

Omavalvontasuunnitelma  
Helykodi ry

Kontulan Helykoti palveluasunnot

4.1.2022



## Sisällys

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	Palveluasumisen toimintaperiaatteet.....	4
2.4	Laatu .....	4
3.	Omavalvonnin organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt.....	5
3.1	Omavalvonnin 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 .....	9
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.....	10
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 Ravitseminen.....	12
10.3 Asiakkaiden päivittäinen toiminta.....	12
10.4 Hygieniäkäytännöt.....	13
10.5 Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen .....	13
11. Terveystenhoito ja sairaanhoito.....	13
11.1 Järjestäminen.....	13
11.2 Lääkehoito.....	14
11.3 Lääkehoitosta vastaavat henkilöt.....	14
12. Asiakastietojen käsittely.....	14
12.1. Tietosuojat.....	14
12.2. Tietojen käsittely.....	14
12.3. Rekisteriseloste.....	14
12.4. Arkistointi .....	14
12.5. Asiakastietojen siirto palvelukokonaisuuteen kuuluviin toimijoiden kanssa .....	15
13. Alihankintana toteutettujen palvelujen omavalvonta .....	15
14. Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	15

## 1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

### 1.1 Palvelun tuottaja

Helykodat ry  
Porttikuja 8, 00940 Helsinki  
[www.helykodat.fi](http://www.helykodat.fi)  
Y 0861022-5

### 1.2 Toimintayksikkö

Kontulan Helykoti palveluasuminen  
Porttikuja 8, 00940 Helsinki  
p. 09-3424 700

### 1.3 Toiminnan vastuuhenkilöt

Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi  
puh. 09-3424 7070  
sähköposti: [pirjo.lampsijarvi@helykodat.fi](mailto:pirjo.lampsijarvi@helykodat.fi)  
fax. 09-340 5637

Palvelujohtaja Anne Hiekkavirta  
puh.050-4620 009  
sähköposti: [anne.hiekkavirta@helykodat.fi](mailto:anne.hiekkavirta@helykodat.fi)  
fax. 09-340 5637

### 1.4 Palvelujen tuottajan vastuuvakuutukset

Helykodat ry on vakuuttanut toimintansa ja toiminnan vaatimat kiinteistöt vakuutusyhtiö LähiTapiolassa. Henkilöstö on vakuutettu vakuutusyhtiö Elossa. Palveluntuottajalla on myös potilasvakuutus.

### 1.5 Toimilupatiedot

Helykodat ry:n Kontulan ja Myllypuron Helykodin palveluasuminen on ilmoituksen varaista toimintaa, joka on rekisteröity 21.3.2002. Etelä-Suomen Aluehallintovirasto on päätöksellä 23.3.2016 muuttanut Helykodat ry:lle myönnettyt yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajaluvat yhdeksi kaikki toimintayksiköt kattavaksi luvaksi.

## 2 Toiminta-ajatus, arviointi ja toimintaperiaatteet

### 2.1 Toiminta-ajatus

Helykodit ry on suomalainen yleishyödyllinen yhdistys, joka tuottaa hoiva-, hoito-, ja asumispalveluja vanhuksille. Helykodit ry on lähimmäisvastuun herättäjä sekä lämminhenkinen ja turvallinen palvelujen tuottaja.

### 2.2 Arvot

Helykodit ry:n arvot:

Aito ja inhimillinen kohtaaminen  
Itsemääräämisoikeus ja vapaus valita  
Oikeudenmukainen kohtelu  
Kestävä kehitys

Kontulan Helykodin palveluasumisen arvot:

Asukkaiden omatoimisuuden tukeminen  
Asiakkaan motivointi omaan yrittämiseen  
Asiakaslähtöisyys

### 2.3 Palveluasumisen toimintaperiaatteet

Palveluasumisessa 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

Helykotien laatupolitiikan peruselementit:

Laatupolitiikkamme lähtökohtana on asiakkaan tarpeet ja odotukset.

