



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Espoon Eläkekotiseätiö	Kunnan nimi: Espoo
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0101260-1	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Palvelutalo Hopeakuu, Dementiaryhmäkoti Linnunrata	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Friisinkalliotie 10, 02210 Espoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, 18 asukaspaikka	
Toimintayksikön katuosoite Friisinkalliontie 10 B	
Postinumero 02210	Postitoimipaikka Espoo
Toimintayksikön vastaava esimies Palvelutalovastaava Maritta Havanka	Puhelin 045-77312125
Sähköposti hopeakuu.ptvastaava@eeks.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Vuonna 2000	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 8.9.2014 muutoslupa 12 paikkaisesta yksiköstä  18 paikkaiseksi dementiaryhmäkodiksi.
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Espoon Eläkekotisäätiö on yleishyödyllinen säätiö, joka toimii voittoa tavoittelemattomana, kolmannen sektorin palvelujen tuottajana. Toiminnan tarkoituksena on rakennuttaa tai hankkia ja ylläpitää espoolaisille eläkeläisille kiinteistöjä, joissa pienasunnon lisäksi tarjotaan terveydenhuoltoon ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyviä, fyysistä ja psyykkistä kuntoa tukevia palveluja. Säätiö voi harjoittaa myös muuta kiinteistö- ja palvelutoimintaa, kuten ravitsemistoimintaa ja tuottaa fysioterapia palveluja. Toiminnan tavoitteena on elinvoimaisen, monipuolisen palvelutoiminnan ylläpitäminen ja kehittäminen siten, että se niveltyy hyvin toimivaksi osaksi Espoon muuta välimuotoisen palvelun verkostoa.

Linnunrata tarjoaa dementoituneille espoolaisille vanhuksille ympärivuokautista kuntouttavaa hoitoa ja hoivaa pienessä ryhmäkodissa. Hoidon tavoitteena on ylläpitää toimintakykyä käyttämällä ja tukemalla jäljellä olevia voimavaroja, luoda mahdollisuuksia virkistymiseen sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen muiden asukkaiden kanssa tutussa ja turvallisessa ympäristössä.

Ryhmäkodin hoivapaikat täytetään Espoon kaupungin toimesta. Espoon kaupunki laskuttaa asukasta suoraan ryhmäkodissa olevalta ajalta kuukausittain. Asukas maksaa itse lääkkeet sekä muut henkilökohtaiset erityistuotteet ja tavarat, joita ei ole määritely Espoon Eläkekotisäätiön ja Espoon kaupungin välisessä puitesopimuksessa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Arvomme koostuvat seuraavista yhdeksästä arvosta, jotka ohjaavat toimintaamme.

#### *Asiakaslähtöisyys*

Kunnioitamme jokaisen itsemääräämisoikeutta ja toimimme yhteisymmärryksessä asiakkaiden kanssa. Hoitomme lähtökohtana on asukkaan turvallinen kodinomainen ympäristö. Hoitokodeissa pidämme ulko-ovet ja keittiön kaapit lukittuina, joilla vähennämme vaaratekijöitä. Toimimme vastuullisesti yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitotahojen kanssa asiakkaan parhaaksi. Huolehdimme vastuullisesti ja ammattitaidollamme hoidon jatkuvuudesta. Noudatamme näyttöihin ja käypähoitosuosituksiin perustuvia hoitokäytäntöjä. Kaikkiin yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat.

#### *Tasapuolisuus*

Toimintamme pohjautuu tasa-arvosuunnitelmaan, jonka perusta on tasapuolinen yksilöä huomioiva kohtelu

#### *Jatkuva kehittyminen*

Kehitämme toimintaamme jatkuvan palautejärjestelmän ja koulutuksen avulla. Näillä varmistamme laadukkaan palveluiden ja osaamisen tason.

#### *Taloudellisuus*

Säätiön toiminta on voittoa tuottamatonta, mutta toiminnan tulee olla kannattavaa. Taloudelliset säästöt tulee kohdistua palvelurakenteisiin.

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

#### Riskinhallinnan työnjako

#### Riskien tunnistaminen

#### Riskien käsittelyminen

Henkilökunta on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta, jos hän huomaa tai saa tietoonasa epäkohtia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa lain 48 § mukaisesti. Laissa ilmoitetut menettelyohjeet on käyty henkilökunnan kanssa läpi. Ohjeistus löytyy IMS-ohjelmasta perehdytys kansioista.

