



Omakotisäätiön ympärivuorokautisen palveluasumisen omavalvontasuunnitelma

1 Palvelujen tuottaja	3
1.1 Yksityinen palveluntuottaja	3
1.2 Toimintayksiköiden nimet	3
1.3 Sijaintikunta	3
1.4 Palvelumuoto	3
1.5 Osoite	3
1.6 Säätiön johtaja ja yhteystiedot	3
1.7 Aluehallintoviraston/Valviran myöntämän ympärivuorokautisen palveluasumisen luvan myöntämisaikajankohda	3
2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	3
3 Riskinhallinta	4
3.1 Riskinhallinta	4
3.2 Reagointi esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin	4
4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
5 Asiakkaan asema ja oikeudet	5
5.1 Asiakkaan palvelutarpeen arviointi	5
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelman arviointi	5
5.3 Henkilökunnan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen toiminta	5
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	6
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	6
5.6 Asiakkaan kohtelu	6
5.7 Asiakkaan asuinympäristö	6
5.8 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	6
5.9 Sosiaaliamiehet	7
5.10 Kuluttajaneuvoja	7
6 Palvelun sisällön omavalvonta	7
6.1 Fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen	7
6.2 Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seurata	7
6.3 Ravitsemus	7
6.4 Hygieniakäytännöt	8
6.5 Hammashoitoa, kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet	8
6.6 Vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkehoidosta	8
6.7 Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen	8
6.8 Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien palvelun antajien kanssa	8
6.9 Alihankintana tuotetut palvelut	8
7 Asiakasturvallisuus	9
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	9
7.2 Henkilöstö	9
7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	9
7.4 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	9
7.5 Siivous ja pyykkihuolto	9
7.6 Teknologiset ratkaisut	10
7.7 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	10
7.8 Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot	10
7.9 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset	10
7.10 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytys ja täydennyskoulutus	10
7.11 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	11
8 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	11
9 Omavalvontasuunnitelma hyväksyminen	11

1 Palvelujen tuottaja

1.1 Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Omakotisäätiö sr

Y-tunnus: 0116766-2

1.2 Toimintayksiköiden nimet

Palvelutalo Mäntylä ja palvelutalo Merilä

1.3 Sijaintikunta

Helsinki

1.4 Palvelumuoto

Palveluja ikääntyvälle väestölle

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen paikkoja 92, joista käytössä 75, vuokra-asuntoja 12 ja yhteisöasuntoja 14.

1.5 Osoite

Puotilantie 3

00910 Helsinki

1.6 Säätiön johtaja ja yhteystiedot

Susanna Kiuru

Puhelin 050 5292 314

susanna.kiuru@omakotisaatio.fi

1.7 Aluehallintoviraston/Valviran myöntämän ympärivuorokautisen palveluasumisen luvan myöntämisaikakohta

7.11.2012: muutos 22.8.2014

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Omakotisäätiö on Helsingin kaupungin hyväksymä palveluntuottaja. Tuotamme yhteiskunnallisesti vastuullisia ja vaikuttavia palveluita ikääntyvälle väestölle. Tarjoamme ympärivuorokautista hoivaa Puotilassa sijaitsevilla Mäntylän ja Merilän palvelutaloissa. Omatoimisille vanhuksille vuokraamme tilavia yksioitaita ja yhteisölliseen asumiseen huoneita. Kotona selviytymisen tueksi tarjoamme kotihoidon palveluja. Tavoitteenamme on hyvän arjen tuottaminen ikääntyville ja muille henkilöille, jotka eivät selviydy arjesta omin avuin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Omakotisäätiön toiminta-ajatuksena on tarjota yksilöllistä ja inhimillistä hoivaa ja huolenpitoa sekä erilaisia asumisvaihtoehtoja vanhuksille. Suuntaamme palveluja myös ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemiseen sekä yksinäisyyden tuomien ongelmien vähentämiseen.

Arvojamme ovat:

Yksilöllisyys - Toimintamme perustuu asiakkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Vastuullisuus – Toimintamme perustuu ammattitaitoon. Tuotamme laadukasta ja kokonaisvaltaista hoivaa ja huolenpitoa ikääntyneille ihmisille. Palvelumme ovat luotettavia ja turvallisia. Toimimme joustavasti ja uudistamme palvelujamme palautteen mukaan. Kannamme vastuun omasta tekemisestämme.

Inhimillisuus - Toimintamme perustuu ihmisarvon kunnioitukseen. Osaamisemme perustuu ystävällisyyteen, suvaitsevaisuuteen, huomaavaisuuteen, kunnioitukseen, oikeudenmukaisuuteen, tasavertaisuuteen ja yhteisöllisyyteen. Toimimme kollegiaalisesti toisiamme arvostaen. Elämäniloa ja huumoria unohtamatta.