Toiminnassamme noudatamme eettisiä periaatteita, voimassa olevia sääntöjä, lakeja sekä Helykotien arvoja.

Toimintamme perusedellytyksenä on osaava ja motivoitunut henkilökunta.

Laadukas toiminta koskee kaikkea mitä teemme.

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. 09-34247070  
sähköposti: [pirjo.lampsijarvi@helykodit.fi](mailto:pirjo.lampsijarvi@helykodit.fi)  
fax. 09-340 5637

Palvelujohtaja Anne Hiekkavirta  
puh. 050-4620 009  
sähköposti: [anne.hiekkavirta@helykodit.fi](mailto:anne.hiekkavirta@helykodit.fi)  
fax. 09- 340 5637

#### 3.2 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen

Helykodit 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:

Pirjo Lampsijärvi, toiminnanjohtaja  
Anne Hiekkavirta, palvelujohtaja kotihoito, Kontulan ja Myllypuron Helykodit  
Lassi Uusi-Seppä, palvelujohtaja kotihoito, Kettutien palvelutalo  
Tiina Ehari, palvelujohtaja, ryhmäkoti Artur och Ida hemmet  
Ritva Salakka, palvelujohtaja Annin kammari ja Pentin tupa  
Maarit Saarelainen, talousjohtaja

Henkilökunnan perehdytyksestä vastaa toimintayksikön vastaava työntekijä (johtoryhmäläinen). Toimintayksikkökohtaiset perehdytysmateriaalit ja koko yhdistyksen toimintaa käsittävät perehdytysohje materiaalit löytyvät paperitulosteina ja IT järjestelmässä.

## 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 Helyn omaa Asiakaspalautelomaketta. Asiakaspalautelomake ja asiakaspalautteohje löytyvät Y: Lomakkeet ja Esitteet/Asiakaspalautelomake ja 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 hallituksen, sekä vuosikokous käsittelyyn ja päätöksiin.

### 4.2 Palautejärjestelmän kehittäminen

Suullisen asiakaspalautteen kirjaamista tulee kehittää päivittäisen toiminnan menettelytavaksi. Palveluasumisen asiakaskysely on uudistettu 5/2021 saadun asiakaspalautteen pohjalta lyhyempään muotoon. Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään palveluasumisessa joka toinen vuosi, asiakaspalautteeseen perustuen.

## 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 kuukausiraporttien avulla johtoryhmässä ja hallituksessa. Yksikön vastaava henkilö seuraa taloudellista tilannetta kuukausittain talousjohtajan 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.

Oma-avontasuunnitelmaa päivitettäessä työntekijöitä on seitsemän: palvelujohtaja, sairaanhoitaja opiskelija ja 5 hoitajaa, sairaanhoitajan toimi on avoinna. Lisäksi työryhmällä on vakituinen hoitajien sijaishenkilöstö, jotka työskentelevät tuntityösopimuksilla työhön kutsuttaessa. Työntekijät ovat koulutukseltaan sairaanhoitaja amk, lähihoitaja ja apuhoitaja sekä alan opiskelijoita. Tilapäiseen työvoimatarpeeseen ja vuosiloman sijaisiksi käytetään alan opiskelijoita ja vakiintuneita tuntityöntekijöitä. Työsuunnittelussa huomioidaan hoitajien lääkeosaaminen ja se että jokaisessa työvuorossa on lääkeluullinen työntekijä. Henkilöstöä palkattaessa työntekijän haastatellut tarkastaa Valviran rekisteritietojen paikkansa pitävyyden. Henkilöstön palkkauksen vahvistaa toiminnanjohtaja. Sijaisten käytöstä on laadittu erillinen ohje.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet: Avoinna olevat paikat ilmoitetaan ensisijaisesti TE-palvelujen [www.TE-palvelut.fi](http://www.TE-palvelut.fi) sivuilla, tarvittaessa käytetään lehti-ilmoittelua.

