### 8.1 Asiakasturvallisuuden suunnitelma

Asiakasturvallisuutta arvioitaessa on huomioitu fyysisen ympäristön riskejä kodin turvallisuuden ja kodinomaisen ympärivuorokautisen palvelutoiminnan luonteen perusteella. Kiinteistöjen pelastussuunnitelmissa ja riskiarvioinneissa on kartoitettu asukasturvallisuutta ja vaaratilanteista poistuminen. Omavalvontasuunnitelman liitteeksi laaditaan toimintasuunnitelma asukasturvallisuuden kehittämiseksi, suunnitelman tekemisen apuvälineenä käytetään SPEK:n laatimaa asumisturvallisuuden kartoituslomaketta.

Kontulan Helykodissa on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä jonka kuukausikokeiluista vastaa kiinteistöhuolto SF- Ammattimies Oy. Paloilmoittimen määräaikaistarkastukset suorittaa 3 vuoden välein Alarm Control Oy ja kerran vuodessa huollon toteuttaa Eltek Honeywell Life Safety Oy. Joka toinen vuosi tehtävä sammutintarkastukset suorittaa Presto Paloturvallisuus Oy. Palotarkastukset suorittaa Helsingin kaupungin pelastuslaitos. Edellä mainitut tarkastukset suoritetaan erikseen sovittuna aikana.

Ryhmäkotien henkilökunta on paikalla ympäri vuorokautisesti. Kontulan Helykodin kiinteistöllä on piirivartiointisopimus Turvatiimi Oy:n kanssa josta ryhmäkodin henkilökunta voi saada apua asiakastilanteisiin ja/tai ulkopuolisiin uhkiin. Asiakasturvallisuudesta vastaa jokainen työntekijä ja asiakas itse omalta osaltaan.

### 8.2 Valvontalaitteet

Kontulan Helykodilla on lasinrikkoilmoitin ja murtohälytin sekä ovipuhelimet ulko-ovilla. Asiakashuoneeseen voidaan asentaa liiketunnistin esim. sängystä tai huoneesta poistumiseen.

### 8.3 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat turvalaitteet

Turvapuhelinjärjestelmä on jokaisen asiakkaan käytössä ympäri vuorokautisesti. Turvahälytykset ohjautuvat kannettaviin puhelimiin ja ne kirjautuvat Wilma-järjestelmälle. Turvapuhelimien huollosta/huoltopäivystyksestä on sopimus Tunstal Oy:n kanssa. Turvapuhelinjärjestelmä on akkuvarmistettu tilapäisten sähkökatkojen varalta ja sille on etähuoltoyhteys.

Laitteet ovat palveluntuottajan omaisuutta ja huolto tulee sopimustuottajalta. Laitteiden toimintavarmuuden tarkastaa henkilöstö 3 kk välein. Toimintavarmuutta voi myös asiakas itse testata halutessaan.

### 8.4 Asiakkaiden omaisuus

Asiakkaat vastaavat omasta omaisuudestaan ja vakuuttavat omaisuutensa kotivakuutuksella.

## 9 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 9.1. Palvelusopimus

Asiakkaan tullessa Annin kammariin tai Pentin tupaan Helsingin kaupungin ostopalvelupaikalle SAS – työryhmän osoittamana, niin erillistä palvelusopimusta ei tehdä (Helsingin kaupungilla ja Hely ry:llä sopimus paikoista). Kaikkien asiakkaiden kanssa tehdään vuokrasopimus.

Mikäli asiakas tulee palveluseteliasiakkaana tai itsemaksavana asiakkaana, hänen kanssaan laaditaan palvelupakettisopimus. Sopimukset laaditaan ja käydään läpi asiakkaan ja hänen läheisensä/omaisensa ja hoitotyön esimiehen kanssa. Vuokrasopimuksen ja Palvelupakettisopimuksen Hely ry:n puolesta allekirjoittaa toiminnanjohtaja.

### 9.2 Hoitosuunnitelma

Kaikille asiakkaille tehdään hoitosuunnitelma DomaCare ohjelmaan. Suunnitelman tekemiseen osallistuvat asiakas, hänen omainen/läheinen, omahoitaja ja hoitotyön esimies tai yksikön sairaanhoitaja.

Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa asiakkaan tilanteen mukaan ja vähintään kerran vuodessa. Hoitosuunnitelman päivityksen apuna voidaan käyttää RAISoft ohjelmiston tuottamaa tietoa asiakkaan toimintakyvystä.