3 Riskinhallinta

3.1 Riskinhallinta

Johtaja vastaa riskienhallinnan kokonaisprosessista riskien määrittelyn ja todettujen riskien suojautumissuunnitelmien avulla. Lääkehoidon riskienhallinta käsitellään lääkehoidonsuunnitelmassa ja yleisen turvallisuuden suojautumissuunnitelmaa pelastussuunnitelmassa. Turvallisuuskävelyt, joiden toteutuksesta vastaavat suojeluvalvojat, tehdään kerran kuussa ja evakuointiharjoitukset puoli vuosittain. Ryhmäkodeissa on aina työvuorossa SV eli suojelu vastaava, joka vastaa toiminnan organisoinnista vaara- tai hätätilanteessa. Lähiesimies varmistaa, että turvallisuuskävelyt ja evakuointiharjoitukset on tehty.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä arvioidaan riskinarviointilomakkeilla. Riskejä arvioidaan myös työterveyshuollon toimesta. Painopistealueena on vuonna 2019 työhyvinvointi. Työeläkeyhtiö Elon kanssa tehdään hankesuunnitelma työhyvinvoinnista. Varhaisen välittämisen mallilla vaikutetaan ennaltaehkäisevästi henkilökunnan mahdollisiin työkykyä heikentäviin tekijöihin. Fysioterapeutti ohjaa hoitajia asukkaiden siirroissa ja apuvälineiden käytössä. Jokaisessa ryhmäkodissa on kaksi siirrettävää potilasnosturia ja tuoli-vaaka.

Vastuuhoitaja varmistaa asiakkaan turvallisuutta heti, kun asiakas tulee ryhmäkotiin ottamalla yhteyttä fysioterapeuttiin, joka tekee RAI-arvioinnin* G-osion (fyysinen toimintakyky ja rakenteelliset ongelmat) vastuuhoitajan kanssa. Fysioterapeutti hankkii tarvittaessa lonkkahousut ja jalkineet asiakkaalle. Kypärän tarve arvioidaan erikseen. Vastuuhoitaja tarkentaa kaatumisriskin ennaltaehkäisyä sitten, kun RAI on kokonaisuudessa tehty ja herätteet ovat käytössä. Toimintaympäristön turvallisuutta varmistetaan huoneiden kynnyksättömyydellä, tilavilla WC:llä ja turvakaiteilla. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään henkilökohtainen turvaranneke. Vastuuhoitaja kirjaa asiakasturvallisuuteen liittyvät suunnitelmat asiakastietojärjestelmään. Kaikki hoitajat kirjaavat päivittäistä arviointia. Vastuuhoitaja reagoi muutoksiin ja päivittää suunnitelmat yhdessä esimerkiksi fysioterapeutin kanssa. Fysioterapeutti ylläpitää kaatumisten seurantaraportointia ja reagoi tarvittaessa kaatumisten ennaltaehkäisyyn.

Uhka- ja vaaratilanteita voi syntyä asiakkaiden käytöshäiriöistä kuten aggressiivisuudesta tai levottomasta liikkumisesta. Ukatilanteiden ennaltaehkäisyksi henkilökunta toimii aktiivisesti asiakkaiden parissa ja rauhoittaa tilanteita. Toimintaohje väkivallan uhkatilanteisiin löytyy y-asemalta. Hoitajien osaamista vahvistetaan vuonna 2019 validaatio-koulutuksella.

Lääketurvallisuutta varten on tehty lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan yksityiskohtaisesti lääkehoidon prosessi. Lääkkeiden jaossa on kaksoistarkastus ennen kuin ne annetaan asiakkaalle. Lääkkeet jaetaan suoraan dosetista asiakkaalle. Vastuuhoitaja vastaa omien asiakkaidensa lääkehoidosta. Erityistä huolellisuutta vaativista lääkkeistä on tehty ohjeistus. Dokumentit löytyvät y-asemalta. Ulkoisella auditoinnilla on varmistettu lääkehoidon kokonaisprosessi. Turvallisen Lääkehoidon Tunnus on voimassa vuonna 2019.

Haittatapahtumien ja läheltä piti – tilanteiden raportointi, käsittely ja dokumentointi

Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista extranetissä olevalla sähköisellä lomakkeella. Raportit käydään läpi niissä työpisteissä, joissa poikkeamat ovat tapahtuneet. Johtaja seuraa myös raportteja ja tarvittaessa ottaa asioita käsittelemään. Kaatumisilmoitukset tarkistaa fysioterapeutti. Muut ilmoitukset tarkistaa johtaja. Jos kyseessä on asukkaaseen kohdistunut uhka- ja vaaratilanne tai vakava lääkepoikkeama, vuorossa oleva hoitaja informoi siitä omaista viipymättä. Tarvittaessa omaisia ohjataan tekemään ilmoitus potilasvakuutuskeskukseen puhelinnumero 040 450 4590.

3.2 Reagointi esille tulleisiin laatu-poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin

Raportit tilastoidaan ja käsitellään tarvittaessa laajennetun johtoryhmän kokouksissa ja päätetään tarvittavat toimenpiteet laatu-poikkeamiin. Korjaavat toimenpiteet kirjataan kokousmuistioon. Johtaja käsittelee jatkotoimenpiteitä vaativat haitta- ja vahinkotilanteet.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa johtaja Susanna Kiuru puhelin 050 5292 314, susanna.kiuru@omakotisaatio.fi.

Johtaja arvioi toimintaa yhdessä lähiesimiesten kanssa kerran vuodessa sisäisellä auditoinnilla. Vuoden 2019 kehittämiskohteita ovat kirjaaminen ja ulkoilun toteuttaminen säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa.

