



# Omavalvontasuunnitelma

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry

Kontulan Helykoti

19.11.2014

## Sisälllys

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.....	4
2.3 Yksikön toimintaperiaatteet.....	4
2.4 Laatu .....	5
3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt .....	5
3.1 Omavalvonnan vastuuhenkilöt.....	5
3.2 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen .....	5
4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen .....	6
4.1 Asiakas- ja omaispalautteen vastaanotto ja käsittely .....	6
4.2 Palautejärjestelmän kehittäminen .....	6
5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	6
6. Henkilöstö .....	7
6.1 Henkilöstön määrä ja rakenne .....	7
6.2 Henkilöstön perehdytys .....	7
6.3 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen .....	7
7. Toimitilat laitteet ja tarvikkeet .....	8
7.1 Toimitilat.....	8
7.2 Laitteet ja tarvikkeet.....	8
8. Asiakasturvallisuus .....	9
8.1 Asiakasturvallisuuden suunnitelma.....	9
8.2 Valvontalaitteet.....	10
8.3 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat turvalaitteet.....	10
8.4 Asiakkaiden omaisuus.....	10
9. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	10
9.1. Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	10
9.2. Palvelusopimus .....	11
9.3. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.....	11
9.4. Oikeusturva .....	11
10. Asiakastyön sisällön omavalvonta.....	12
10.1. Asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta.....	12
10.2. Ravitsemus.....	12
10.3. Asiakkaiden päivittäinen toiminta.....	12

10.4. Hygieniäkäytännöt .....	12
10.5. Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen .....	13
11. Terveydenhuolto ja sairaanhoito .....	13
11.1. Järjestäminen .....	13
11.2. Lääkehuolto .....	13
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 palvelukokonaisuuteen kuuluviin toimijoiden kanssa .....	14
13. Alihankintana toteutettujen palvelujen omavalvonta .....	15
14. Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	15

## 1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

### 1.1 Palvelun tuottaja

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry  
Porttikuja 8, 00940 Helsinki  
[www.helyry.com](http://www.helyry.com)  
Y 0861022-5

### 1.2. Toimintayksikkö

Kontulan Helykoti / palveluasuminen  
Porttikuja 8, 00940 Helsinki  
p. 09-3424 7012, 09-3424 7013

### 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

Palveluvastaava Päivi Akkanen  
puh.09-3424 7012, 050-4620 009  
sähköposti: [helykoti.akkanen@helyry.com](mailto:helykoti.akkanen@helyry.com)  
fax. 09-3424 7060

### 1.4 Palvelujen tuottajan vastuuvakuutukset

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

### 1.5 Toimilupatiedot

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n Kontulan Helykodin palveluasuminen on ilmoituksen varaista toimintaa joka on rekisteröity 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

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n arvot:

- 1) Itsemääräämisoikeus
  - asiakkaan turvallisuus huomioiden
- 2) Asiakslähtöinen ajattelu
  - valinnan vapaus
  - asiakkaalla on oikeus osallistua oman asiansa käsittelyyn
- 3) Voimavaroja tukeva toiminta
- 4) Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo
  - sovituista käytännöistä ja luvatuista asioista kiinni pitäminen
  - tasa-arvo
- 5) Ammatillisuus
  - ammattieettisyys
- 6) Henkilökohtainen vastuu
  - työntekijän oma vastuu tekemästään työstä ja siinä tekemistä valinnoista

Kontulan Helykodin palveluasumisen arvot:

- Aukkaiden omatoimisuuden tukeminen
- Asiakkaan motivointi omaan yrittämiseen
- Asiakslähtöisyys

### 2.3 Yksikön toimintaperiaatteet

Kontulan palveluasumisen toiminnan periaatteina on asiakkaiden asumisen mahdollistaminen omassa kodissa ja tukea päivittäisissä toiminnoissa erilaisilla palveluilla. Palveluasumisen avulla luodaan turvallinen elinympäristö sekä tuetaan hyvää elämänlaatua. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Palveluasumisessa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja kannustetaan omatoimisuuteen.