### 9.3 Tutustuminen yksikköön

Asiakas ja hänen omaisensa voivat tutustua yksikköön välittömästi saatuaan tiedon tarjotusta ryhmäkotiapaikasta (Helsingin kaupungin ohje asunnon vastaanottamisesta 1vrk kuluessa). Tutustumisesta tulee sopia etukäteen henkilökunnan kanssa.

### 9.4 Sopimus informaatio

Hakeutusvaiheessa asiakasta ja hänen läheistään informoidaan suullisesti Hely ry:n sopimuksista/käytännöistä. Muuttovaiheessa asiakas saa kirjallisen tulopaketin. Helsingin kaupungin sosiaalityöntekijät informoivat asiakasta maksuista ja vastaavista viranomaispäätöksistä.

### 9.5 Asiakkaan kohtelu, rajoitteiden käyttö ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Asiakkaita kohdellaan arvostavasti ja heidän toiveitaan kuunnellen sekä mahdollisuuksien mukaan toiveisiin vastaten. Mikäli ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti hoitotyön esimies keskustelelee asiasta asianomaisten kanssa ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan heidän turvallisuutensa ja hyvinvointinsa vaarantumatta. Kesäaikaan asiakkaat voivat ulkoilla ryhmäkodin sisäpihalla. Liikkumisvapauden rajoittamisesta Helykodeissa on laadittu menettelyohje.

Ryhmäkodeissa on kirjalliset ohjeet rajoitteiden käyttämisestä ja käytössä olevat rajoitteet kirjataan asiakastietoihin alkamis- ja päättymisajankohtineen.

Rajoitteiden käyttö on aina tapauskohtainen ja yksilökohtainen, joista lopullisen päätöksen tekee aina lääkäri.

## 9.6 Asiakkaan omaisuudesta huolehtiminen

Asiakkaat kalustavat ja varustavat omat huoneensa henkilökohtaisilla kalusteillaan ja tekstiileillä lukuun ottamatta sänkyä hygieniapatjoineen. Asiakkaiden omien rahavarojen ja muun omaisuuden säilyttämisestä on laadittu erilliset toimintaohjeet Arvoesineet ja käteisvarat ovat asiakkaiden/ omaisten vastuulla. Asiakasta suositellaan ottamaan kotivakuutus turvaamaan irtaimen omaisuutensa. Kontulan Helykodin kiinteistö on täysarvovakuutettu.

## 9.7 Asiakassuhteen päättyessä

Asiakkaan siirtyessä pysyvästi toiseen hoitopaikkaan turvataan hoidon jatkuvuus kirjallisella ohjeella ja suullisella informaatiolla hoitohenkilökunnan toimesta.

Asiakassuhteen päättyessä asiakkaan/ omaisen tulee tehdä vuokrasopimuksen irtisanominen. Asuinhuone on tyhjennettävä välittömästi viitaten Helsingin kaupungin ohjeistukseen/ ostopalvelusopimukseen, jonka mukaan huone on oltava vapaana seuraavaa asukasta varten vuorokauden kuluttua asunnon tarpeen päättymisestä.

## 9.8 Oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Hely ry:lle asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kirjallinen asiakaspalaute. Palaute käsitellään siihen annetun ohjeistuksen mukaan, lomake ja ohjeet liitteenä.

### **Helsingin kaupungin ostopalvelu sopimusasiakkaat:**

Ostopalvelupäällikkö  
Eeva-Liisa Tuominen  
Helsingin Sosiaalivirasto  
Vanhusten palvelujen vastuualue  
Lääkärintie 8 C, 00250 Helsinki  
PL6600, 00099 Helsingin kaupunki  
puh. 09 3104 2207  
eeva-liisa.tuominen @hel.fi

### **Hely ry:**

Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi  
puh.09-3424 7070  
sähköposti: helykoti.lampsijarvi@helyry.com  
fax. 09-3424 7060

Hoitotyön esimies Tuulimaija Hakalehto  
Porttikuja 8 C, 00940 Helsinki  
p. 050 587 5051, fax. 09-3424 7060  
sähköposti: helykoti.hakalehto@helyry.com

Potilasasiamies Liisa Rinne  
Kettutien palvelutalo

Kettutie 15, 00800 Helsinki  
puh: 09-7594 1772 fax: 09-7594 1718

### **Sosiaaliasiamiehet:**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi kääntyä sosiaaliasiamiehen puoleen, joka neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki  
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki  
Puh. 09 3104 3365 ma klo 13–15, ti ja to klo 10–12  
Sähköposti:sosiaaliasiamies@hel.fi  
Sosiaaliasiamiesten käytössä ei ole suojattua sähköpostiyhteyttä, joten sähköpostin lähettäminen tapahtuu lähettäjän vastuulla.

