

The page features an abstract graphic design with three blue circles of varying sizes and two thin blue lines. One large circle is at the top center, a smaller one is below it to the right, and a very large circle is at the bottom right. Two thin lines cross the page diagonally, one from the top left to the middle right, and another from the top right to the bottom left.

# Omavalvontasuunnitelma

Artur och Ida hemmet

**Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry**

**18.11.2014**

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot .....	3
1.1 Palvelun tuottaja .....	3
1.2. Toimintayksikkö .....	3
1.3 Toiminnan vastuuhenkilöt .....	3
1.4 Palvelujen tuottajan vastuuvakuutukset .....	3
1.5 Toimilupatiedot .....	3
2. Toiminta-ajatus, arviointi ja toimintaperiaatteet.....	4
2.1 Toiminta-ajatus.....	4
2.2 Arvot.....	4
2.3 Yksikön toimintaperiaatteet.....	4
2.4 Laatu .....	5
3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt .....	5
3.1 Omavalvonnan vastuuhenkilöt.....	5
3.2 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen .....	5
4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen.....	6
4.1 Asiakas- ja omaispalautteen vastaanotto ja käsittely .....	6
4.2 Palautejärjestelmän kehittäminen .....	6
5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	6
6. Henkilöstö .....	7
6.1 Henkilöstön määrä ja rakenne .....	7
6.2 Henkilöstön perehdytys .....	7
6.3 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen .....	7
7 Toimitilat laitteet ja tarvikkeet .....	7
7.1 Toimitilat.....	8
7.2 Laitteet ja tarvikkeet.....	8
8 Asiakasturvallisuus .....	9
8.1 Asiakasturvallisuuden suunnitelma.....	9
8.2 Valvontalaitteet.....	9
8.3 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat turvalaitteet.....	9
8.4 Asiakkaiden omaisuus .....	10
9 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	10
9.1. Palvelusopimus .....	10
9.2 Palvelusuunnitelma .....	10
9.3 Tutustuminen yksikköön .....	10
9.4 Sopimus informaatio.....	10
9.5 Asiakkaan kohtelu, rajoitteiden käyttö ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen .....	10
9.6 Asiakkaan omaisuudesta huolehtiminen.....	11
9.7 Asiakassuhteen päättyessä .....	11
9.8 Oikeusturva .....	11

10 Asiakastyön sisällön omavalvonta.....	12
10.1 Asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta.....	12
10.2 Ravitseminen.....	12
10.3 Asiakkaiden päivittäinen toiminta.....	12
10.4 Hygieniäkäytännöt.....	13
10.5 Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen .....	13
11 Terveydenhuolto ja sairaanhoito .....	13
11.1 Järjestäminen .....	13
11.2 Lääkehuolto.....	14
11.3 Lääkehuollosta vastaavat henkilöt .....	14
11.4 Potilasasiamies .....	14
12 Asiakastietojen käsittely .....	14
12.1 Tietosuojat.....	14
12.2 Tietojen käsittely.....	14
12.3 Rekisteriseloste .....	15
12.4 Arkistointi.....	15
12.5 Asiakastietojen siirto asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa .....	15
13 Alihankintana toteutettujen palvelujen omavalvonta .....	15
14 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi .....	15

# OMAVALVONTASUUNNITELMA, Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry

## 1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

### 1.1 Palvelun tuottaja

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

### 1.2. Toimintayksikkö

Myllypuron Helykoti, ryhmäkoti Artur och Ida hemmet  
Kivensilmänkuja 7, 00920 Helsinki  
p. 09-3424 1450, fax. 34241412  
sähköposti: [helykoti.artturijaida@helyry.com](mailto:helykoti.artturijaida@helyry.com)

### 1.3 Toiminnan vastuuhenkilöt

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

Hoitotyön esimies Tiina Ehari  
Myllypuron Helykoti, ryhmäkoti Artur och Ida hemmet  
Kivensilmänkuja 7, 00920 Helsinki  
p. 050 5555647, fax. 34241412  
sähköposti: [helykoti.ehari@helyry.com](mailto:helykoti.ehari@helyry.com)

### 1.4 Palvelujen tuottajan vastuuvakuutukset

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

### 1.5 Toimilupatiedot

Myllypuron Helykodin palveluasuminen ryhmäkodissa: Artur och Ida hemmetin toiminnalle on myönnetty lupa yksityisen sosiaalipalvelujen antamiselle 5.9.2011.