Omaavontasuunnitelma sijaitsee painettuna Mäntylän ja Merilän aulassa. Sähköisenä suunnitelma on luettavissa verkkosivuilta osoitteessa www.omakotisaatio.fi

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Vastaanottava hoitaja toivottaa asiakkaan ja hänen omaisen tervetulleeksi ryhmäkotiin. Hoitaja informoi omaisia käytännön asioista ja antaa heille elämäkulkulomakkeen, jonka he voivat täyttää yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on nimetty heti tulovaiheessa vastuuhoitaja, joka käynnistää RAI-arvioinnin* intensiivijakson siten, että RAI-arviointi on tehty kahden viikon sisällä asiakkaan saapumisesta. RAI-vastaava varmistaa, että intensiivijakso käynnistetään ajallaan ja fysioterapeuttiin otetaan yhteyttä (ks. 3.1). Asiakas ja omaiset osallistuvat mahdollisuuksiensa mukaan RAI-arvion tekemiseen. Tämän jälkeen vastuuhoitaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman hyödyntäen myös elämäkulkulomaketta ja muuta havainnointua tietoa. Vastuuhoitaja järjestää moniammatillisen tulopalaverin kuukauden sisällä tulopäivästä. Tulopalaveriin osallistuu myös omainen ja asiakas. Tulopalaverissa asiakas ja omainen antavat lisätietoja asiakkaan tavoista ja tottumuksista sekä toiveista hoidon suhteen. Tulopalaverin yhteydessä aloitetaan asiakkaan voimavaralähtöisen huoneentaulun täyttäminen yhdessä omaisen/asiakkaan kanssa. Asiakkaalle ja omaiselle esitellään asiakaskohtainen mittariraportti RAI-arvioinnista. Asiakkaalla/omaisella on mahdollisuus halutesaan saada kirjallinen muistio tulopalaverista.

*RAI – järjestelmä on Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) ylläpitämä kansallinen arviointijärjestelmä, jonka avulla THL tuottaa tietoa ympärivuorokautisen hoidon laadusta sekä yksikkö- että valtakunnan tasolla. Jokaisen asiakkaan kuntoisuutta ja vointia vastuuhoitaja arvioi vähintään kaksi kertaa vuodessa arviointimittariston avulla. Yksikön RAI-vastaava varmistaa, että THL:ään menevät tiedot ovat asianmukaiset. THL tekee yhteenvedon saaduista tiedoista ja toimittaa tilastot säätiöön. Johtaja vastaa RAI-arviointijärjestelmän käytöstä ja palautteiden käsittelystä. Ryhmäkodin RAI-vastaava tekee kaksi kertaa vuodessa yhteenvedon ryhmäkodin RAI-tuloksista. Yhteenvedo on nähtävillä ryhmäkodissa. Lisätietoa RAI-arviointijärjestelmästä löytyy verkkosivuilta <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/rai-vertailukehittaminen/tietoa-rai-jarjestel-masta>.

Hoitotyön suunnitelma tehdään asiakkaan RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Hoitotyön suunnitelmaan kirjataan hoidon tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Hoitotyön suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan sairauksien hyvä hoito sekä asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen. Suunnitelma sisältää vähintään tavoitteet ja toimenpiteet asiakkaan liikuntakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun, hyvään ravitsemukseen sekä hyvän perushoidon ja suun terveydenhoito toteutumiseen.

Omainen voi osallistua asiakkaalle tehtävään tulotarkastukseen ja muihin lääkärintertoihin, kunhan asiasta on ennalta sovittu ryhmäkodin sairaanhoitajan kanssa.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelman arviointi

Asukasta hoitanut hoitaja arvioi hoitosuunnitelman toteutumista päivittäin sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Vastuuhoitaja arvioi ja tarvittaessa korjaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa kolmen kuukauden välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Johtaja varmistaa kaksi kertaa vuodessa, että hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajan tasalla ja arvioituina.

Asiakas/omaiset voivat osallistua suunnitelman arviointiin vastuuhoitajan kanssa pidettävässä palaverissa ja osallistumalla sovituksi lääkärintertoihin.

5.3 Henkilökunnan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen toiminta

Työvuorojen vaihtuessa pidetään suullinen raportti, jossa kerrotaan asiakkaan oleelliset tiedot. Saatu tieto ohjaa työvuorossa olevien hoitajien työskentelyä. Vastuuhoitaja tai hänen ollessa poissa sairaanhoitaja tai hoitaja, jolle vastuu on siirretty, kirjaa kansliassa olevaan kalenteriin asiakkaan päivittäiset kuntoutus- ja harrastetoiminnat. Kalenterin mukaan huolehditaan asiakkaan osallistumisesta toimintaan. Asiakkaan huoneessa on voimavaralähtöinen huoneentaulu, jossa kerrotaan, mitkä ovat asiakkaan voimavarat, kuinka

asiakasta autetaan ja mitkä ovat hänen kiinnostuksen kohteensa. Vastuuhoitaja varmistaa sähköisen kirjaamisen perusteella, että hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa asiakkaan saamaan hänelle tarkoituksenmukaisia palveluja.