## 2.4 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 otettua 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

Palveluvastaava Päivi Akkanen  
 puh. (09) 3424 7012, 050-4620 009  
 sähköposti: [helykoti.akkanen@helyry.com](mailto:helykoti.akkanen@helyry.com)  
 fax. 09-3424 7060

### 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 IMS -toimintajärjestelmässä sovitun aikataulun mukaisesti.

Johtoryhmään kuuluvat:

Päivi Akkanen, palveluvastaava kotihoito, Kontulan ja Myllypuron Helykodit  
 Lassi Uusi-Seppä, palveluvastaava kotihoito, Kettutien palvelutalo  
 Tiina Ehari, hoitotyön esimies, ryhmäkoti Artur och Ida hemmet  
 Tuulimajja Hakalehto, hoitotyön esimies Annin kammari ja Pentin tupa  
 Anne Vihnusvuori, emäntä, ravitsemuspalvelut

Tuula Uotila-Ahonen, taluspäällikkö  
Pirjo Lampsijärvi, toiminnanjohtaja

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

## 4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen

### 4.1 Asiakas- ja omaispalautteen vastaanotto ja käsittely

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta, sekä kehittämisehdotuksia. Asiakaspalautteessa käytetään Hely ry:n omaa Asiakaspalautte lomaketta. Palautteen tekemiseen ja käsittelyyn on annettu ohje. Lomake ja ohje löytyvät W:Lomakkeet, Esitteet/ Asiakaspalautte lomake ja Asiakaspalautte ohje. Ohjeet ja palautelomake löytyvät myös IMS- toimintajärjestelmästä.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään palveluasumisessa joka toinen vuosi.

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 johtokunta, sekä vuosikokous käsittelyyn ja päätöksiin.

### 4.2 Palautejärjestelmän kehittäminen

Suullisen asiakaspalautteen kirjaamista tulee kehittää päivittäisen toiminnan menettelytavaksi. Palveluasumisen asiakaskysely uudistetaan asiakaspalautteen pohjalta lyhyempään muotoon.

## 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. Pelastussuunnitelmat päivitetään pelastuslain (379/2011) 18 ja 19 § edellyttämällä poistumisturvallisuusselvityksellä ja poistumisturvallisuuden toteuttamissuunnitelmalla.

Työsuojelu on laatinut riskikartoitukset kemikaaliluetteloineen. Taloudellisia riskejä tarkastellaan kuukausiraporteista ja puolivuositain tehtävän välitilinpäätöksen avulla johtokunnassa. Yksikön vastaava henkilö seuraa taloudellista tilannetta kuukausittain taluspäällikön kanssa jolloin riskeihin on mahdollista puuttua välittömästi.

Riskienhallintaa ja turvallisuus suunnittelua tarkastetaan tarvittaessa ja päivitetään vähintään vuosittain. Riskienhallinta ja turvallisuus suunnitelma tarkastetaan STM:n Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu oppaan mukaan

Läheltä piti-tilanteet käsitellään välittömästi työryhmässä niistä tehdyn ilmoituksen perusteella. Läheltä piti tilanteiden ja havaittujen epäkohtien korjaavat toimenpiteet suunnitellaan työryhmässä tai laajemmissa tapahtumissa johtoryhmässä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan työryhmän yhteisessä palaverissa tai 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