## 2. Toiminta-ajatus, arviointi ja toimintaperiaatteet

### 2.1 Toiminta-ajatus

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n toiminta-ajatuksena on: Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry on palveluja ja asumispalveluja tuottava yhdistys, joka on erikoistunut paljon apua tarvitsevien henkilöiden auttamiseen ja palveluihin. Palvelut voidaan tuottaa asiakkaan omassa kodissa, palvelutalossa tai ryhmäkodissa.

Ryhmäkoti Artur och Ida tarjoaa asumispalvelua ruotsinkielisille muistisairaille vanhuksille, jotka eivät enää selviydy kotona. Asuinympäristö on viihtyisä ja turvallinen. Asukkaita kannustetaan omatoimisuuteen yksilölliset voimavarat huomioiden ja toimintaamme ohjaavat yhteisesti sovitut arvot.

### 2.2 Arvot

**Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n arvot:**

**1) Itsemääräämisoikeus**

- asiakkaan turvallisuus huomioiden

**2) Asiakslähtöinen ajattelu**

- valinnan vapaus
- asiakkaalla on oikeus osallistua oman asiansa käsittelyyn

**3) Voimavaroja tukeva toiminta**

**4) Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo**

- sovituista käytännöistä ja luvatuista asioista kiinni pitäminen
- tasa-arvo

**5) Ammatillisuus**

- ammattieettisyys

**6) Henkilökohtainen vastuu**

- työntekijän oma vastuu tekemästään työstä ja siinä tekemistä valinnoista

**Artur och Ida hemmetin toiminnanarvot**

- Eletyn elämän kunnioittaminen ja totuttujen tapojen ylläpitäminen.

### 2.3 Yksikön toimintaperiaatteet

Ryhmäkoti Artur och Idan toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja tukea asukkaiden suoriutumista päivittäisissä toiminnoissa, edistää turvallisuutta ja viihtyvyyttä sekä tukea asukkaiden läheisiä. Asumispalvelu tuotetaan ammattitaidolla kodinomaisissa tiloissa. Toimintaa ohjaavia keskeisiä

arvoja ovat asiakaslähtöisyys, asukkaan omatoimisuuden tukeminen, välittäminen, henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen sekä työhyvinvointi

## 2.4 Laatu

Laatupolitiikassamme on viisi peruselementtiä:

- 1) Laatupolitiikkamme lähtökohtana on asiakkaan tarpeet ja odotukset, joiden täyttäminen on Helyn toiminnan kulmakivi.
- 2) Toiminnassamme noudatamme eettisiä periaatteita, voimassa olevia sääntöjä, lakeja sekä Helyn arvoja ja .
- 3) Laadun tekevät ihmiset. Siksi toimintamme perusedellytyksenä on osaava ja motivoitunut henkilökunta.
- 4) Laadukas toiminta koskee kaikkea mitä teemme.
- 5) Sitoudumme laatupolitiikan mukaiseen työskentelyyn ja odotamme sitä myös yhteistyökumppaneiltamme.

Laatupolitiikan siirtäminen osaksi käytäntöä ja jokapäiväistä työtämme on jatkuva johtamisen haaste. Sen onnistumisen edellytys on kaikkien, sekä johdon että henkilöstön, sitoutuminen. Toiminnan laadun kehittämisessä hyödynnetään asteittain käyttöön otettua IMS-toimintajärjestelmää, asiakas- ja omaispalautteita.

## 3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

### 3.1 Omavalvonnan vastuuhenkilöt

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

Hoitotyön esimies Tiina Ehari  
Myllypuron Helykoti, ryhmäkoti Artur och Ida hemmet  
Kivensilmänkuja 7, 00920 Helsinki  
p. 050 5555647, fax. 3424 1412  
sähköposti: [helykoti.ehari@helyry.com](mailto:helykoti.ehari@helyry.com)

### 3.2 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:ssä Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajan tasalla pitämisestä vastaavat suunnitelman vastuuhenkilöt. Suunnitelman ajantasaisuutta, kehittämistä ja oikeellisuutta käsitellään johtoryhmässä tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa laatujärjestelmässä sovitun vuosikellon aikataulun mukaisesti.