5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan hoidon tarve arvioidaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Asiakkaan toiveita kuullaan päätöksentekokyvyn rajoissa. Halutessaan asiakas voi ruokailla omassa huoneessa. Asiakkaalla on käytössä omat vaatteet. Asiakas saa valvoa/nukkua omien tottumusten ja unitarpeen mukaan. Omaiset saavat vierailta vapaasti ryhmäkodeissa. Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää omaa puhelinta. Vastuuhoitaja kirjaa hoito- ja palvelusuunnitelmaan toimenpiteet, joilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan.

5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan liikkumisvapautta rajoitetaan ainoastaan pakottavista syistä, jolloin tarkoituksena on asiakkaan turvallisuuden takaaminen ja onnettomuuksien ehkäiseminen. Päätöksen liikkumisvapauden rajoittamisesta tekee lääkäri, asiakas, omainen, hoitaja ja fysioterapeutti yhdessä. Rajoitus on aina määräaikainen. Viimeistään kolmen kuukauden kuluttua rajoitteen antamisesta tilanne arvioidaan uudelleen. Vastuuhoitaja kirjaa rajoittamisen sähköisen kirjaamisjärjestelmän info-laatikkoon. Johtaja tilastoi kaikki tiedot itsemääräämisoikeuden rajoittamisista kaksi kertaa vuodessa ja varmistaa, että rajoittamiset on arvioitu sovitusti.

5.6 Asiakkaan kohtelu

Omakotisäätiöllä on käytössä toimintaohje kaltoinkohtelun ennaltaehkäisystä ja kaltoinkohteluun puuttumisesta joka löytyy y-asemalta. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, otetaan välittömästi yhteys lähiesimieheen, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

5.7 Asiakkaan asuinympäristö

Asiakkaalla on oma huone, jonka hän saa sisustaa itse. Huoneeseen kuuluu sähkösäädettävä hoitosänky liinavaatteineen, hygieniapatja ja yleisvalaistus. Huone on asiakkaan henkilökohtainen tila eikä sinne sijoiteta ketään muita asiakkaita paitsi erityistilanteissa esimerkiksi remontin ajaksi. Omakotisäätiöllä on myös kaksi 2-hengen huonetta. Yhteisissä tiloissa tapahtuu ruokailu sekä viriketoimintaa. Yhteisissä tiloissa on TV sekä mahdollisuus kuunnella musiikkia. Ryhmäkodeissa on myös parvekkeita moneen ilmansuuntaan, joten ulkoilu parvekkeilla mahdollistuu päivittäin.

Kummassakin palvelutalossa on juhlasali, joissa järjestetään erilaisia tapahtumia ja kuntopiirejä. Henkilökohtaista kuntoilua varten on kuntoiluhuone. Kummassakin palvelutalossa on sauna. Pihalle pääsee avustettuna.

Omaiset voivat vierailta ryhmäkodeissa, silloin kun heille sopii. Omaisten toiminta ei saa kuitenkaan häiritä toisia asukkaita. Omaiset voivat yöpyä tarvittaessa palvelutalossa.

5.8 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Omaisten iltoja ja omaisten keskustelutilaisuuksia järjestetään yhteensä kaksi kertaa vuodessa. Omaisten illoilla on informatiivinen merkitys ja omaisten keskustelutilaisuuksissa omaiset voivat antaa palautetta hoitotyön laadusta. Omaiskysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraava kysely tehdään vuonna 2019. Omaiset voivat antaa palautetta suoraan ryhmäkoteihin tai laittaa palautteen palautelaatikkoihin, jotka sijaitsevat omavalvontasuunnitelman vieressä palvelutalojen auloissa.

Asiakas- ja omaispalautteet käydään läpi laajennetun johtoryhmän kokouksessa ja ryhmäkotikokouksissa. Toimintaa kehitetään tarvittaessa palautteiden perusteella.

Asiakkaiden omaa ääntä kuullaan kuukausittain pidettävissä asukaskokouksissa. Tavoitteena on, että asiakkaat saavat esittää toiveita ja pääsevät vaikuttamaan asioihinsa.

Muistutuksen tekeminen

Jos asiakas tai omainen kokee saaneensa huonoa palvelua, muistutuksen voi osoittaa johtaja Susanna Kiurulle puhelinnumero 050 5292 314 ja sähköpostiosoite susanna.kiuru@omakotisaatio.fi. Muistutukset käsitellään kahden viikon sisällä.

Muistutuksen voi myös osoittaa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston SAS-toimistoon ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikainen PL 6600, 00099 Helsingin kaupunki, puhelin 09 310 42207, kristiina.l.matikainen@hel.fi.

5.9 Sosiaaliamiehet

Helsingin kaupungin sosiaaliamiehiin voi olla yhteydessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaalihuollossa. Yhteystiedot: Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki, sähköpostiosoite sosiaaliamies@hel.fi. Asiakkaiden yhteydenotot: ma klo 13-15, ti ja to klo 10-12 puh. 09 3104 3365.