Palveluasumisen työryhmässä Kontulan ja Myllypuron Helykodeissa työskentelee yksi yhteinen työryhmä. Henkilökunta määrä on suhteessa ja riippuvainen asiakkaiden ostamien palvelujen määrästä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä 19.11.2014 henkilökuntaa on 7: palveluvastaavaa ja 6 kotipalvelutyöntekijää. Työntekijät ovat koulutukseltaan sosionomi amk, lähihoitaja, apuhoitaja ja sosiaaliohjaaja. Tilapäiseen työvoimatarpeeseen ja vuosiloman sijaisiksi käytetään alan opiskelijoita ja vakiintuneita tuntityöntekijöitä. Sijaisten käytöstä on laadittu erillinen ohje.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet: Avoinna olevat paikat ilmoitetaan ensisijaisesti TE-palvelujen [www.mol.fi](http://www.mol.fi) sivuilla, tarvittaessa käytetään lehti-ilmoittelua. Esimies haastattelee hakijat yksin tai kollegan kanssa. Haastattelija huolehtii julki Terhikki tietojen tarkastamisen kotihoidon henkilöstöä palkattaessa.

### 6.2 Henkilöstön perehdytys

Työntekijät perehdytetään tehtävänsä käyttäen apuna yksikkökohtaisia perehdytysmateriaaleja ja perehdyttäjän muistilistaa. Perehdytykseen pyritään varaamaan 1-3 työvuoroa, jonka jälkeen perehdytystä jatketaan työn ohella työvuorojen aikana.

### 6.3 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Henkilöstön koulutuksen tavoitteena on syventää peruskoulutuksessa saatua perustietoja ja -taitoja sekä luoda edellytykset turvallisuuskulttuurin edistämiseen ja riskienhallintaan. Johdon turvallisuusosaamisella on keskeinen merkitys toimintayksiköiden jokapäiväisessä toiminnassa

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen on laadittu suunnitelma. Osaamisen kehittäminen painottuu ammatillisen osaamisen kehittämiseen, osaamispuuteiden poistamiseen ja



laadukkaaseen asiakaspalveluun. Osaamisen kehittämisen kartoittamiseksi ja kehittämisen keinoina voidaan käyttää kehityskeskusteluja, sisäistä ja ulkoista koulutusta, Palkeet-projektin osaamiskartoitusta.

Henkilöstön työhyvinvointia tuetaan kulttuuriseteleillä (2 kpl/kk), kuntosalien vapaalla käytöllä ja kahdella vuosittaisella virkistyspäivällä. Yksikkökohtaiset työnkehittämispäivät pidetään keskimäärin kaksi kertaa vuodessa. Hyvällä henkilöstöjohtamisella tuetaan työntekijöiden työviihtyvyyttä. Hyvään johtamiseen pyritään johtoryhmän kouluttamisella, joustavilla työaika- ja vuosiloma järjestelyillä sekä positiivisella suhtautumisella kouluttautumiseen (työaikajärjestelyt opintoja tukevaksi).

## 7. Toimitilat laitteet ja tarvikkeet

### 7.1 Toimitilat

Kontulan Helykoti on valmistunut 1/2002. Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry omistaa suoraan kiinteistön 100 %. Kontulan Helykodissa on 36 palveluasuntoa: 1h+kk+kh – 1h+tupakeittiö + kh 27,5 m<sup>2</sup> - 56,0 m<sup>2</sup> ja kaksi ryhmäkotia joissa 2 x16 asukaspaikkaa.

Kontulan Helykodin asunnot on tarkoitettu palveluasuntoa tarvitseville vanhuksille. Palveluasunto asiakas on vuokrasuhteessa Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n hallitun vuokrasopimukseensa perusteella huoneistoon. Palveluasunnot ovat huoneistoja joihin asukas itse tuo haluamansa kalustuksen, asukkaille suositellaan paloturvallisten tekstiilien käyttöä asunnoissa. Palveluasunto asiakkaiden käytössä on yhteisistä tiloista ruokasali, askartelutila ja kuntosali. Yhteisten tilojen käyttö on vapaata milloin ne eivät ole ryhmien tai palvelutoiminnan käytössä (ryhmät ja lounasajat). Pyykkitupa-kuivaushuone ja saunatilat on käytettävissä varausten perusteella.

