

## PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Espoon Eläkekotiseäitiä Palveluntuottajan Y-tunnus: 0101260-1		Kunnan nimi: Espoo Kuntayhtymän nimi:
Toimintayksikön nimi Palvelutalo Hopeakotka		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Kotkapolku 2, 02620 Espoo		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Palveluasunnot, 96 asuntoa		
Toimintayksikön katuosoite Kotkapolku 2		
Postinumero 02620	Postitoimipaikka Espoo	
Toimintayksikön vastaava esimies Hoitotyön esimies Taru Siltanen	Puhelin 045-77312126	
Sähköposti hopeakotka.htesimies@eeks.fi		
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Palveluasunnot, 96 asuntoa		
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 16.9.2008	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>		
Asukkaiden lääketilaukset toimittaa Yliopiston apteekki		

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 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 ja lähikuntien muuta välimuotoisen palvelun verkostoa. Palveluasunnon asukas on espoolainen kotipalvelujen- ja kotisairaanhoidon tarpeessa oleva ikäihminen tai vammaisen. Hänellä ei ole laitoshoidon tai tehostetun palveluasumisen tarvetta ja hän tulee varallisuusrajat huomioiden hyväksytyksi asukkaaksi. Palvelut koostuvat kodinhoidollisista palveluista, kuten siivouksesta ja vaatehuollosta sekä asukkaan toimintakyvyn perusteella annettavista palveluista, kuten hygienia-, lääkehuolto-, kuntoutus-, asiointi- sekä turvallisuuspalvelusta. Lisäksi palveluun sisältyy virike- ja vapaa-ajan toimintaa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme koostuvat seuraavista arvoista, jotka ohjaavat toimintaamme.

#### Asukaslähtöisyys

Kunnioitamme jokaisen itsemääräämisoikeutta ja toimimme yhteisymmärryksessä asukkaiden kanssa. Hoitomme lähtökohdaksi on asukkaan turvallinen kodinomaisen ympäristö. 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. Huolehdimme vastuullisesti ja ammattitaidollamme hoidon jatkuvuudesta. Noudatamme näyttöihin ja käypähoitosuosituksiin perustuvia hoitokäytäntöjä.

#### 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

### Riskinhallinnan työnjako

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

Säätiöllä on käytössä varhaisen tuen-malli.

Työhyvinvointi ja työkyvyn säilyttäminen ovat työelämän suurimpia 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 puuttumisen 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 työvälaineistä 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. Asukasturvallisuutta on kehitetty ryhmäkodissamme rakentamalla se esteettömästi. Hopeakotkassa on turvakamerajärjestelmät ja sähköinen lukitusjärjestelmä. 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 mm. kouluttamalla heitä säännöllisesti 1 x kk; turvallisuuskävely ja työsuojelusafari. Paloharjoituskoulutus järjestetään kerran vuodessa.

Kuukausittain on omat turvallisuus tilaisuudet. Ryhmäkodin henkilökunta viestittää esimiehelle havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat 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 työsuojelutalokunnassa.

Työnantaja johtaa ja vastaa työpaikan sekä työympäristön turvallisuudesta. Työntekijöillä on myös velvollisuutensa. Työsuojeluvastuut työpaikalla määräytyvät työtehtävien ja toimivaltuuksien mukaisesti. Työsuojelupäällikkö ja – organisaatio tukee työpaikan henkilökuntaa 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.

Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

### Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toiminnanjohtaja Irene Valo 040-7519837 (kaikki toimipisteet)  
Hoitotyön esimies Taru Siltanen 045-77312126 (Palvelutalo Hopeakotka)  
Palvelutalovastaava Mervi Ahlroth 045-77312125 (Palvelutalo Hopeakuu)  
Palvelupäällikkö Teija Mulari 050-3005133 (Senioritalo Hopeakallio ja Palvelutalo Hopeakotka)  
Pääemäntä Maria Kalla 044-2835797 (Palvelutalo Hopeakotka ja Hopeakuu)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Irene Valo [toiminnanjohtaja@eeks.fi](mailto:toiminnanjohtaja@eeks.fi)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on aulan ilmoitustaululla ja kotisivuilla [www.eeks.fi](http://www.eeks.fi)