### 6.2 Henkilöstön perehdytys

Työntekijät perehdytetään tehtäväänsä 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 käytetään



kehityskeskusteluja, sisäistä ja ulkoista koulutusta. Käyttöön on otettu verkkoympäristössä tapahtuvaa koulutusta Skhole järjestelmän avulla. Työntekijöillä on omat Skhole-koulutuslisenssi. Suoritettavista kursseista on suunnitelma ja aikaväli, jolloin opintosuoritukset pitää olla tehtynä. Osaamisen kehittämissuunnitelma tarkastetaan vuosittain.

Henkilöstön työhyvinvointia tuetaan Smartum Saldolla ( 15 €/kk), kuntosalien vapaalla käytöllä ja keskimäärin kahdella vuosittaisella virkistyspäivällä. Yksikkökohtaiset työnkehittämisspäivät pidetään keskimäärin kaksi kertaa vuodessa. Hyvällä henkilöstöjohtamisella tuetaan työntekijöiden työiihtyvyyttä. 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 valmistui vuonna 2002 ja se on Helyn suorassa omistuksessa. Kontulan Helykodissa on 36 palveluasuntoa ja kaksi ryhmäkotia.

Tämä omavalvontasuunnitelma käsittelee palveluasunto-osaa ja ryhmäkodeille on laadittu oma omavalvontasuunnitelmansa.

Kontulan Helykodin asunnot on tarkoitettu palveluasuntoa tarvitseville ikääntyneille henkilöille. Palveluasunto asiakas on vuokrasuhteessa Helykodit ry:n halliten vuokrasopimukseensa perusteella huoneistoon. Palveluasunnot ovat huoneistoja joihin asukas itse tuo haluamansa kalustuksen, asukkailla suositellaan paloturvallisten tekstiilien käyttöä ja kotivakuutusta. Palveluasunto asiakkaiden käytössä on yhteisistä tiloista ruokasali, askartelutila ja jumppasali. Yhteisten tilojen käyttö on vapaata, milloin ne eivät ole ryhmien tai palvelutoiminnan käytössä (ryhmät ja lounasajat). Pyykkitupa-kuivaushuone ja saunatilat on käytettävissä varausten perusteella. Kiinteistön ilmanvaihto on koneellinen ja ilmastoinnin suodattimet vaihdetaan keskimäärin kaksi kertaa vuodessa ja hormien nuohous ja ilmastoinnin säätö suoritetaan 7-10 vuoden välein. Asuntojen kylpyhuonetiloissa on mekaaninen ilmastoinnin tehostin, jolla voi tuuletusta tehostaa suihkun jälkeen.

### 7.2 Laitteet ja tarvikkeet

Palveluasumisessa on käytössä INR - ja verenpainemittarit, jotka tarkastetaan kolmen vuoden välein ja niiden määräaikaistarkastuksista vastaa palvelujohtaja. 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. Asiakkailla on henkilökohtaisina lainoina Helsingin kaupungilta käytössään mm. pyörätuoleja, rollaattoreita ja WC-istuin korottimia. Asiakkaiden henkilökohtaisessa lainassa olevien apuvälineiden huollosta ja lainoista vastaa fysioterapeutti. Asiakastyön kirjaamisessa käytetään Doma Care ohjelmaa. Lisäksi on käytössä tavalliset toimisto- ja sähköposti ohjelmat sekä RAI- arviointityökalu asiakkaiden palvelutarpeen arvioimiseen.

Helykodit ry:n tietojärjestelmät sijaitsevat PH Data Oy:n palvelinsalissa, sekä Microsoftin O365 palveluissa. PH Datassa sijaitseviin palvelimiin on oma VPN-yhteys. PH Data Oy:n palvelinsalissa on kahdennettu palomuurijärjestelmä, joka mahdollistaa turvallisen VPN-yhteyden. Käytössä oleva Windows palvelin varmistetaan päivittäin. Työasemissa on käytössä paikalliset F-Securen tietoturvaohjelmat ja palomuuuri.