Säätiöllä on käytössä varahaisentuen malli. Työhyvinvointi ja työkyvyn säilyttäminen on työelämän suurempia haasteita. Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeä tunnistaa työkykyä uhkaavia tekijöitä. Työhyvinvoinnin perusta on hyvä terveys, tarvittava ammattiosaaminen, hyvä työmotivaatio, oikeudenmukainen johtaminen ja toiminta sekä ennen kaikkea hyvä työilmapiiri. Työssä jaksaminen on tärkeää niin työntekijälle ja työnantajalle. Työhyvinvointi heijastuu suoraan työn laatuun ja tuottavuuteen. Työntekijän työkyvyn heikentyminen on menetys asukkaalle, työyhteisölle ja työnantajalle. Työhyvinvoinnin menetyksellä on aina moninkertaiset kerrannaisvaikutukset. Varhaisen puutumisen malli on toimintamalli, jossa korostetaan varhaista puuttumista ja työpaikan omia keinoja ratkaista ongelmat.

Työhyvinvointia tukee lainsäädäntö. Seuraavaksi on lueteltu lait jotka ohjaavat toimintaa ja painottavat varhaista puuttumista.

- työterveyshuoltolaki
- työturvallisuuslaki
- työsopimuslaki
- kansaneläkelaki
- työeläkevakuutuslaki

*Esimiehellä* on keskeinen rooli varhaisessa puutumisessa. Hänen tulee määrittää työyhteisön toiminnan tavoitteet. Hän seuraa ja säätelee työnkuormitusta ja ohjeistaa vuorovaikutuskäytännöt. Hän arvostaa ja kannustaa työntekijöitä ja vastaa työolosuhteista ja työvälineistä sekä työturvallisuudesta. Hän toimii tasa-arvoisesti eli toimii niin, että kaikilla on samat säännöt.

*Työntekijällä* on myös vastuu. Jokainen työntekijä vaikuttaa työyhteisön toimivuuteen ja työyhteisön toimivuus vaikuttaa kaikkien työhyvinvointiin. Omasta työkyvystä jokaisen tulee pitää itse huolta, joka on osa hyvää ammattitaitoa.

Henkilökunnan kanssa käydyistä keskusteluista tehdään muistiot, jotka on tallennettu esimiehen tietokantaan.

Riskikartoitus tehdään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, jolloin nähdään mihin riskitekijöihin tulee paneutua. Riskejä arvioidaan turvallisuussuunnitelmassa, elintarvikelain määrittämässä omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoidonsuunnitelmassa. Asukas turvallisuutta on kehitetty ryhmäkodissamme rakentamalla se esteettömästi. Hopeakuussa on turvakamerajärjestelmät ja palvelutalon alakerrassa rikosvalvontajärjestelmä. Palvelutalossa on sprinklerijärjestelmä, joka tukee paloturvallisuuden tehokkuutta. Uhka- ja vaaratilanteisiin puututaan välittömästi ja tarvittaessa ohjeistetaan henkilökunnan toiminta uudelleen. Riskitilanteet dokumentoidaan ja käsitellään yksikkökokouksissa. Henkilökunnan osaamista ylläpidetään turvallisuusasioissa kouluttamalla heitä säännöllisesti 1 x kk; turvallisuuskävely ja työsuojelusafari. Paloharjoituskoulutus järjestetään kerran vuodessa ja kuukausittain omat turvallisuus-tilaisuudet.

Henkilökunnan osaamista ylläpidetään turvallisuusasioissa kouluttamalla heitä säännöllisesti 1 x kk; turvallisuuskävely ja työsuojelusafari. Paloharjoituskoulutus järjestetään kerran vuodessa ja kuukausittain omat turvallisuus tilaisuudet.

Ryhmäkodin henkilökunta viestittää esimiehelle havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat tai riskit.

Työntekijöiden tai esimiesten esille tuomat epäkohdat/kehittämiskohteet käsitellään yksikkökokouksissa ja varmennetaan henkilökunnan tietojen/taitojen ajantasaisuus.

Tarvittaessa epäkohdat, poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään työsuojelu-toimikunnassa.