## **10 Asiakastyön sisällön omavalvonta**

### **10.1 Asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta**

Asiakkaiden toimintakykyä edistäviä ja ylläpitäviä toimintoja toteutetaan asiakkaan hoitosuunnitelman mukaisesti ryhmäkodin päivittäisessä toiminnassa. Asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä edistävästä toiminnasta laaditaan vuosittain toimintasuunnitelma johon Annin kammarin ja Pentin tuvan viikko-ohjelma ja toiminta perustuu.

### **10.2 Ravitsemus**

Asiakkaiden ravitsemuspalvelut perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositusten pohjalta laadittuihin kiertäviin 6 viikon ruokalistoihin. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja tarvittaessa ruokapäiväkirjalla sekä MNA-testillä. Asiakkaan saamien aterioiden väli ei ylitä 11 tuntia.

Asiakkaille tarjotaan aamiainen, lounas, päivällinen, päiväkahvi ja iltapala sekä tarvittaessa väli- yöpalaa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Erilaiset dieetit, hyytelöidyt- ja soseutetut ruoat ovat asiakkaiden tarpeiden mukaan saatavilla. Asiakkaat ruokailevat yhteisessä ruokasali- keittiötilassa tai omassa huoneessa.

Ravitsemuspalvelut valmistavat asiakkaille tulevat ateriat Kontulan Helykodissa sijaitsevassa pääkeittiössä. Ravitsemuspalveluilla on käytössä Helsingin kaupungin ravitsemuspalvelujen käyttämä omavalvontasuunnitelman mukainen omavalvonta. Ryhmäkodin henkilökunta suorittaa ruokien lämpöseurantaa maanantaisin iltaruuan lämmittämisen yhteydessä pääkeittiön antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmäkotien kylmälaitteiden lämpötilaseuranta suoritetaan kerran viikossa ja merkitään seurantakaavakkeeseen.

Koko keittiöhenkilöstöllä ja vakinaisella hoitohenkilökunnalla on hygieniapassit.

### 10.3 Asiakkaiden päivittäinen toiminta

Asiakkaille järjestetään viikko-ohjelman mukaista toimintakykyä ylläpitävää ja päiväohjelmaa monipuolistavaa virikkeellistä toimintaa joka sisältää mm. ulkoilua, musiikin kuuntelua, laulamista, maalaamista, askartelua, lukemista. Asiakkaat ottavat osaa tapahtumiin omien voimavarojensa mukaan. Ryhmäkodeissa vietetään vuodenkiertoon ja kulttuuriin liittyviä juhlia sekä asiakkaiden merkkipäivät.

### 10.4 Hygieniakäytännöt

Annin kammari ja Pentin tupa on asiakkaiden koti, jossa pyritään toimimaan mahdollisimman kodinomaisesti. Henkilökunta toimii aseptisen työskentelyn periaatteiden mukaisesti, käyttäen työvaatteita ja tarvittaessa suojaimia esim. suojakäsineitä, hengityssuojaimia.

Ryhmäkodit ovat sopineet käsihygieniakäytännöstä, jossa hoitajat eivät käytä käsissään koruja eivätkä rakennekynsiä. Siivoukseen on laadittu siivousohjelma

### 10.5 Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen

Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen tapahtuu viikoittaisissa palavereissa, johtoryhmässä ja henkilökunnan yhteisissä kehittämissäpäivissä.

## 11 Terveystenhoito ja sairaanhoito

### 11.1 Järjestäminen

Hoitohenkilöstö huolehtii asiakkaiden perushoidosta ja sairaanhoidosta. Asiakkaiden vointia seurataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden yhteydessä ja tarvittaessa konsultoidaan kaupungin ostopalvelun lääkäriä. Hoitolinjaukset tehdään yhteistyössä lääkärin ja hoitohenkilöstön kanssa.