Jätehuollosta on laadittu Jätehuoltosuunnitelma ja jätehuollon palvelut on järjestetty YTV:n palveluina. Kiinteistön siivouksesta vastaa ostopalveluna RTK palvelut. Kiinteistön siivouksesta joka sisältää porraskäytävien-, saunatilojen-, ruokasalin- ja toimistojen siivouksen on laadittu siivoussuunnitelma. Palvelutalo asukkaiden asuntojen siivouksesta huolehtii asukas itse tai palvelusopimukseen perustuen kotipalvelutyöntekijä.

Kiinteistön ilmanvaihto on koneellinen ja huolto on kiinteistöhuollon tehtävä. Ilmastoinnin suodattimet vaihdetaan keskimäärin kaksi kertaa vuodessa ja hormien nuohous ja ilmastoinnin säätö suoritetaan 7-10 vuoden välein (viimeisin 6/2010). Asuntojen kylpyhuonetiloissa on mekaaninen ilmastoinnin tehostin jolla voi tuuletusta tehostaa suihkun jälkeen.

### 7.2 Laitteet ja tarvikkeet

Palveluasumisessa on käytössä verenpainemittarit, jotka tarkastetaan kolmen vuoden välein ja niiden määräaikaistarkastuksista vastaa palveluvastaava Lassi Uusi-Seppä.

Asukkailla on henkilökohtaiset verensokerimittarit joiden huollosta vastaa asukas itse. Palveluasumisen käytössä on verensokerimittari akuutteja verensokerin mittaustarpeita varten ja sen tarkastus tapahtuu aina uuden koodikortin vaihdon yhteydessä.

Asiakastyön kirjaamisessa käytetään Paradox ohjelmaa, lisäksi on käytössä tavalliset toimisto- ja sähköposti ohjelmat. Hely ry:n tietojärjestelmät sijaitsevat PH Data Oy:n palvelinsalissa johon jokaisesta toimipisteestä on oma suora yhteys. Kiinteä yritysverkkoyhteys on vuokrattu Elisalta. PH Data oy:n palvelinsalissa on kahdennettu palomuurijärjestelmä joka mahdollistaa turvallisen internet yhteyden. Käytössä olevat virtuaalipalvelimet on varmistettu nauharobotilla, josta yksi nauha otetaan säännöllisin väliajoin pois PH Datan tiloista. Työasemissa on käytössä paikallista virustorjuntaohjelmaa ja palomuuria. Sähköposti ohjautuu SPÄM palvelimen kautta omalle palvelimelle, jossa sähköpostista suodatetaan virukset, haittaohjelmat sekä spämmit. Palvelun tuottaa PH Data Oy

Työntekijöiden on omalla toiminnallaan huolehdittava ja viipymättä ilmoitettava olosuhteissa, työvälineissä ja tarvikkeissa havaitsemistaan vioista tai puutteista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa itselle tai muille henkilöille. Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta ja mahdollisten vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä vastaa palveluvastaava.

## 8. Asiakasturvallisuus

### 8.1 Asiakasturvallisuuden suunnitelma

Asiakasturvallisuutta arvioitaessa on huomioitu fyysisen ympäristön riskejä, palveluasunnoissa itsenäisesti asuvien asiakkaiden asukasturvallisuutta arvioidaan kodin turvallisuuden ja kotihoidon palvelutoiminnan luonteen perusteella. Kiinteistöjen pelastussuunnitelmissa on kartoitettu asukasturvallisuutta tulipalotilanteissa. Omavalvontasuunnitelman liitteeksi laaditaan toimintasuunnitelma asiakasturvallisuuden kehittämiseksi, suunnitelman tekemisen apuvälineenä käytetään SPEK:n laatimaa asumisturvallisuuden kartoituslomaketta.

Kontulan Helykodissa on automaattinen paloilmoitin järjestelmä jonka kuukausikokeiluista vastaa kiinteistöhuolto: SF- Ammattimies Oy, paloilmoittimen määräaikaistarkastukset suorittavat 3 vuoden välein Alarm Control Oy ja kerran vuodessa huollon toteuttaa Eltek Honeywell Life Safety Oy. Joka toinen vuosi tehtävä sammutin tarkastukset suorittaa Presto Paloturvallisuus Oy. Palotarkastukset suorittaa Helsingin kaupungin pelastuslaitos erikseen sovittuna aikana (viimeisin 2.12.2014).