Työnantaja johtaa ja vastaa työpaikan sekä työympäristön turvallisuudesta. Työntekijöillä on myös velvollisuutensa. Työsuojeluvastuut työpaikalla määräytyvät työtehtävien ja toimivaltuuksien mukaisesti. Työsuojelupäällikkö ja –organisaatio tukee linjaorganisaatiota toimimalla työsuojeluasioiden asiantuntijana. Omavalvontasuunnitelma toimii riskienarvioinnin perusteena. Tuloksista nousevat kehittämiskohteet ja riskit otetaan huomioon seuraavan vuoden strategiassa ja ohjaamaan toimintaa. Kerran vuodessa tehdään palvelutalon sisäinen riskikartoitus. Tulokset käsitellään kokouksissa ja tehdään korjaavat toimenpiteet ja niitä käytetään ohjaamaan kehityshankkeita.

Muutoksista tiedottaminen

Muutokset käsitellään yhteisissä kokouksissa ja henkilökunnan käytössä on intranetti. Kokouksista tehdään muistiot. Vakavista poikkeamista tiedotetaan asukasta/omaista.

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

**Palvelutoimen johtaja Irene Valo 040-7519837 (kaikki toimipisteet)**

**Hoitotyön esimies Taru Siltanen 045-77312126 (Palvelutalo Hopeakotka)**

**Palvelutalovastaava Maritta Havanka 045-77312125 ( Palvelutalo Hopeakuu)**

**Palveluohjaaja Teija Mulari 050-3005133 (Senioritalo Hopeakallio ja Palvelutalo Hopeakotka)**

**Pääemäntä 044-2835797 Maria Kalla (Palvelutalo Hopeakotka ja Hopeakuu)**

<p>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p><b>Irene Valo</b> <a href="mailto:palvelutoimenjohtaja@eeks.fi">palvelutoimenjohtaja@eeks.fi</a></p>
<p><b>Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. <b>Omaavontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa.</b></p>
<p><b>Omaavontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p><b>Omaavontasuunnitelma on ryhmäkodin ilmoitustaululla ja kotisivuilla <a href="http://www.eeks.fi">www.eeks.fi</a></b></p>

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.</p> <p>Ikäihmisten hoitotyö on laatu järjestelmän ydinprosessi. Prosessissa kuvataan asukkaan tulo, ryhmäkodissa olo ja sieltä lähtö. Tämä ohjaa hoitajien toimintaa ja asukkaan hoitoa. Asukastiedot kirjataan sähköiseen DomaCare-asukastietojärjestelmään. Asukkaan palvelun tarvetta mittaamme RAI-arvioiden avulla kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa käytämme MMSE ja MNA-mittareita. Asukkaalla ja hänen omaiselle tarjotaan mahdollisuus osallistua palvelutarpeen arviointiin.</p>
<p><b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p> <p>Jokaisella asukkaalla on hoitosuunnitelma, joka laaditaan kuukauden sisällä asukkaan saapumisesta. Siihen osallistuu asukas, omaiset, vastuuhoitaja, sairaanhoitaja ja tarvittaessa muu moniammatillinen työryhmä. Hoitosuunnitelma tallennetaan tietojärjestelmään ja sitä arvioidaan 1/2-vuoden välein ja hoidontarpeen muuttuessa. RAI-arviointi tehdään aina ennen hoitosuunnitelman päivitystä. Omaisilla ja asukkaalla on mahdollisuus osallistua arviointiin. Vastuuhoitaja informoi muun henkilökunnan hoitosuunnitelman tarpeesta, tavoitteista, keinoista ja arvioinnista.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>Asukas osallistuu hoitosuunnitelman laadintaan ja arviointiin. Hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan aikaisempaa elämäns historiaa, jota on mahdollista hyödyntää hoidossa. Asukas voi päättää omasta päivärytmistä ja valita kahdesta ruokavaihtoehdosta lounaalla ja päivällisellä. Yhtä kahdenhengen huonetta lukuun ottamatta kaikilla asukkailla on yhdenhengen huone, jossa on mahdollista huomioida asukkaan yksityisyys. Asukas voi kalustaa huoneen omilla huonekaluilla. Omaisilla on mahdollisuus vierailta heille sopivana ajankohtana.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi Espoon Eläkekotisäätiön arvoista. Sen rajoittamista käytetään vain, mikäli muita vaihtoehtoja ei ole. Päätös rajoitteen/pakotteen käytöstä sovitaan asukkaan, omaisen ja lääkärin kanssa. Ensisijaisia ovat aina muut hoitotyön keinot. Itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, mikäli asukas ei itse ymmärrä tekonsa seurausta ja on vaaraksi itselleen, toisille asukkaille tai omaisuudelle. Päätös, sen peruste ja tekijät dokumentoidaan. Rajoite puretaan välittömästi kun sille ei enää ole perusteita.</p>

## Asiakkaan kohtelu

Henkilökunta on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta, jos hän huomaa tai saa tietoonasa epäkohtia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa lain 48 § mukaisesti. Laissa ilmoitetut menettelyohjeet on käyty henkilökunnan kanssa läpi. Ohjeistus löytyy IMS-ohjelmasta perehdytys-kansiosta.