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi 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 epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Palveluasuminen on laatu- ja järjestelmän ydinprosessi. Prosessissa kuvataan asukkaan tulo, palveluasunnossa olo ja sieltä lähtö. Tämä ohjaa hoitajien toimintaa ja asukkaan hoitoa. Asukastiedot kirjataan sähköiseen DomaCare-asukastietojärjestelmään. Asukkaan palvelun tarvetta seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman avulla ja tarvittaessa käytämme erilaisia hoitotyöhön kehitettyjä mittareita esim. MMSE, GDS-15 ja MNA-mittareita.

Asukkaalla ja hänen omaisella on mahdollisuus osallistua palvelutarpeen arviointiin.

### Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

### Asukkaan kohtelu

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asukas osallistuu hoitosuunnitelman laadintaan ja arviointiin. Hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan aikaisempaa elämänsisällöä, jota on mahdollista hyödyntää hoidossa. Asukas voi päättää omasta päivärytmistä ja sopia palvelut itselleen sopivaan ajankohtaan. Omaisilla on mahdollisuus vierailta heille sopivana ajankohtana.

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asukkaan itsemääräämisoikeus on yksi Espoon Eläkekassan arvoista. Palveluasunnossa ei voi asua asukasta, jolle on tarve käyttää pakotetta tai rajoitetta. Poikkeuksen muodostaa sänky, jossa on laitat.

### Asukkaan kohtelu

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

Nolla-toleranssin periaatteen mukaan kaltoin kohteluun puututaan välittömästi. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemastaan kaltoin kohtelusta esimiehelle. Esimies keskustelee kaikkien osapuolien kanssa.

Työntekijän kohdellessa kaltoin asukasta toimitaan säätiön henkilöstöohjeiden mukaan.

Jos omaisen epäillä kohtelevan asukasta kaltoin fyysisesti tai psyykkisesti, järjestetään hoitokokous. Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu, järjestetään hoitokokous, johon osallistuu moniammatillinen tiimi, sosiaalityöntekijä ja lääkäri tarvittaessa.

Jos omainen kohtelee taloudellisesti asukasta kaltoin, henkilökunta ottaa yhteyttä oman alueen sosiaalityöntekijään.

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

### Asukkaan osallisuus

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

Espoon Eläkekassalla palveluiden laatua seurataan laatumittareiden, tyytyväisyyskyselyjen ja palautteiden avulla systemaattisesti. Tavoitteena on palveluiden laadun jatkuva parantaminen. Palveluasuntojen asukkaille tehdään tyytyväisyyskysely joka vuosi. Asukkaille pidetään kerran kuussa asukaskokous, jossa heidän toiveitaan kuunnellaan laadun kehittämiseksi. Kokouksista tehdään muistio. Omaisten mielipiteitä ja toiveita kuunnellaan.

### 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 vastineetta. Suulliseen reklamaatioon annetaan tapauskohtaisesti suullinen tai kirjallinen vastine. Reklamaatiot säilytetään niille tarkoitetuissa mapeissa. Nopeaa korjausta vaativat palautteet käsitellään välittömästi. Asukastytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi asukaskokouksessa. Kyselyssä esille nousseet kehittämiskohteet, mahdolliset muutokset, vastuuhenkilöt, aikataulut ja seuranta sovitaan. Tyytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi asukaskokouksessa.

### 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, aikataulutus, vastuuhenkilöt ja seuranta.

### Asukkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

**Toiminnanjohtaja Irene Valo**

[toiminnanjohtaja@eeks.fi](mailto:toiminnanjohtaja@eeks.fi), puh. 040-751 9837

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  
Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot ovat ala-aulan ilmoitustaululla  
**Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola puh. 09-8165 1032**

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista 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. Yksityisen henkilön antama muistutus käsitellään mahdollisimman pian. Viranomaispyynnöt käsitellään pyydettyssä ajassa

## PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Palveluasunnoissa asukkaiden hyvinvointia edistetään kuntouttavan hoitotyön avulla. Asukkaita kannustetaan osallistumaan omalla piha-alueella liikkumiseen, jossa on hyvin tilaa ulkoilla turvallisesti. Henkilökunta kirjaa asukastietojärjestelmän päivittäiseen seurantaan asukkaan toimintakyvyssä tapahtuneet muutokset. Tilastot saa tarvittaessa asukastietojärjestelmästä. Ilmoitustaululla on nähtävänä virkesuunnitelma. Se on laadittu asukkaiden toiveiden pohjalta ja virikkeiden järjestämisestä vastaa sekä henkilökunta että asukkaat itse. Juhlapyhät huomioidaan asukkaiden arjessa juhlan teeman mukaan. Viriketoiminnan muotoina on aivojen aktivoimista, liikuntaa, bingoa, musiikkia, askartelua ja lehden lukua. Palvelutalon ulkopuolisten muiden ryhmien vierailut ovat satunnaisia. Seurakunta käy pitämässä hartaushetken kerran kuukaudessa.

### Ravitsemus

Asukkaalla on mahdollisuus ruokailla ruokaravintolassa, jossa ruoka valmistetaan omassa ruuanvalmistuskeittiössä koulutetun henkilökunnan toimesta. Mikäli asukas ei halua tai jaksa tulla ruokaravintolaan, hänellä on mahdollisuus saada ateriat kotiin. Asukas voi valita mieleisen ruoka-annoksen kahdesta lounasvaihtoehdosta. Ruuan käsittelystä on keittiössä omavalvontasuunnitelma, jota noudatetaan. Lämmin ruoka annostellaan valmiiksi lautasella, salaattit, juomat ja leivät asukas ottaa itse. Tarvittaessa asukasta avustetaan. Lounaan lisäksi asukkaille on tarjolla aamupuuro, kahvia ja leivonnaisia ravintolan aukioloaikana. Asukkaan painoa seurataan sovitusti ja tarvittaessa tehdään MNA-arviointi. Tarvittaessa seuraamme yöpaaston pituutta

### Hygieniakäytännöt

Asukkaan avuntarve kirjataan hoitosuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan päivittäin ja avuntarve dokumentoidaan asukastietojärjestelmään. Palvelutalossa on hygieniayhdyshenkilö, joka osallistuu hygieniakoulutuksiin ja tiedottaa muulle henkilökunnalle uusista käytännöistä. Palvelutalon henkilökunta osallistuu myös säännöllisesti hygieniahoitajan pitämiin koulutus ja infotilaisuuksiin. Ruuan käsittelyyn osallistuvalla henkilökunnalla on hygieniapassi ja he tuntevat omavalvonnan määräykset. Käsienpesupisteitä, -aineita, käsidesiä, käsirasvaa ja kertakäyttökäsineitä on eri puolilla. Palvelukeskuksessa on siivoussuunnitelma, johon on kirjattu siivousmenetelmät -aineet, -välineet. Asukkaiden asunnot siivotaan asukkaan kanssa sovitun suunnitelman mukaan. Asukkaan pyykkihuolto toteutuu sovitun suunnitelman mukaan. Epidemioita ehkäisemme hyvän käsihygienian avulla.

Epidemiatilanteissa konsultoidaan Hopeakotkan hygieniavastaavaa ja/tai kaupungin hygieniahoitajaa. Tarvittaessa vierailuja rajoitetaan epidemian aikana.

Henkilökunnalla on siistit 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. Asukkailla on omat lääkärit joko terveysasemalla tai yksityisellä puolella. Oma vakituinen henkilökunta huolehtii asukkaan kokonaisvaltaisesta hoitosuunnitelman mukaisesta hoidosta; esim. voinnin, painon, verenpaineen, pulssin ja lääkähoidon toteutuksesta ja seurannasta. Sairaanhoidaja varmistaa, että tarvittavat tutkimukset ja verikokeet otetaan. Seurannat kirjataan asukastietojärjestelmään ja ne tiedotetaan sovitusti omalle lääkärille.