Palveluasuntojen asukasoppaassa asiakkaita opastetaan asiakasturvallisuus asioissa.

Asiakasturvallisuudesta vastaa jokainen työntekijä ja asukas itse omalta osaltaan.

## 8.2 Valvontalaitteet

Kontulan Helykodissa on käytössä asuntokohtaiset ovipuhelimet. Ovipuhelimilla voidaan saada yhteys myös henkilökuntaan ulko-ovien ollessa lukittuna. Kiinteistössä on myös murto- kulunvalvonta laitteet joiden valvonnasta vastaa Turvatiimi Oy.

## 8.3 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat turvalaitteet

Turvapuhelin järjestelmä on jokaisen asukkaan käytössä 24/7. Turvapuhelinjärjestelmään on lisättävissä ovihälytin. Turvahälytykset ohjautuvat kotipalvelutyöntekijöiden kannettaviin puhelimiin tai ryhmäkotien henkilökunnalle ja ne kirjautuvat ATK:lle. Turvapuhelimien huollosta/huoltopäivystyksestä on sopimus Tunstall Nordic Oy:n kanssa. Turvapuhelinjärjestelmän on akkuvarmistettu tilapäisten sähkökatkojen varalta.

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

## 8.4 Asiakkaiden omaisuus

Asiakkaat vastaavat omasta omaisuudestaan ja vakuuttavat omaisuutensa kotivakuutuksella. Kontulan Helykoti korvaa hoitohenkilökunnan aiheuttamat vahingot esim. hoito / palvelutoimenpiteen aikana tapahtuneen esinevahingon.

## 9. Asiakkaan asema ja oikeudet

### 9.1. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Palveluasuntoon haetaan hakemuslomakkeella liitteineen (tulo, varallisuus ja lääkärinlausunto). Hakemukset kirjataan asukasvalinta rekisteriin (rekisteriseloste). Asukasvalinta tehdään palveluasumistarpeen ja arava/korkotukilainoitetuille kiinteistöille annettujen asukasvalinta ohjeiden perusteella. Tarvittaessa hakemus hyväksytään ennakkoon Helsingin kaupungin asunto-osastolla. Hakijan tultua valituksi asukkaaksi palveluasuntoon on hänellä yleensä mahdollisuus tulla tutustumaan tulevaan asuntoon, mikäli edellinen asukas/omaiset ei ole tutustumisia kieltänyt.

Asiakkaan kanssa laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa arvioidaan hänen tarvitsemiensa palvelujen laatua ja niihin kuluva aika. Suunnitelma laaditaan viikon kuluessa muutosta, suunnitelman laadinnassa läsnä ovat asukas, hänen omaisensa/läheisensä ja palveluvastaava (lukuun ottamatta loma-aikoja jolloin läsnä palveluvastaavan sijainen).

## 9.2. Palvelusopimus

Asiakkaan kanssa laaditaan hoito ja palvelusuunnitelman pohjalta palvelusopimus. Palvelusopimuksessa sovitaan palvelupaketin suuruudesta ja sisällöstä, sekä aloittamisajankohdasta.

## 9.3. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Asiakastyössä huomioidaan 1.7.2013 voimaantulleen vanhuspalvelulaki. Kotihoidon henkilökunta kohtelee asiakkaitaan tasavertaisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle tuotetaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Hoitoa ja palveluita toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa mikäli hän ei itse siihen ole kykeneväinen.