Asukkaiden asiallinen kohtelu on ensisijainen asia ja käytössä on aina ns. nolla-toleranssi. Henkilökuntaa valittaessa pyrimme varmistamaan, että työntekijä soveltuu ryhmäkotiin. Perehdytyksellä ja koulutuksella tuemme työntekijöiden ammattitaitoa. Nolla-toleranssin periaatteen mukaan kaltoin kohteluun puututaan välittömästi ja jokaisen velvollisuus on ilmoittaa havaitsemastaan kaltoin kohtelusta esimiehelle, joka keskustelee molempien osapuolien kanssa. Työntekijän kohdellessa kaltoin asukasta toimitaan säätiön henkilöstöohjeiden mukaan.

Jos omaisen epäillään kohtelevan/kohtelee asukasta kaltoin fyysisesti tai psyykkisesti, järjestetään hoitokokous. Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu, järjestetään hoitokokous, johon osallistuu moniammatillinen tiimi, sosiaalityöntekijä (Espoon kaupungin) ja lääkäri.

Jos omaisen kohtelee taloudellisesti asukasta kaltoin, henkilökunta ottaa yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään.

Mikäli toinen asukas kohtelee kaltoin asukasta, selvitetään tilanne ja mietitään keinot kohtelun lopettamiseksi

## Asiakkaan osallisuus

### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Espoon Eläkekotisäätiöllä palveluiden laatua seurataan laatumittareiden, tyytyväisyyskyselyjen ja palautteiden avulla systemaattisesti. Tavoitteena on palveluiden laadun jatkuva parantaminen. Hoivakodeissa asukkaille/omaisille tehdään tyytyväisyyskysely joka toinen vuosi Espoon kaupungin toimesta. Asukkaille pidetään kerran kuussa asukaskokous, jossa heidän toiveitaan kuunnellaan. Kokouksista tehdään muistio, joka on omaisten saatavilla ryhmäkodissa. Omaisten mielipiteitä ja toiveita kuunnellaan. Heille järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa yhteinen tilaisuus, jossa käydään tulokset ja palautteet läpi.

## Palautteen kerääminen

Asukastietojärjestelmään kirjatut asukas- ja omaispalautteet käsitellään kuukausittain yksikkökokouksissa. Kokouksessa sovitaan mahdolliset korjaavat toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. Allekirjoitettuihin reklamaatioihin annetaan kirjallinen vastine ja nimettömät käsitellään asian vaatimalla tavalla. Suulliseen reklamaatioon annetaan tapauskohtaisesti suullinen tai kirjallinen vastine. Reklamaatiot säilytetään niille tarkoitetuissa mapeissa. Nopeaa korjausta vaativat palautteet käsitellään välittömästi. Asukastytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi yksikkökokouksessa. Kyselyssä esille nousseet kehittämiskohteet, mahdolliset muutokset, vastuuhenkilöt, aikataulut ja seuranta sovitaan. Tyytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi omaisten kanssa keväällä omaistenillassa.

## Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palveluiden laatua seurataan laatumittareiden, tyytyväisyyskyselyjen, jatkuvan asiakas- ja omaispalautteen avulla systemaattisesti. Tavoitteena on palvelujen laadun jatkuva parantaminen. Seurannan avulla saamme tietoa kehittämiskohteista. Yksikön sisäisissä kokouksissa sovitaan kehittämisen/parantamisen toteutus, aikataulut, vastuuhenkilöt ja seuranta.

## Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

**Palvelutoimenjohtaja Irene Valo**

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

**Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot ovat ryhmäkodin ilmoitustaululla.**

**Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola puh. 09-8165 1032.**

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901

Maistraattien kuluttajaneuvonnan numero palvelee arkisin klo 9.00–15.00.