Hely ry:n ryhmäkotien päivystävä sairaanhoitaja on tavoitettavissa päivittäin kello 8.00-18.00.

Asiakkaat ovat väestövastuullisen terveydenhuollon piirissä ja saavat lääkäripalvelut Helsingin kaupungin ostopalvelun lääkäriltä. Halutessaan asiakkaat voivat käyttää omalla kustannuksellaan yksityislääkäriä. Kaupungin ostopalvelun lääkärin käynnit ovat kaksi kertaa kuukaudessa, lääkäriä voidaan konsultoida puhelimitse tarvittaessa. Asiakkaiden verinäytteet otetaan ryhmäkodeissa. Muut erikoistutkimukset tehdään kaupungin terveydenhuollon toimipisteissä tai HUS:ssa.

Asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa konsultoidaan Helsingin kaupungin ostopalvelulääkäriä arkisin virka-aikoina ja muina aikoina soitetaan Malmin sairaalan päivystykseen.

Erikoissairanhoidon palvelut ja niiden saatavuus ovat samanlaiset kuin kotona asuvalla henkilöllä perusterveydenhuollon lähetemenettelyn kautta.

## 11.2 Lääkehuolto

Annin kammarilla ja Pentin tuvalla on lääkehoitosuunnitelma joka löytyy mm. IMS järjestelmästä ja joka päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa.

## 11.3 Lääkehuollosta vastaavat henkilöt

Hoitotyön esimies Tuulimaija Hakalehto  
Porttikuja 8 C, 00940 Helsinki  
p. 050 587 5051, fax. 09-3424 7060  
sähköposti: helykoti.hakalehto@helyry.com

Sairaanhoitaja  
Porttikuja 8 C, 00940 Helsinki  
Annin kammari/ Anita Vaara  
p. 09-3424 1420, fax. 09-3424 7060  
Pentin tupa/ Kirsi Valkeapää  
p. 09-3424 1430, fax. 09-3424 7060

## 12 Asiakastietojen käsittely

### 12.1 Tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ryhmäkodeilla on kirjallinen ohje joka perustuu Helsingin kaupungin ohjeistukseen palvelujentuottajilleen. Henkilöstöllä on salassapito ja käyttäjäsitoumus tehtynä työsuhteen alkaessa.

### 12.2 Tietojen käsittely

Asiakastietojen käsittelyssä työntekijää sitoo vaitiolovelvollisuus. Asiakastietoja sisältävä materiaali tuhoetaan tietoturvallisesti Procek-säiliöiden avulla.

### 12.3 Rekisteriseloste

Asiakasrekisterin pitäjä on Helsingin kaupunki. Kontulan Helykodin asiakastiedoista on laadittu rekisteriseloste.

### 12.4 Arkistointi

Helsingin kaupunginostopalvelupaikoilla olevien asiakkaiden poistuessa ryhmäkodeista arkistoidaan asiakkaan paperit yhden kuukauden sisällä ja ne toimitetaan Helsingin kaupungin arkistoon, arkiston antamien ohjeiden mukaisesti.

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry arkistoi arkisto-ohjeen mukaisesti palveluseteli- ja itse maksavien asiakkaiden sekä asuntohakijoiden hakemus- ja asiakaspaperit.

## **12.5 Asiakastietojen siirto asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa**

Asiakkaan joutuessa akuutisti päivystyssairaalaan kirjoitetaan ja tulostetaan asukkaan mukaan DomaCaresta mm. lääkelistan sisältävä lähete. Mikäli asiakas siirtyy päivystyssairaalaan tukisairaalaan, pyydetään sieltä mahdollista lisäinformaatiota. Oman, ostopalvelun lääkärin kirjoittamat epikriisit asukkaista ovat HUS-sairaaloiden lääkäreiden luettavissa Pegasos järjestelmästä.

## **13 Alihankintana toteutettujen palvelujen omavalvonta**

Alihankkijoilta on pyydetty heidän omavalvonta suunnitelmansa. Toimijoiden kanssa pidetään laatupalavereja alihankkijoiden omavalvonnan seuraamiseksi/ laadunparantamiseksi.

## **14 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja tarkastetaan sekä vahvistetaan kerran vuodessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viivytyksettä.

Helsingissä 30.11.2015

PIRJO LAMPSIJÄRVI  
Pirjo Lampsijärvi  
toiminnanjohtaja