## 9.4. Oikeusturva

Palveluasumisen henkilökunta on vaitiolovelvollinen kaikista asiakkaaseen liittyvistä asioista. Palveluasumisen henkilökunta saa jakaa tarvittavaa hoitoon ja palveluihin liittyvää tietoa sovittujen / nimettyjen omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa, jos asiakas on siihen kirjallisesti suostunut hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Salassapitovelvollisuus koskee kaikkia työryhmässä työskenteleviä henkilöitä; opiskelijoita sekä sijaisia.

Asiakkaalla on oikeus osallistua omien asioiden käsittelyihin ja saada nähtäväksi kaikki hoitoon ja palveluihin liittyvät asiakirjat.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Hely ry:

Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi  
Porttikuja 8, 00940 Helsinki  
puh.09-3424 7070  
sähköposti: [helykoti.lampsijarvi@helyry.com](mailto:helykoti.lampsijarvi@helyry.com)  
fax. 09-3424 7060

Palveluvastaava Päivi Akkanen  
Porttikuja 8, 00940 Helsinki  
puh: 050-462 0009  
s-posti: [helykoti.akkanen@helyry.com](mailto:helykoti.akkanen@helyry.com)  
fax: 09-34247060

Potilasasiamies Liisa Rinne  
Kettutien palvelutalo  
Kettutie 15, 00800 Helsinki  
puh: 09-7594 1772 fax: 09-7594 1718

Helsingin kaupunki, Sosiaaliasiamiehet:  
ma klo 13-15, ti ja to klo 10-12  
Puh. 09 310 43365  
Käyntiosoite, Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki  
Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki  
sähköpostiosoite, sosiaaliasiamiehet@hel.fi

## 10. Asiakastyön sisällön omavalvonta

### 10.1. Asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta

Asiakkaiden toimintakykyä edistäviä ja ylläpitäviä toimintoja toteutetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

### 10.2. Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuspalvelut perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksien pohjalta laadittuihin kiertäviin 6 viikon ruokalistoihin. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus aamiaisen ja lounaan nauttimiseen palvelutalon ruokasalissa, lisäksi esim. päivällisen tai iltapalan vieminen kotiin tai valmistamisesta sovitaan yksilöllisesti erikseen. Erilaiset dieetti- ja soseutetut ruoat ovat tarvittaessa asiakkaiden saatavilla.

Helyn ry:n ravitsemuspalvelut valmistavat asiakkaille tulevat ateriat Kontulan Helykodilla sijaitsevasta keuhkokeskuksessa. Palvelutalon keittiö toimii oheisvalmistus-lämmityskeittiönä. Keittiöhenkilökunta suorittaa ruokien lämpöseuranta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Ravitsemuspalveluilla on käytössä Helsingin kaupungin ravitsemuspalvelujen käyttämä omavalvontasuunnitelman mukainen omavalvonta. Keittiön henkilöstö ja palvelutalon vakinainen hoitohenkilökunta on suorittanut hygieniapassit.

### 10.3. Asiakkaiden päivittäinen toiminta

Asiakkaille järjestetään viikoittaista toimintaa, joka sisältää mm. kuntoutusta, ulkoilua ja kerhotoimintaa. Asiakkaat ottavat osaa tapahtumiin omien mieltymystensä mukaan. Palvelutalossa vietetään vuodenkiertoon liittyviä juhlapäiviä sekä huomioidaan asukkaiden merkkipäiviä. Lisäksi palvelutalossa käy esiintyjä.

### 10.4. Hygieniakäytännöt

Henkilökunta toimii aseptisen työskentelyn periaatteiden mukaisesti riittävän ja hyvän hygienian takaamiseksi. Hygieniakäytännöistä on laadittu ohjeet.

Palvelutalossa käytettävät aineet ja välineet (mm. henkilökohtainen hygienia, siivous ja vaatehuolto) ovat yleisiä päivittäiskaupassa myytäviä tai vastaavia tuotteita. Käytettävistä aineista on laadittu kemikaaliluettelo. Siivoukseen on laadittu siivoussuunnitelma. Asukkaiden päivittäisjätteiden keräyksen ja toimittamisen jätehuoltopisteeseen tekee asiakas tai sovittaessa henkilökunta.