Sähköinen yhteydenotto

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa sähköisellä yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon noin viiden työpäivän kuluessa. Yhteydenottolomake löytyy osoitteesta <http://www.kkv.fi/asiointi/>

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)

antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvonta ei käsittele:

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita

Muistutus toimitetaan esimiehelle ja asia käsitellään ensisijaisesti yksikössä. Yksikkökokouksessa sovitaan muutokset, aikataulu ja seuranta. Kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään säätiön hallituksessa. Yksityinen henkilön antama muistutus käsitellään mahdollisimman pian. Viranomaispyynnöt käsitellään pyydettyssä ajassa.

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Ryhmäkoti Linnunradassa asukkaiden hyvinvointia edistetään kuntouttavan hoitotyön avulla. Asukkaita kannustetaan osallistumaan ryhmäkodin arkiaskareisiin esim. pöytien kattamiseen, keittiöaskareisiin, pyykkien viikkaamiseen. Ulkoilu on osa asukkaan arkea. Palvelutalon piha-alueella on hyvin tilaa ulkoilla turvallisesti hoitajan valvonnassa. Ryhmäkoti Linnunradassa on kaksi isoa parveketta asukkaiden käytössä.

Linnunradassa on laadittu ulkoilu, virke- ja kulttuurisuunnitelma, jota toteutetaan suunnitelman mukaisesti. Ryhmäkodissa on virkevästävää, joka päivittää suunnitelmaa tarpeen mukaan. Juhlapyhät ja vuodenajat huomioidaan ryhmäkodin arjessa juhlan teeman mukaan. Päivittäisen viriketuokion suunnittelevat ja toteuttavat yleensä vastuuvuoroiset työntekijät.

Viriketoiminnan muotoina on aivojen aktivointia, liikuntaa, bingoa, musiikkia, askartelua, leipomista ja lehden lukua.

Palvelutalon ulkopuolisten päiväkotij- ja koululais- ja muiden ryhmien vierailut ovat satunnaisia. Olarin seurakunta käy pitämässä hartaushetken kaksi kertaa kuukaudessa.

Asukkailla on mahdollisuus osallistua palvelutalon yhteisiin virikehetkiin hoitajan tai omaisen saattamana ja heitä kannustetaan osallistumaan tapahtumiin.

Henkilökunta kirjaa asukastietojärjestelmän päivittäiseen seurantaan asukkaan toimintakyvyssä tapahtuneet muutokset, osallistumisen ulkoiluun ja kuntouttavaan toimintaan. Tilastot osallistumisesta saadaan asukastietojärjestelmästä ja ne käydään läpi yksikkökokouksissa. Tilastot toimitetaan ostajalle sovitusti.

### **Ravitsemus**

Ruoka valmistetaan omassa ruuanvalmistuskeittiössä koulutetun henkilökunnan toimesta. Ryhmäkotiin ruoka tuodaan ja asukkaat ruokailevat ryhmäkodin yhteydessä olevassa ruokailutilassa. Asukkaalla on mahdollisuus valita mieleinen kahdesta lounas- ja päivällisvaihtoehdoista. Ruuan käsittelystä on omavalvontasuunnitelma, jota noudatetaan. Ruoka annostellaan valmiiksi lautasella ja tarvittaessa hoitaja avustaa asukasta. Aterioina tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Ruoka on rikastettua ja asukkaalla on aina mahdollisuus saada kaikkina vuorokauden aikoina lisäruokaa. Asukkaan painoa seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa tehdään MNA-arviointi. Yöpaasto ei ylitä 11:sta tuntia.

### **Hygieniaikäytännöt**

Asukkaan avuntarve kirjataan hoitosuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan päivittäin ja avuntarve dokumentoidaan asukastietojärjestelmään.

Ryhmäkoti Linnunradassa on hygieniayhdyshenkilö, joka osallistuu hygieniakoulutuksiin ja tiedottaa muulle henkilökunnalle uudet käytännöt. Lisäksi hyödynämme Espoon kaupungin hygieniahoitajan palveluita tarpeen vaatiessa. Ruuan käsittelyyn osallistuvalla henkilökunnalla on hygieniapassi ja he tuntevat omavalvonnan määräykset. Käsienspesupisteitä, -aineita, käsiedesiä, käsirasvaa ja kertakäyttökäsineitä on eri puolilla ryhmäkotiä.