Kiinteistön sopimuksista ja isännöinnistä vastaa Isarvo Oy:n nimeämä isännöitsijä. Kiinteistön hoidosta ja huollosta vastaa ostopalveluna Kotikatu 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 PikkuNoita siivouspalvelu Oy. Kiinteistön, asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta on lisätty piirivartioinnilla, jonka toteuttaa Securitas.

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 mahdollisien 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 asukasturvallisuuden kehittämiseksi, suunnitelman tekemisen apuvälineenä käytetään SPEK:n laatimaa asumisturvallisuuden kartoituslomaketta joka löytyy Y: Lomakkeet ja esitteet/ Turvallisuus/ SPEK tarkastuslomake Omavalvonta.

Helykodeissa on automaattinen paloilmoitin järjestelmä, jonka kuukausikokeiluista vastaa kiinteistöhuolto Kotikatu 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. Palveluasuntojen asukasoppaassa asiakkaita opastetaan asiakasturvallisuus asioissa.

Asiakasturvallisuudesta vastaa jokainen työntekijä ja asukas itse omalta osaltaan.

### 8.2 Valvontalaitteet

Helykodeissa on käytössä asuntokohtaiset ovipuhelimet. Ovipuhelimilla voidaan saada yhteys myös toimistoilla olevaan henkilökuntaan ulko-ovien ollessa lukittuna. Kiinteistössä on myös murto-kulunvalvonta laitteet, joiden valvonnasta vastaa Securitas Oy.

### 8.3 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat turvalaitteet

Turvapuhelin järjestelmä on jokaisen asukkaan käytössä 24/7. Turvapuhelinjärjestelmään on lisättävissä ovihälytint. Turvahälytykset ohjautuvat kotipalvelutyöntekijöiden kannettaviin puhelimiin tai ryhmäkotien henkilökunnalle ja ne kirjautuvat turvapuhelinjärjestelmän ohjelmaan raportiksi. 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. Asukkaille suositellaan paloturvallisten tekstiilien käyttöä. Helykodat ry korvaa hoitohenkilökunnan aiheuttamat vahingot esim. hoito / palvelutoimenpiteen aikana tapahtuneen esinevahingon.

## 9. Asiakkaan asema ja oikeudet

### 9.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Palveluasuntoon haetaan hakemuslomakkeella, johon liitetään vaaditut dokumentit (tulo- ja , varallisuus tiedot sekä lääkärinlausunto palveluasumistarpeesta). Hakemukset kirjataan asukasvalinta rekisteriin (rekisteriseloste). Asukasvalinta tehdään palveluasumistarpeen ja arava/korkotukilainoitetuille kiinteistöille annettujen asukasvalinta ohjeiden perusteella. Tarvittaessa hakemus hyväksytään ennakkoon Helsingin kaupungin Kaupunkiympäristön toimiala Asuntopalvelut osastolla. Hakijan on yleensä mahdollisuus tulla tutustumaan tulevaan asuntoon ennen vuokrasopimuksen allekirjoitusta, mikäli edellinen asukas/omaiset ei ole tutustumisia kieltänyt.

Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa arvioidaan asiakkaan tarvitsemien palvelujen laatua ja määrää. Suunnitelma laaditaan viikon kuluessa muutosta. Helykodat ry:n puolesta suunnitelmat ja sopimukset laatii palvelujohtajat (lukuun ottamatta loma-aikoja, jolloin läsnä palvelujohtajan sijainen).

### 9.2 Palvelusopimus

Asiakkaan kanssa laaditaan hoito ja palvelusuunnitelman pohjalta palvelusopimus. Palvelusopimuksessa sovitaan asiakkaan henkilökohtaisten palveluiden määrästä ja sisällöstä, sekä palveluiden aloittamisajankohdasta.

### 9.3 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Helykodit ry:n 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 äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa, mikäli hän ei itse siihen ole kykeneväinen.

Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan ja heidän kuviaan ei käytetä missään Helykodit ry:n julkaisussa. Kuvauksesta ja kuvien käytöstä pyydetään kuvauslupaa. Kuvauslupa pyydetään ja siitä tehdään kirjallinen suostumus, jonka asiakas allekirjoittaa. Joissakin tapauksissa allekirjoituksen voi tehdä myös edunvalvoja, jos hänellä on ns. laajennettu edunvalvonta ja voidaan olla varmoja, että asiakas haluaa myöntää kuvausluvan ja kuvien käyttöluvan Helykodit ry:lle.