Kiireellisessä tapauksessa soittamme ambulanssin paikalle ja ensihoidon asiantuntijat päättävät jatkotoimenpiteistä. Mikäli asukas lähtee päivystykseen, annamme hoitajan lähetteen ensihoitajien mukaan. Lähetete informoi vastaanottavaa yksikköä asukkaan toimintakyvystä, lähettämisen syyn lähettävän yksikön yhteystiedot.

Yksikön kansliassa on ohjeet, miten henkilökunnan pitää toimia äkillisessä kuoleman tapauksessa.

Asukkaiden käyttävät joko kunnallisia tai yksityisiä hammashoitopalveluita oman toiveensa mukaan. Asukkaat itse tai omaiset huolehtivat hammaslääkärikäynneistä. Tarvittaessa palvelutalon hoitohenkilökunta voi avustaa hammaslääkäriajan varaamisesta.

### Lääkehoito

Palvelutalo Hopeakotkassa on lääkehoidon suunnitelma, joka on tehty Turvallinen lääkehoito-oppaan (14/2015) mukaan. Lääkehoidon suunnitelma-kansio on palvelutalon kansliassa. Siinä on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytännöt. Sitä päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Sairaanhoidajat ja lähihoitajat suorittavat LOVE-tentit ja antavat näytöt lääkehoidosta, ennen kuin saavat lääkeluvat ja saavat toteuttaa lääkehoitoa.

### Alihankintana tuotetut palvelut

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

## ASIAKASTURVALLISUUS

### Yleinen turvallisuus

Palo- ja pelastusviranomainen tarkastaa vuosittain käytössä olevat tilat. Palo- ja pelastusharjoitus järjestetään joka toinen vuosi ja turvallisuusasioita kerrataan useita kertoja vuodessa. Työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn säännöllisesti. Hopeakotkan palveluasunnoissa on turvallisuussuunnitelma, jossa on määritelty vastuut. Riskien arviointi tehdään joka toinen vuosi riskien ennaltaehkäisemiseksi. Käytössä olevien laitteiden kunto tarkastetaan ja ne huolletaan valtuutettujen liikkeiden toimesta. Palvelutalon ja asuntojen tilat ovat esteettömät.

### Henkilöstö

Palveluasunnoissa työskentelee 1,5 sairaanhoitajaa ja 6 lähihoitajaa sekä 1 fysioterapeutti. Yöhäilytykset hoitaa ryhmäkodin hoitaja ja Palvelutalon hoitaja.

Palveluasunnoissa on vakituinen henkilökunta ja sijaisia käytämme loma- ja sairauslomapuutoksiin. Palveluasunnoissa on oma sijaispankki ja sijainen hankitaan Työviesti-palvelun avulla.

Esimies huolehtii riittävästä työntekijäresurssista.

Hoitotyön esimies laatii ja hyväksyy työvuorolistat. Päivittäin esimies varmistaa, että riittävä henkilöstö on paikalla. Tarvittaessa varataan sijainen. Henkilöstöllä on ohjeet, kuinka toimitaan esim. sairaustapauksissa. Tällä varmistetaan, että myös sairaustapauksissa on riittävä henkilöstömitoitus. Hoitotyön esimies seuraa henkilöstön riittävyyttä päiväkohtaisesti.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Hoitotyön esimies yhdessä palvelupäällikön kanssa haastattelee työnhakijan. Haastattelussa tarkastetaan työnhakijan tutkintoja ja työtodistukset sekä Valviran rekisteröintitodistus. Työntekijän luvalla soittamme suosittelijalle/edellisen työpaikan esimiehelle. Ennen työsopimuksen allekirjoitusta tarkistamme työntekijän tiedot TERHIKKI-tietokannasta. Koeaikana seuraamme työntekijän toimintaa ja keräämme palautetta asukkailta, omaisilta ja työtovereilta.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Esseen Eläkekotisaatiolla 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. Hopeakotkan palvelutalossa on koulutusuunnitelma. Koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa.