Johtoryhmään kuuluvat:

Päivi Akkanen, palveluvastaava kotihoito, Kontulan ja Myllypuron Helykodit  
Lassi Uusi-Seppä, palveluvastaava kotihoito, Kettutien palvelutalo

Tiina Ehari, hoitotyön esimies ryhmäkoti Artur och Ida hemmet  
Tuuli-Maija Hakalehto, hoitotyön esimies ryhmäkodit Annin kammari ja Pentin tupa  
Anne Vihnusvuori, emäntä, ravitsemuspalvelut  
Tuula Uotila-Ahonen, talouspäällikkö  
Pirjo Lampsijärvi, toiminnanjohtaja

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

## 4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen

### 4.1 Asiakas- ja omaispalautteen vastaanotto ja käsittely

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

Palautteet käsitellään välittömästi työryhmässä ja laajemmassa johtoryhmän käsittelyssä. Asiakkaiden päivittäiseen auttamiseen liittyvä palaute huomioidaan asiakaspalvelussa välittömästi palautteen saavuttua. Palautteista saadut kehittämistarpeet siirretään mahdollisuuksien mukaan välittömästi toimintaan tai suurempien hankkeiden osalta talous ja toimintasuunnittelun kautta johtokunta, sekä vuosikokous käsittelyyn ja päätöksiin.

### 4.2 Palautejärjestelmän kehittäminen

Suullisen asiakaspalautteen kirjaamista tulee kehittää päivittäisen toiminnan menettelytavaksi. Asiakaspalautejärjestelmän parantamiseksi tulee ryhmäkodeille tehdä 1x vuodessa tapahtuva omais-/asiakaskysely ja Palveluasumisen asiakaskysely uudistaa asiakaspalautteen pohjalta kevyempään muotoon.

## 5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskien hallinnalla pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnan laadukas toteutuminen on vaarassa. Riskien hallintaan on laadittu riskienhallinnan suunnitelma ja riskikartoitukset keskeisistä ulkoisen ja sisäisen toiminnan-, henkilöstön-, talous- sekä toimitilariskien osalta. Riskien hallintaa liittyen kiinteistöille on laadittu pelastussuunnitelmat jotka päivitetään vuosittain, suunnitelmat sisältävät kiinteistöjen riskikartoituksen. Työsuojelu on laatinut riskikartoitukset kemikaaliluetteloineen. Taloudellisia riskejä tarkastellaan kuukausiraporteista ja puolivuositteittain tehtävän välitilinpäätöksen avulla johtokunnassa. Yksikön vastaava henkilö seuraa taloudellista tilannetta kuukausittain talouspäällikön kanssa jolloin riskeihin on mahdollista puuttua välittömästi.

Riskienhallintaa ja turvallisuus suunnittelua tarkastetaan tarvittaessa ja päivitetään vähintään vuosittain.

Läheltä piti tilanteet kirjataan lomakkeelle ja ne toimitetaan työsuojelutoimikunnan käsittelyyn. Työsuojelutoimikunta pitää tilastoa läheltäpiti tilanteista. Tarvittaessa, nopeita toimenpiteitä tarvitsevat läheltä piti tilanteet ja muut havaitut epäkohdat käsitellään yksikön omissa palaverissa

ja/ tai vuorossa olevan henkilöstön kanssa. Riippuen havaitusta epäkohdasta siitä tiedotetaan eteenpäin tarpeellisia toimenpiteitä varten mm. isännöitsijä, huoltoyhtiö, työsuojelupäällikkö, toiminnanjohtaja. Tiedotus yksikön henkilöstölle toteutetaan henkilöstöpalaverissa. Kriisitiedottamisesta on oma ohjeistuksensa Turvallisuussuunnitelmassa.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan työryhmän yhteisessä palaverissa tai suurempien muutosten yhteydessä johtoryhmän kautta koko henkilöstölle. Laajempaan ja suurempien toimenpiteiden tiedotukseen voidaan käyttää kaksi kertaa vuodessa pidettäviä YT-iltapäiviä.

## 6. Henkilöstö

### 6.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Artur och Ida hemmetissä henkilöstö rakenne on seuraava: (tilanne 18.11.2014) Hoitotyön esimies 1 sairaanhoitaja, 8 hoitajaa, 3 hoiva-avustajaa (joista 1 henkilö 60% työaika ja 1 henkilö 26 työtuntia/viikko ja fysioterapeutti 15h/vko ja 1 siistijä. Ryhmäkodin ravitsemuspalveluista vastaa keittiöhenkilöstö jonka rakenne on: 1 emäntä, 2 keittäjää, 3 keittiöapulaista. Tilapäiseen työvoimatarpeeseen ja vuosiloman sijaisiksi käytetään alan opiskelijoita ja vakiintuneita tuntityöntekijöitä. Sijaisten käytöstä on laadittu erillinen ohje.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet: Avoinna olevat paikat ilmoitetaan ensisijaisesti [www.mol.fi](http://www.mol.fi) sivuilla, tarvittaessa käytetään lehti-ilmoittelua. Esimies haastattelee hakijat yksin tai kollegan kanssa. Haastattelija huolehtii julki Terhikki tietojen tarkastamisen hoitotyön henkilöstöä palkattaessa. Määräaikaisten sijaisten palkkauksen vahvistaa toiminnanjohtaja ja toistaiseksi voimassaolevan työsuhteen johtokunta.