5.10 Kuluttajaneuvoja

Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on avustaa ja sovittaa kuluttajan ja palvelun tuottajan välisessä riitatilanteessa. Kuluttajaneuvonnasta annetaan myös kuluttajille ja palvelun tuottajalle tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero 029 553 6901 palvelee arkisin klo 9.00–15.00.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan johtoryhmässä.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Omakotisäätiö tuottaa asiakkaiden toimintakyvyn edistämiseen ja tukemiseen tähtäviä palveluja. Asiakkailla on mahdollisuus päästä kerran viikossa ulkoilemaan. Ulkoilu järjestetään työvuorosuunnittelun avulla siten, että tietyssä vuorossa oleva työntekijä on vastuussa ulkoilusta. Ulkoilua seurataan tarvittaessa erillisellä seurantalistalla. Ryhmäkodin [sairaanhoidaja](#) vastaa, että ulkoilu toteutetaan sovitusti. Kuntoutus- ja harrastetoiminnan henkilökunta on mukana arjessa. Toiminnallisissa ryhmissä tapahtuvaa kuntoutusta järjestetään asiakkaille. Huonokuntoiset huomioidaan yksilökäynneillä. Suunnitelmallisen toiminnan tavoitteena on ylläpitää asiakkaiden sosiaalisia suhteita sekä tarjota vaihtelua ja uusia elämyksiä arkeen. [Vapaa-ajanohjaaja](#) koordinoi vapaaehtoisten toimintaa. Omakotisäätiön Ystävät osallistuvat tapahtumien suunnitteluun ja toteutukseen.

Kuntoutus- ja harrastetoiminta koostuu säännöllisestä ryhmätoiminnasta sekä kaikille asiakkaille yhteisistä tapahtumista. Säännöllinen toiminta sisältää kohtaamistaitteen taideryhmätoimintaa, tanssihetkiä, ystäväkoiravierailuja, seurakunnan järjestämiä hartaushetkiä, kahvilassa asiointia, ulkoilua sekä kuntoklubi-, kahvikamut-, pelikerho- ja malliruokailutoimintaa. Säännöllisen toiminnan lisäksi huomioidaan vuodenkiertoon liittyvät juhlapäivät ja teemaviikot. Mahdollisuuksien mukaan osallistutaan talon ulkopuolella tapahtuvaan kulttuuritarjontaan ja tehdään retkiä torille.

Jokaisessa ryhmäkodissa on yksi korkeanojainen pyörätuoli erityisesti ulkoilua varten.

6.2 Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seurata

[Vastuuhoitaja](#) arvioi asukkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista RAI-arvioinnin ja päivittäisen arvioinnin avulla. Vastuuhoitaja konsultoi tarvittaessa kuntoutus- ja harrastetoiminnan henkilökuntaa. Kuntouttavan hoitotyön arviointipalavereja järjestetään mahdollisuuksien mukaan jokaisessa ryhmäkodissa neljä kertaa vuodessa. Palaverit järjestää [fysioterapeutti](#).

6.3 Ravitsemus

Ateriapalveluun kuuluu aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Lounaan ja päivällisen väli on vähintään viisi tuntia. Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Asiakkaiden ravitsemusta seurataan vähintään kaksi kertaa vuodessa MNA-testin avulla. MNA (Mini nutritional assessment) on ravitsemustilan arviointiin tarkoitettu kysymyssarja, jota voidaan käyttää ikääntyneiden henkilöiden virhe- ja aliravitsemusriskin arvioinnissa. [Vastuuhoitaja](#) arvioi saatuja testituloksia ja tekee ravitsemussuunnitelman, jos asiakas on riskissä virheravitsemukselle tai kärsii siitä. Ravitsemussuunnitelmaa varten löytyy tietoa y-asetalta/ravitsemus.

Asiakkaiden paino kontrolloidaan kerran kuukaudessa. [Vastuuhoitaja](#) reagoi painon pudotukseen ja tekee tarvittaessa ruoka- ja ruokakirjanpitoa arvioidakseen, onko ravitsemuksessa ongelmia. Saadun tiedon perusteella [vastuuhoitaja](#) tekee tarvittaessa MNA-testin ja ravitsemussuunnitelman. Ravinnon ja nesteiden saantia seurataan päivittäisessä hoidon kirjaamisessa. [Johtaja](#) ja [ravitsemispäällikkö](#) käyvät ryhmäkotien [sairaanhoidajien](#) kanssa MNA-testien tulokset läpi kaksi kertaa vuodessa arvioiden ryhmäkotien ravitsemuksen tasoa ja tekemällä tarvittavia kehittämissuunnitelmia.

Keittiöhenkilökunta arvioi ruokajätteen määrää ravitsemispäällikön tekemän seurantasuunnitelman mukaisesti ja ottaa välittömästi yhteyttä ryhmäkotiin, jos jätemäärä on poikkeuksellisen suuri. Ravitsemispäällikkö kehittää aktiivisesti ikäihmisten ravitsemusta yhteistyössä ryhmäkotien henkilökunnan kanssa.

Ravintolan omavalvontasuunnitelmaan, josta vastaa ravitsemispäällikkö, on kirjattuna ravitsemusprosessiin kuuluvat riskit- ja suojausmenetelmät.