### Toimitilat

Toimitilat Jokaisella palveluasuntojen asukkaalla on oma asunto, jonka asukas kalustaa mieleisekseen. Jokaisessa asunnossa on tupakeittiö, makuuhuone, wc-tila, parveke ja kellarissa varastokomero. Jokaisessa kerroksessa on oleskelutila. Alakerrassa on ruokasali, kabinetti, liikuntatila, sauna ja invawc:et. Ulkona on käytäviä, tuoleja ja penkkejä liikkumiseen ja istumiseen.

Asukas ostaa haluamansa pyykki- ja siivouspalvelun. Yleiset tilat siivotaan yöllä ja pyykkiä pestään sovitusti.

### Teknologiset ratkaisut

Palvelutalojen asunnoissa on sprinkler-järjestelmä tulipalojen varalle. Palveluasuntojen käytävillä on kamerat ja valvontalaite on kotihoidon toimistossa. Alakertaa ympäröivissä tiloissa on rikosvalvonta-järjestelmä. Henkilökunnalla on turva-hälytin, jolla saa kutsuttua hätätilanteessa vartijan paikalle. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuutta seurataan säännöllisesti. Ne huolletaan sovitun aikataulun mukaisesti. Asukaspalautteiden avulla myös seuraamme hälytyslaitteiden toimivuutta. Tietokoneelta pysymme tarkistamaan hälytysten lähtemisen ja niihin vastaamisen.

### Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Asukkaan käytössä olevat apuvälineet hankkivat tarvittaessa omainen. Palvelutalon hoitajat avustavat niiden hankinnassa tarvittaessa.

Fysioterapeutti ja hoitajat huolehtivat apuvälineiden käytön opastuksesta, niiden turvallisuudesta ja puhtaudesta. Apuvälineet huolletaan huoltosuunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa.

Apuvälineiden huoltopiste toimii HUS Apuvälikeskuksessa Esseen sairaalan yhteydessä osoitteessa Karvasmäentie 6, 02740 Espoo

### Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavien henkilöiden nimet ja yhteystiedot

Hoitotyön esimies Taru Siitanen [hopeakotka.htesimies@eeks.fi](mailto:hopeakotka.htesimies@eeks.fi)

Palvelupäällikkö Teija Mulari [palvelupaallikko@eeks.fi](mailto:palvelupaallikko@eeks.fi)

Vaihde 09-251 56500

### Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Tietokone on lukitussa kansliassa ja jokainen työntekijä kirjautuu ohjelmaan omilla tunnuksilla. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaihtolo- ja tietoturvasitoumuksen työsuhteen alkaessa. Palvelutalo Hopeakotkan 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.

Tietosuojaseloste on ilmoitustaululla

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toiminnanjohtaja Irene Valo: [toiminnanjohtaja@eeks.fi](mailto:toiminnanjohtaja@eeks.fi)  
puh. 09 251 56500

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Espoon Eläkekotisaatiön perustavoite on, että laatu on hyvää ja sitä kehitetään jatkuvasti asukkaiden hyväksi.

Palveluasuntojen riskejä arvioidaan lääkahoitosuunnitelmassa, palo- ja pelastussuunnitelmassa sekä omavalvontasuunnitelmassa (myös elintarvike).

Omavalvonta on osa laatujärjestelmää ja seurantaa arvioidaan poikkeamien avulla.

Riskien hallinnan (poikkeama) tavoitteena on tuoda esille poikkeama, joka kirjataan. Niille määritetään korjaavat toimenpiteet, aikataulu ja vastuuhenkilöt. Prosessin avulla on mahdollista ennaltaehkäistä riskejä ja kehittää toimintaa.

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

Palveluasuntojen toiminta on sertifioitu. Palvelutalossa tehdään sekä sisäisiä että ulkoisia auditointeja kerran vuodessa. Tällä taataan laadun tasaisuus. Ylimääräisiä sisäisiä tarkastuksia tehdään, jos havaitaan laatupoikkeamia.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Espoo 31.5.2018

Allekirjoitus

Irene Valo  
Toiminnanjohtaja



## 11 LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta:  
Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/laitusuositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

#### Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

o Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

#### Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

o Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

#### Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

o Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisterijatietosuojaselosteet.html>

o Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

o Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalialanasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>