Helykodit ry:n palveluasumisessa on ohjeistus rajoitteiden käyttämiseen. Rajoitteiden käyttö on aina tapauskohtainen ja yksilökohtainen, joista lopullisen päätöksen tekee aina lääkäri. Rajoitteiden käyttämisestä ja käytössä olevat rajoitteet kirjataan asiakastietoihin alkamis- ja päättymisajankohtineen.

### 9.4. Oikeusturva

Palveluasumisen henkilökunta on vaitiolovelvollinen kaikista asiakkaaseen liittyvistä asioista. Työsuhteen alkaessa henkilöstö vakuuttaa allekirjoituksellaan lomakkeella vaitiolovelvoitteestaan. 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.

Helykodit ry:  
Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi  
Porttikuja 8, 00940 Helsinki  
puh. 09-3424 7070  
sähköposti: pirjo.lampsjarvi@helykodit.fi  
fax. 09-340 5637

Palvelujohtaja Anne Hiekkavirta  
Porttikuja 8, 00940 Helsinki  
puh: 050-462 0009  
sähköposti: [anne.hiekkavirta@helykodit.fi](mailto:anne.hiekkavirta@helykodit.fi)  
fax: 09-340 5637

Potilasasiamies ja tietosuojavastaava Tiina Ehari  
Artur och Ida hemmet  
Kivensilmänkuja 7, 00920 Helsinki  
puh: 050-555 5647

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

Helykodit ry:llä on yhteistyösopimus ravitsemuspalvelujen tuottamisesta Delicatessen ravintolapalvelujen kanssa. Ruoat valmistetaan Kontulan Helykodissa sijaitsevassa pääkeittiössä, josta se kuljetetaan toimipisteihin päivittäin. Asiakkaille on tarjolla 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.

Asiakkaille tarjottavat ravitsemuspalvelut perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositusten pohjalta laadittuihin kiertäviin 6 viikon ruokalistoihin.

Ravitsemuspalveluilla on käytössä Helsingin kaupungin ravitsemuspalvelujen käyttämä omavalvontasuunnitelman mukainen omavalvonta. Keittiöhenkilöstöllä ja vakinaisella hoitohenkilökunnalla on hygieniapassit.

### 10.3 Asiakkaiden päivittäinen toiminta

Asiakkaille järjestetään viikoittaista toimintaa, joka sisältää mm. kuntoutusta, ulkoilua ja ryhmätoimintaa. Asiakkaat ottavat osaa tapahtumiin omien mieltymystensä mukaan. Palvelutaloissa

vietetään vuodenvuorokiertoon liittyviä juhlapäiviä sekä huomioidaan asukkaiden merkkipäiviä. Lisäksi palvelutalossa käy esiintyjä.

Maailmanlaajuinen Covid-19 pandemia on rajoittanut asiakkaiden ryhmätoimintaa ja erityisesti ulkopuolisten esiintyjien ja vierailijoiden käyntejä talossa.

## 10.4 Hygieniakäytännöt

Covid-19 pandemian vuoksi on hygieniakäytäntöjä tarkastettu ja tarkennettu. Asiakkaiden ja henkilöstön kohtaamisissa on käytössä suojaimet ja yhteisissä tiloissa löytyy käsidesi ja hengityssuojaimia. Hygieniakäytäntöjä ja mm suojainten käytössä noudatetaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja sairaalatoimialan ja epidemiologisen yksikön ohjeistuksia.

NS. normaalioloissa henkilökunta toimii aseptisen työskentelyn periaatteiden mukaisesti riittävän ja hyvän hygienian takaamiseksi. Hygieniakäytännöistä on laadittu ohjeet.