## 10.5. Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen

Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen tapahtuu yksikkökohtaisissa viikkopalavereissa, johtoryhmässä ja henkilökunnan yhteisissä kehittämispäivissä.

# 11. Terveystenhoito ja sairaanhoito

## 11.1. Järjestäminen

Henkilökunta huolehtii asiakkaiden terveydentilanseurannasta ja kotisairaanhoidosta siinä muodossa kuin siitä on palvelusuunnitelmassa sovittu. Palvelutalossa kotisairaanhoidon sisältönä ovat lääkehoito (lääketilaukset, -muutokset ja -jako) ja terveydenhoito (mittaukset, haavanhoidot, lääkäriaikojen varaukset, tutkimustulosten kyselyt ja kirjaukset). Palvelusuunnitelmissa sovittujen asiakkaiden vointia seurataan päivittäisten toimenpiteiden yhteydessä ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä.

Asiakkaat kuluvat väestövastuullisen terveydenhuollon piiriin ja saavat lääkäripalvelut valitsemansa terveysaseman lääkäriltä, mikäli eivät halua käyttää yksityislääkäriä, jonka asiakas kustantaa itse. Asiakkaiden laboratoriotutkimuksia otetaan Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiiriin laboratoriossa tai lääkärin määräyksestä erikseen laskutettavalla kotikäynnillä.

Mikäli asiakas tarvitsee sairaanhoitoa jota palvelutalossa ei voida antaa, lähetetään asiakas lääkärin tutkittavaksi terveysasemalle tai päivystys poliklinikalle, kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteys hätäkeskukseen. Kontulan Helykodin työryhmässä ei ole sairaanhoitajaa, mutta kotihoidon sairaanhoidollista neuvontaa ja ohjausta saadaan tarvittaessa ryhmäkodin sairaanhoitajalta.

## 11.2. Lääkehoito

Palvelutalolla on voimassaoleva lääkehoitosuunnitelma joka päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin. Palveluasunto asiakkaiden lääkehoitoa siirryttiin pussijakeluun vaiheittain 4/2015 alkaen.

### 11.3. Lääkehuollosta vastaavat henkilöt

Lääkehuoltoon osallistuva Kontulan Helykodin työntekijä vastaa omasta lääkehuollon toteutuksesta. Lääkehuoltoon osallistuvalla työntekijällä on vaadittava lääkehuollon koulutus ja näyttöihin perustuva lääkärin lupa, joka päivitetään määräajoin. Jokainen palveluasumisen työntekijä lukuun ottamatta siistijää on luvat.

## 12. Asiakastietojen käsittely

### 12.1. Tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä on ohje on valmisteilla. Henkilöstöllä on salassapito ja käyttäjäsojimus tehtynä työsuhteen alkaessa.

### 12.2. Tietojen käsittely

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

### 12.3. Rekisteriseloste

Kontulan Helykodin asukastiedoista on laadittu rekisteriseloste.

### 12.4. Arkistointi

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:lle laaditaan arkisto-ohje palveluseteli ja itsemaksavien asiakkaiden sekä asunohakijoiden hakemus ja asiakaspapereiden arkistoinnista. Arkistointiohjeessa huomioidaan Helsingin kaupungilta ja Arava-lainsäädännöstä tulevat arkistointiohjeet. Asukastietoja sisältävät asiakirjat säilytetään lukittavissa kaapeissa lukittavissa toimistuhuoneissa ja arkistoissa.

### 12.5. Asiakastietojen siirto palvelukokonaisuuteen kuuluviin toimijoiden kanssa

Asiakkaan siirtyessä sairaalaan mukaan laitetaan lähete sairaalaan sekä lääkekortista kopio. Asiakkaan siirtyessä kuntoutukseen tms. asiakas saa halutessaan mukaan tarvittavat asiakirjat.

### **13. Alihankintana toteutettujen palvelujen omavalvonta**

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

### **14. Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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