6.4 Hygieniaikäytännöt

Omakotisäätiöllä on hygieniahoitaja, sairaanhoitaja Minna Loikkanen, puhelinnumero 0400 270619. Omakotisäätiöllä on oma hygieniaohje sekä Helsingin kaupungin ohjeistukset, jotka löytyvät y-asemalta. Hygieniahoitaja tekee yhteistyötä Helsingin kaupungin hoitotyön asiantuntijan Marina Jorosen kanssa, tekee tarvittavat infektioilmoitukset kaupungille, huolehtii vaadittavasta hygienia- ja turvallisuus- ja tekee tarvittavat ohjeistukset epidemiatilanteessa.

6.5 Hammashoitoa, kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet

Omakotisäätiöllä on ohjeet y-asemalla suunhoidosta, yhteydenotosta päivystykseen ja kuoleman jälkeisistä toimenpiteistä. Vastuuhoitaja tilaa tarvittaessa hammaslääkärille ajan puhelinnumerosta 09 3105 1400. Kiireettömässä sairaanhoitoa vaativassa tilanteessa hoitaja voi soittaa virka-aikaan Piika & Sisaren konsultaationumeroon. Muulloin voi ottaa yhteyttä Malmin sairaalan päivystävään sairaanhoitajaan puhelinnumero 050 402 2921 tai Helsingin kaupungin terveysneuvontaan puhelinnumero 09 3101 0023.

Äkillistä kuolemantapausta varten ohjeet löytyvät y-asemalta. Ohjeissa korostetaan yhteydenottoa 112:een.

6.6 Vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkehoidosta

Lääkäri tekee asiakkaalle tulotarkastuksen, määräaikaikontrollin, lääketarkastuksen puoli vuosittain ja lääkityksen kokonaisarviointin kahdesti vuodessa. Ryhmäkodin sairaanhoitaja varmistaa, että määräaikaikontrollit ja lääkitysten tarkastukset on tehty määräajoin.

Lääkäripalvelut tuottaa Helsingin kaupungin sopimuksen mukaisesti Piika & Sisar Oy. Ryhmäkodin sairaanhoitaja vastaa, että lääkäripalvelut toteutuvat asianmukaisesti kaikille asiakkaille. Sairaanhoitaja vastaa lääkärinkierroilla käsiteltävistä asioista.

6.7 Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Lääkehoitosuunnitelman tehtävänä on ohjata ryhmäkodin lääkehoidon prosessia ja varmistaa lääkehoidon turvallisuus. Turvallisesta lääkehoidosta vastaa ryhmäkodin sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman päivittää johtaja vähintään kerran vuodessa saatujen palautteiden perusteella.

6.8 Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien palvelun antajien kanssa

Yhteistyöapteekki, Apteekki Easton, huolehtii asiakkaiden lääkkeiden toimituksesta ajallaan. Ongelmatilanteissa proviisori on yhteydessä johtajaan. Apteekin kautta saadaan ajankohtaista tietoa lääkehuollosta.

Laboratoriokokeet sovitaan lääkärinsihteerin kanssa. Laboratoriosta soimitaan ryhmäkotiin, jos on hyvin poikkeavia laboratorioarvoja.

Vastaava suunhoitaja, lähihoitaja Anja Strömberg ryhmäkoti Malvasta, pitää yhteyttä Helsingin kaupungin terveyden edistämisen tiimin Juulia Koskiseen ja sopii vuosittain tapahtuvasta koulutuksesta ja asiakkaiden suuhygieniaan liittyvistä asioista. Vuonna 2019 selvitetään mahdollisuutta päästä osalliseksi liikuteltavaa hammashoitoa.

Vastuuhoitaja huolehtii asiakkaan tarvitsemien omahoitotarvikkeiden tilauksesta. Vastuuhoitaja kartoittaa asiakkaan inkontinenssitarvikkeiden tarpeen. Ryhmäkodin inkontinenssihoitaja tilaa keskitetysti kaikki vai-pat kolmen kuukauden välein. Ohjeet löytyvät y-asemalta.

6.9 Alihankintana tuotetut palvelut

Kiinteistöpalvelut tuottaa kiinteistöalan asiantuntija Cosci-tuning Oy. Asiakkaiden liinavaatehuollosta vastaa Mikkelin Pesula Oy.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastusviranomaisten vaatima pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitykset ovat ajan tasalla. Johtaja päivittää suunnitelman vuosittain. Sähkölaitteille, palohälytyslaitteille ja hisseille suoritetaan määräaikaistarkastukset. Määräaikaiset palotarkastukset tehdään sovitusti Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen toimesta.

7.2 Henkilöstö

Laillistettu- ja nimikesuojattu ammattihenkilöstö löytyy Valviran ylläpitämistä rekistereistä. Vakituksella hoito-henkilökunnalla taataan 0,5 toteutunut hoitohenkilökuntamitoitus paitsi kesäloma-aikana, jolloin rekrytoidaan sijaisia. Määräaikaisia työntekijöitä otetaan pidempiaikaisiin sijaisuuksiin. Äkillisiä sijaisuuksia varten löytyy luotettava sijaisrekisteri, josta voi pyytää tuttuja sijaisia työvuoroon.