Ryhmäkodissa on siivoussuunnitelma, johon on kirjattu siivousmenetelmät -aineet, -välineet. Asukashuoneet ja yhteiset tilat siivotaan suunnitelman mukaan. Hoitajat siistivät tarvittaessa iltaisin ja viikonloppuisin.

Suihkupäät desinfioidaan säännöllisesti. Asukasvaatteet, astiat ja hoitovälineet pestään ohjeiden mukaan.

Epidemioita ehkäisemme hyvän käsihygienian avulla. Epidemiatilanteissa konsultoidaan Hopeakuun hygieniavastaavaa ja/tai kaupungin hygieniahoitajaa. Vierailuja voidaan rajoittaa/kieltää epidemian aikana.

Henkilökunnalla on toimivat työasut ja – kengät. Hiukset tulee pitää kiinni eikä rakennekynsiä tai koruja voi pitää työvuoron aikaan.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Kiireetön sairaanhoito toteutuu oman henkilökunnan ja lääkärin toimesta. Nimetty lääkäri käy sovitusti tekemässä tulo- ja määräraikaistarkastukset ja muun tarvittavan kiireettömän sairaanhoidon. Määräykset kirjataan asukastietojärjestelmään ja henkilökunta toteuttaa ja seuraa asukkaan vointia. Asukkaan terveyden – ja sairaanhoidon vastuuhenkilöt ovat yksikön lääkäri, sairaanhoitajat ja muut hoitajat sekä esimiehet.

Ryhmäkodin henkilökunnalla on terveydenhuollon koulutus ja käytössä on vastuuhoitaja-työnjakomalli. Vastuuhoitaja huolehtii asukkaan kokonaisvaltaisesta hoitosuunnitelman mukaisesta hoidosta; esim. voinnin, painon, verenpaineen, pulssin ja lääkähoidon toteutuksesta ja seurannasta. Vastuuhoitaja varmistaa, että tarvittavat tutkimukset ja verikokeet otetaan. Seurannat kirjataan asukastietojärjestelmään ja ne tiedotetaan omalle lääkärille. Vastuuhoitajan poissa ollessa jokaisen hoitajan velvollisuus on seurata asukkaan vointia ja tiedottaa muutokset eteenpäin.

Kiireellisessä tapauksessa soitamme ambulanssin paikalle ja ensihoidon asiantuntijat päättävät jatkotoimenpiteistä. Mikäli asukas lähtee päivystykseen, annamme hoitajan lähetteen ensihoitajien mukaan. Lähetete informoi vastaanottavaa yksikköä asukkaan toimintakyvystä, lähettämisen syyn sekä lähettävän yksikön yhteystiedot. Yksikön kansliassa on ohjeet, miten henkilökunnan pitää toimia äkillisessä kuoleman tapauksessa.

Asukkaiden hammastarkastuksen suorittaa kerran vuodessa suuhygienisti Espoon kaupungin hammashoitolasta. Tarvittaessa asukas käy hammaslääkärillä hammashoitolassa.

### Lääkehoito

Ryhmäkoti Linnunradassa on lääkehoitoon suunnitelma, joka on tehty Turvallinen lääkehoito-oppaan (14/2015) mukaan. Lääkehoidon suunnitelma-kansio on saatavilla ryhmäkodin kansliassa. Siinä on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytännöt. Sitä päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Ryhmäkodin lääkehoidosta vastaavat lääkäri ja sairaanhoitajat/lähihoitajat.

Ryhmäkodissa on rakennettu tietohallintajärjestelmä Espoon kaupungin kanssa siten, että lääkärit pääsevät kirjautumaan heidän omaan tietojärjestelmään paikanpäältä. Näin tiedot päivittyvät välittömästi. Ryhmäkodin hoitaja lähtee asukkaan kanssa esim. lääkäriin tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan mukaan annetaan hoitajan-lähetete, josta käy ilmi asukasta koskevat tiedot.

### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Ulkopuolisen palveluntuottajan edustajan henkilöllisyys todennetaan tarvittaessa henkilökortista. Alihankintana tuotettavien palvelujen toimijoiden laatua, sisältö ja asukasturvallisuutta seurataan jatkuvasti. Tarvittaessa pidetään palaveri toiminnan parantamiseksi. Kiinteistöhuollon etenemistä seuraamme FIMX-järjestelmästä. Mikäli kyseessä on alihankintana ostettu sosiaali- tai terveydenhuollonpalvelu, edellytämme Valviran rekisteröinti todistuksen ja tutkintotodistuksen.

## ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastusviranomaisen tarkastaa vuosittain käytössä olevat tilat. Palo- ja pelastusharjoitus järjestetään joka toinen vuosi ja turvallisuus asioita kerrataan useita kertoja vuodessa. Ryhmäkoti Linnunradassa on turvallisuussuunnitelma, jossa on määritelty vastuut. Riskien arviointi tehdään joka toinen vuosi riskien ennaltaehkäisemiseksi. Käytössä olevien laitteiden kunto (esim. sähkösängyt) tarkastetaan ja ne huolletaan valtuutettujen liikkeiden toimesta. Ryhmäkodin tilat ovat esteettömät.

### Henkilöstö

Henkilöstömitoitus on sopimuksen mukainen  $0,5+0,1=0,6$ . Ryhmäkodissa on 1,8 sairaanhoitajaa, 8 lähihoitajaa, 1 hoivaavustaja. Ryhmäkoti Linnunradassa on vakituinen henkilökunta ja heidän vuosi- ja sairauslomien sijaisina toimivat tutut oman sijaisrekisterin kautta rekrytoidut sijaiset. Käytämme apuna Työviesti-järjestelmää sijaisia hankkiessa. Hopeakuun ryhmäkohteissa henkilökunta saa toivoa työvuoroja. Palveluvastaava laatii työvuorolistat ja palvelutalovastaava hyväksyy ne. Päivittäin esimies kiertää yksiköt ja varmistaa, että riittävä henkilöstö on paikalla. Tarvittaessa varataan sijainen.

Henkilöstöllä on ohjeet kuinka toimitaan esim. sairaustapauksissa. Tällä varmistetaan, että myös sairaustapauksissa on riittävä henkilöstömitoitus. Ryhmäkoti Linnunradan henkilöstövahvuus ja -rakenne on määritelty toimiluvassa ja kilpailutuksessa sovitun sopimuksen mukainen. Palvelutalovastaava seuraa henkilöstön riittävyyttä päiväkohtaisesti

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palvelutalovastaava haastattelee yhdessä hoitotyön esimiehen kanssa työnhakijan. Haastattelussa tarkastetaan työnhakijan tutkinto- ja työtodistukset sekä Valviran rekisteröintitodistus. Työntekijän luvalla soitamme suosittelevalle/edellisen työpaikan esimiehelle. Ennen työsopimuksen allekirjoitusta tarkistamme työntekijän tiedot TERHIKKI-tietokannasta. Koeaikana seuraamme työntekijän toimintaa ja keräämme palautetta asukkailta, omaisilta ja työkavereilta.