Palveluasunnoissa käytettävät aineet ja välineet (mm. henkilökohtainen hygienia, siivous ja vaatehuolto) ovat päivittäiskaupassa myytäviä tuotteita asiakkaan mieltymysten mukaan. 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 palavereissa, johtoryhmässä ja henkilökunnan yhteisissä kehittämissäpäivissä.

# 11. Terveysthuolto ja sairaanhoito

## 11.1 Järjestäminen

Henkilökunta huolehtii asiakkaiden terveydentilaseurannasta ja kotisairaanhoidosta siinä muodossa kuin siitä on palvelusuunnitelmassa sovittu. Palvelutalossa kotisairaanhoidon sisältönä ovat lääkehoito (lääketehtävät, -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 valitsemaansa terveysaseman lääkäriltä, mikäli he eivät halua käyttää yksityislääkäriä. Lääkäripalvelut asiakas kustantaa itse. Asiakkaiden laboratoriokokeita otetaan Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiiriin laboratoriossa tai kotikäynnillä.

Mikäli asiakas tarvitsee sairaanhoitoa, jota palvelutalossa ei voida antaa, lähetetään asiakas lääkärin tutkittavaksi terveysasemalle tai päivystys poliklinikalle, kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteys hätäkeskukseen. Palveluasumisen työryhmässä sairaanhoitajan ammattitaito on palvelujohtajalla ja sairaanhoitajalla ja lisäksi, sairaanhoidollista neuvontaa ja ohjausta saadaan tarvittaessa ryhmäkodin sairaanhoitajilta. Helykodit ry:n ryhmäkotien päivystävä sairaanhoitaja on tavoitettavissa joka päivä.

## 11.2 Lääkehuolto

Palveluasumisessa on lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin. Palveluasunto asiakkaiden lääkejaossa on siirrytty Anja annosjakeluun, mutta kaikki asiakkaat eivät ole tämän palvelun piirissä.

Lääkkeet tilataan asiakkaan haluamasta apteekista, pääasiassa Kontulan apteekista.

## 11.3 Lääkehuollosta vastaavat henkilöt

Lääkehuoltoon osallistuva Helykotien lääkehoidon koulutuksen ja luvan saaneet työntekijä. Henkilöstön lääkehuollon koulutus näyttöineen päivitetään määräajoin. Lääkehoidon lisäkoulutukseen käytetään Skhole-koulutusjärjestelmää.

# 12. Asiakastietojen käsittely

## 12.1. Tietosuoja

Henkilöstöllä on salassapito ja käyttäjäsoyminen tehtynä työsuhteen alkaessa. Asiakastietojen lähetykseen esim. lääkärille käytetään salattua sähköpostia tai faxia.

## 12.2. Tietojen käsittely

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

## 12.3. Rekisteriseloste

Helykotien asukastiedoista on laadittu rekisteriseloste.

## 12.4. Arkistointi

Helykodit ry:llä on arkisto-ohje palveluseteli ja itsemaksavien asiakkaiden sekä asuntopaikkajien hakemus ja asiakaspaperien arkistoinnista. Arkistointiohjeessa huomioidaan Helsingin

kaupungilta ja Arava-lainsäädännöstä tulevat arkistointiohjeet. Asukastietoja sisältävät asiakirjat säilytetään lukittavissa kaapeissa lukittavissa toimistohuoneissa ja arkistoissa.

### **12.5. Asiakastietojen siirto palvelukokonaisuuteen kuuluviin toimijoiden kanssa**

Asiakkaan siirtyessä sairaalaan mukaan laitetaan lähete sairaalaan sekä kopio lääkekortista. Asiakkaan siirtyessä kuntoutukseen tms. asiakas saa halutessaan mukaan tarvittavat asiakirjat. Lähetyksessä voidaan käyttää salattua sähköpostiyhteyttä tai faxia.

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

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

## **14. Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

Helsinki 4.1.2022

PIRJO LAMPSIJÄRVI  
Pirjo Lampsijärvi  
toiminnanjohtaja

ANNE HIEKKAVIRTA  
Anne Hiekkavirta  
palvelujohtaja