Jokaisessa ryhmäkodissa on lähiesimiehenä toimiva sairaanhoitaja. Hoitajia on 45 ja 5 hoiva-avustajaa. 3 laitoshuoltajaa vastaa siivouksesta ja vaatehuollosta. Kuntoutus- ja harrastetoiminnassa on neljä työntekijää, joista yksi on vastaava fysioterapeutti ja toimii työyksikön lähiesimiehenä. Keittiössä on viisi työntekijää, joista yksi toimii ravitsemispäällikkönä vastaten ateriapalvelun toteutuksesta ja kehittämisestä.

Talous- ja henkilöstöasioista vastaa kolme työntekijää.

Johtoryhmään kuuluu johtajan lisäksi henkilöstö-, kehittämis-, talous- ja ravitsemispäällikkö.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Noudatetaan Avaintyönantajat AVAINTA ry:n työehtosopimusta.

Vakituisiin työsuhteisiin ja pitkäkestoisiin sijaisuuksiin rekrytoidaan vain tutkinnon suorittaneita työntekijöitä. Laillistettu- tai nimikesuojattu ammattihenkilö pitää löytyä Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Henkilöstöpäällikkö Riikka Ahola, puhelin 09 6829 0314, laittaa avoimen työpaikan yleiseen hakuun ja ottaa vastaan hakemukset. Hän myös järjestää haastattelut ja päättää yhdessä johtajan kanssa henkilövalinnoista.

7.4 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Henkilöstöpäällikkö vastaa perehdytyksestä perehdytysohjelman mukaisesti. Tapauskohtaisesti sovitulla koeajalla arvioidaan, soveltuuko työntekijä tehtävään. Myös työterveyshuollon työhönsijoitustarkastuksella arvioidaan työntekijän soveltuvuutta. Työntekijät allekirjoittavat vaitiolovelvollisuuslomakkeen ja saavat tarvittavat henkilökohtaiset käyttöoikeudet sähköiseen asiakastietojärjestelmään ryhmäkodin pääkäyttäjältä.

Täydennyskoulutus suunnitellaan strategisten painopistealueiden mukaisesti. Vuonna 2019 keskitytään kirjaamisen kehittämiseen siten, että RAI-arviointijärjestelmä ohjaa hoitosuunnitelman laadintaa ja arviointia. Ravitsemuksesta järjestetään tietoisukuja. Työyksiköt kehittävät omaa toimintaansa jatkuvan kehittämisen mallin mukaisesti. Lisätään muistisairaana ihmisen kohtaamisen taitoja validaatiomenetelmän opettelulla ja käyttöönnotolla.

Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on säätiön myöntämä lääkelupa, joka arvioidaan ja uusitaan määräajoin. Johtaja pitää rekisteriä henkilökunnan lääkeluvista. Lääkeluvan saamiseksi on jokaisen suoritettava lääkehoidon teorianentti ja lääkkeiden jakamisen näyttö.

7.5 Siivous ja pyykkihuolto

Siisteydestä huolehtivat laitoshuoltajat arkisin. Iltaisin yöhoitajat huolehtivat, että yleiset tilat ovat siistit ja he myös siivoavat keittiön lattian. Jokainen työntekijä siivoaa omat jälkensä ja varmistaa toiminnallaan, että tilat ovat siistit. Valmistuskeittiön siisteydestä vastaa keittiöhenkilökunta. Asiakkaan huone siivotaan kerran viikossa.

Liinavaatteiden pesusta huolehtii Mikkelin Pesula. Asiakkaiden pyykkiä pestään ryhmäkodeissa.

7.6 Teknologiset ratkaisut

Omakotisäätiössä on rakennusten ulkopuolella tallentavat kulunvalvontakamerat, jotka on sijoitettu ulko-ovien yhteyteen. Kameroiden kuvat näkyvät ryhmäkotien monitoreissa. Yöhoitajat vastaavat rakennusten hälytysjärjestelmien käytöstä yöaikaan. Palohälytykset menevät suoraan hälytyskeskukseen.

Henkilökohtaisia kutsulaitteita hankitaan tarvearvioinnin perusteella.

7.7 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Asiakkaiden apuvälineiden tarve arvioidaan yksilöllisesti ja omaiset huolehtivat apuvälineiden sovitus- ja korjauskäynnit Helsingin kaupungin apuvälinepalvelusta. Omaiset hakevat ja palauttavat tarvittavat apuvälineet. Fysioterapeutti toimii yhteyshenkilönä tarpeen arvioinnissa. Fysioterapeutti voi ohjeistaa myös omaisia tai edunvalvoja hankkimaan sellaisia apuvälineitä, joita ei voi hankkia apuvälinepalvelusta. Fysioterapeutti ja kuntoutus- ja harrastetoiminnan lähihoitaja koordinoi Omakotisäätiön apuvälineiden huollon.

7.8 Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa vastaava fysioterapeutti Marica Wirtanen puhelin 0400 270620, marica.wirtanen@omakotisaatio.fi

7.9 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset

Sähköisten järjestelmien yleisestä tietosuojasta vastaa Mikrovirta oy.