<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Espoon Eläkekotisäätiöllä on käytössä perehdytysuunnitelma, jota toteutetaan. Opiskelijoille on oma perehdytysuunnitelma. Uusi työntekijä/opiskelija allekirjoittaa vaitiolositoumuksen ja hänelle annetaan henkilökohtainen käyttäjätunnus asukastietojärjestelmään. Perehdytyksen apuna on perehdytyslomake, joka käydään läpi perehdytysjakson päätyttyä. Hopeakuun ryhmäkodeissa on koulutusuunnitelma. Koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa.</p>
<p><b>Toimitilat</b></p> <p>Yhtä kahden-hengen huonetta lukuun ottamatta asukkailla on oma huone. Sen he saavat kalustaa omilla huonekaluilla ja tavaroilla. Säätiön puolesta huoneessa on sähkösäätöinensänky, yöpöytä, verhot, liinavaatteet, päiväpeitot ja valaisimet. Jokaisessa huoneessa on oma tilava wc invavarustuksella. Ryhmäkodin kaikki tilat ovat esteettömiä. Palvelutalo Hopeakuun ympärillä on piha-alueita, jossa voi ulkoilla valvotusti ja ryhmäkodin asukkailla on käytössä kaksi tilavaa parveketta. Asukkailla on mahdollisuus saunoa ryhmäkodin saunassa. Asukkaat voivat käydä palvelutalon yhteisissä tiloissa hoitajan tai omaisen kanssa.</p> <p>Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa ja tarvittaessa. Yhteiset tilat siivotaan päivittäin. Jätteet vietään jätteidenkeräys-huoneeseen. Asukas- ja liinavaatteet pestään ryhmäkodissa.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>Ryhmäkodin käytävillä on kamerat ja valvontalaite on kansliassa. Ryhmäkotia ympäröivissä tiloissa on rikosvalvontajärjestelmä. Ryhmäkodin tiloissa on sprinkler-järjestelmä tulipalojen varalle.</p> <p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Ryhmäkodin asukkaat eivät pysty käyttämään turvalaitteita.</p>
<p><b>Terveystietojen laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p> <p>Asukkaiden hoitoon liittyvistä/käytettävistä laitteista ja välineistä on olemassa laite- ja huoltoluettelo. Ko. luetteloita päivitetään huolto-ohjelman mukaisesti ja aina tarvittaessa. Terveystietojen laitteiden yhteydessä on ryhmäkodeissa laitekohtaiset käyttöohjeet. Laiteluettelo sekä käyttöohjeet laitteisiin löytyvät myös laadunhallintajärjestelmästä IMS:ista. Henkilökunnan perehdytyksessä huomioidaan terveystietojen laitteet omalla perehdytyskohtana.</p> <p>Asukkaan käytössä olevat apuvälineet hankkii tarvittaessa henkilökunta tai omainen. Vastuuhoitaja huolehtii apuvälineiden käytön opastuksesta, niiden turvallisuudesta ja puhtaudesta. Apuvälineet huolletaan huoltosuunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa. Apuvälineiden huoltopiste toimii Ison Omenan terveysasemalla</p> <p>Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p>
<p><b>Palvelutalovastaava Maritta Havanka; <a href="mailto:hopeakuu.ptvastaava@eeks.fi">hopeakuu.ptvastaava@eeks.fi</a> ja vastaava sairaanhoitaja Tanja Kuivalainen; <a href="mailto:hopeakuu.vastaavahoitaja@eeks.fi">hopeakuu.vastaavahoitaja@eeks.fi</a></b></p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p> <p>Esimiehet ja sairaanhoitajat seuraavat ryhmäkodin työntekijöiden asukaskirjausten ohjeita. Tietokone on lukitussa kansliassa ja jokainen työntekijä kirjautuu ohjelmaan omilla tunnuksilla. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolo- ja tietoturvasitoumuksen työsuhteen alkaessa. Uudelle työntekijällä/harjoittelijalla on sovittu perehdyttäjä joka perehdyttää hänet perehdytyskaavaketta apuna käyttäen. Esimies perehdyttää uuden työntekijän/harjoittelijan henkilöstöasioiden osalta ja perehtymisen jälkeen hän käy läpi työntekijän kanssa kaavakkeen. Näin varmistetaan tehtävien hallinta.</p>
<p><b>Tietosuojaseloste on ilmoitustaululla</b></p> <p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p>
<p><b>Palvelutoimenjohtaja Irene Valo <a href="mailto:palvelutoimenjohtaja@eeks.fi">palvelutoimenjohtaja@eeks.fi</a> p. 09- 251 56500</b></p>



## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Ryhmäkoti Linnunrata riskejä arvioidaan lääkehoitosuunnitelmassa, palo- ja pelastussuunnitelmassa sekä omavalvontasuunnitelmassa (myös elintarvike).

Omavalvonta on osa laatujärjestelmää ja seuranta arvioidaan poikkeamien avulla.

Riskien hallinnan (poikkeama) tavoite on tuoda esille, kirjata ja ehkäistä poikkeamat. Niille määritetään korjaavat toimenpiteet, aikataulu vastuuhenkilöt. Prosessin avulla on mahdollista ennaltaehkäistä riskejä.

Jokainen työntekijä kirjaa poikkeamat ja läheltä piti tilanteet asukastietojärjestelmään. Välittömät toimenpiteet suoritetaan heti. Asukkaalle ja omaiselle kerrotaan tapahtuneesta.

Poikkeamat käsitellään yksikkökokouksissa.

Ryhmäkodin toiminta on sertifioitu ja yksikössä tehdään sisäisiä ja ulkoisia auditointeja kerran vuodessa. Tällä taataan laadun tasaisuus. Ylimääräisiä sisäisiä tarkastuksia tehdään, jos havaitaan laatupoikkeamia.

Espoon Eläkekotisäätiön toiminta on laadukasta ja kehitetään jatkuvasti asukkaiden hyväksi yhteistyössä Espoon kaupungin kanssa.

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN

### HYVÄKSYMINE

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Espoossa 31.10.2016

Allekirjoitus

Irene Valo palvelutoimen johtaja