Henkilökunnalle ja opiskelijoille annetaan rajatut, henkilökohtaiset käyttäjätunnukset sähköisiin asiakastietojärjestelmään (DomaCare). Ryhmäkotien kanslioissa säilytetään paperisia asiakaskansioita, jotka toimitetaan johtajalle palvelusuhteen päätyttyä. Johtaja arkistoi asiakirjat.

Asiakasta ja omaisia informoidaan muodostuvasta henkilörekisteristä. Asiakkaan tiedot syötetään sähköiseen asiakastietojärjestelmään, johon asiakasta hoitavalla henkilöstöllä on pääsy. Asiakkaan terveydentilasta annetaan tietoa terveydenhuollon ammattilaisille hoitajan tekemällä läheteellä asiakkaan asioidessa muissa sosiaali- tai terveydenhuollon laitoksissa. Apteekin tietokantaan, Easy Mediin annetaan henkilötiedot asiakkaan suostumuksella. Lääkäripalvelujen tuottaja ylläpitää omaa rekisteriä hoitamistaan asiakkaista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle lähetetään vuosittain HILMO-tiedot (Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon hoitoilmoitus) sekä kaksi kertaa vuodessa RAI-arvioinnin tiedot.

RAI-arvioitujen asiakkaiden arviointitiedoista luovutetaan DomaCare:n välityksellä kopio THL:ään. Tässä arviointiaineistossa on mukana asiakkaan RAI-arviointiin sisältyvät tunnistetiedot joita ovat muun muassa henkilötunnus ja nimi. Yksittäinen henkilö on tunnistettavissa, mutta tunnistesteellista tietoa käytetään vain tietojen tarkistuksessa ja linkkauksessa muihin rekisteritietoihin. Yksittäisen henkilön tunnistesteellisia tietoja ei tarkastella. THL:n RAI-arvioitujen asiakkaiden asiakas/potilastietojen käyttö (vertailutiedon kerääminen ja jalostaminen organisaatioiden käytettäväksi sekä tutkimuskäyttö) perustuu henkilötietolakiin (523/1999 12 §) ja THL:n tutkimuslupa (Dnro THL/134/6.02.00/2012, THL/708/6.02.00/2017). Asiakas voi kieltäytyä RAI-arvioinnista. RAI-arvioinnista kieltäytyminen ei itsessään saa asettaa asiakasta eriarvoiseen asemaan palvelun myöntämisen tai palvelun tarjoamisen suhteen. Palvelutarpeet on silloin selvitettävä muulla tavoin.

Lääkärin tarkastuksen jälkeen asiakkaan henkilötiedot lähetetään Helsingin kaupungin lääkärisihteerille. Taloushallinnosta lähetetään asiakkaiden läsnäolotiedot (ainoastaan nimet) Helsingin kaupungin laskutukseen ja lääkäripalvelujen tuottajalle. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä omavalvontasuunnitelman kansiossa. Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjän toimii Helsingin kaupunki, jos asiakas on kaupungin sijoittama tai palvelusetelillä. Omakotisäätiö on itsemaksavien asiakkaiden asiakasrekisterin pitäjä.

Kun ostopalveluyksikön asiakkaan omainen, läheinen tai muu vastaava henkilö haluaa kirjalliset kopiot erilaisista asiakkaan asiakirjojen asiakirjamerkinnöistä, toimitaan Helsingin kaupungin ohjeen mukaisesti. Ohje löytyy y-asemalta.

7.10 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstö perehdytetään voimassa olevan perehdytysohjelman mukaisesti. EU:n tietosuoja-asetus tuli voimaan 25.5.2018. Kuvaus ja ohjeistus tietosuojan liittyen tehdään ja henkilökunta koulutetaan siten, että jokainen allekirjoituksellaan vahvistaa tietävänsä miten salasanojen kanssa toimitaan, kuinka tietokoneelle ja järjestelmiin kirjaututaan ja niistä poistutaan, sekä miten ja missä asukkaiden tietoja käsitellään ja säilytetään.

7.11 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johtaja Susanna Kiuru, puhelin 050 5292 314, susanna.kiuru@omakotisaatio.fi

8 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Työyksiköt ovat tehneet ohjatusti jatkuvan parantamisen mallin mukaista kehittämistyötä vuonna 2018. Vuoden 2019 tavoitteena on juurruttaa ajattelumalli osaksi työyhteisökulttuuria. Työyksiköiden lähiesimiehet vetävät kehittämissuunnitelmia ja kevään aikana järjestetään yhteinen tapahtuma kehitysaiheiden esittelemiseksi.

Kirjaamisen kehittäminen nousi esille sisäisen auditoinnin yhteydessä. Integroidaan RAI-arviointijärjestelmä osaksi hoitotyön suunnitelmaa ja arviointia.

Haastavien asiakkaiden kohtaamisen parantamiseksi opetellaan, harjoitellaan ja otetaan käyttöön validatiomenetelmän hyviä käytäntöjä.

Työhyvinvoinnin edistämiseksi tehdään työeläkelaitos Eloon hankesuunnitelma.

9 Omavalvontasuunnitelma hyväksyminen

Paikka ja päiväys
Helsinki 7.5.2019

Allekirjoitus

Susanna Kiuru
johtaja
Omakotisäätiö sr