### 6.2 Henkilöstön perehdytys

Työntekijät perehdytetään tehtäväänsä käyttäen apuna yksikkökohtaisia perehdytysmateriaaleja ja perehdyttäjän muistilistaa. Perehdytykseen pyritään varaamaan 1-3 työvuoroa jonka jälkeen perehdytystä jatketaan ns. työnohella työvuorojen aikana.

### 6.3 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen on laadittu suunnitelma. Osaamisen kehittäminen painottuu ammatillisen osaamisen kehittämiseen, osaamispuuteiden poistamiseen ja laadukkaaseen asiakaspalveluun. Osaamisen kehittämisen kartoittamiseksi ja kehittämisen keinoina voidaan käyttää kehityskeskusteluja, sisäistä ja ulkoista koulutusta, Palkeet projektin osaamiskartoitusta. Osaamisen kehittämissuunnitelma tarkastetaan vuositta.

Henkilöstön työhyvinvointia tuetaan kulttuuriseteleillä (3kpl/kk), kuntosalien vapaalla käytöllä ja kahdella vuosittaisella virkistyspäivällä. Yksikkökohtaiset työnkehittämisspäivät pidetään keskimäärin kaksi kertaa vuodessa. Hyvällä henkilöstöjohtamisella tuetaan työntekijöiden työiihtyvyyttä. Hyvään johtamiseen pyritään johtoryhmän kouluttamisella, joustavilla työaika- ja vuosiloma järjestelyillä, sekä positiivisella suhtautumisella kouluttautumiseen (työaikajärjestelyt opintoja tukevaksi).

## 7 Toimitilat laitteet ja tarvikkeet



## 7.1 Toimitilat

Ryhmäkoti Artur och Ida sijaitsee Myllypuron Helykodissa joka on Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n ja Kehitysvammatuski-57 omistaman As. Oy Helsingin Helykoti joka valmistui 2/1997. Ryhmäkoti Artur och Ida hemmetin paikat on tarkoitettu dementoituneille ruotsinkielisille vanhuksille, paikat ovat Helsingin kaupungin ostopalvelupaikkoja (puitesopimus). Ryhmäkoti on hyväksytty Helsingin kaupungin palvelusetelipaikaksi.

Artur och Ida hemmetin huoneet ovat kooltaan 20m<sup>2</sup> sisältäen huoneen wc/suihkutiloiheen. Asiakkaiden käytössä on yhteistiloja jotka sisältävät ruokailu/oleskelutilan, kodinhoitiloja sekä saunan. Helykodissa ryhmäkodin ulkopuolella sijaitsevat jumppasali, askartelutila ja ruokasali on asiakkaiden käytössä tarvittaessa. Artur och Ida hemmetillä on aidattu suojaisa sisäpiha asiakkaiden ulkoilua ja oleskelua varten.

Artur och Ida hemmetin asiakkaat nauttivat päivittäiset ateriansa yhteisessä keittiö/ruokailutilassa jota käytetään myös viikoittaisiin ryhmätapahtumiin/viriketuokioihin sekä TV katseluun. Osa asiakkaista ruokailee myös Helykodin ruokasalissa. Jumppasali kuntosalilaitteineen on ryhmäkodin asiakkaiden käytössä fysioterapeutin yksilö tai ryhmäohjauksessa. Ryhmäkodin juhliin käytetään Helykodin ruokasalia.

Asiakashuoneissa on sähköiset sängyt ja hygieniapatjat, muutoin asiakas kalustaa huoneensa itse. Asiakkaiden toivotaan käyttävän paloturvallisia sisustusmateriaaleja omissa huoneissaan.

Ryhmäkoti Artur och Idan päivittäisestä ja viikoittaisesta siivouksesta huolehtii työryhmän siistijä erillisen siivousohjelman mukaisesti. Ryhmäkodin yhteistilojen lattioiden konepesun suorittaa 1x viikossa RTK palvelut Oy ostopalveluna. Asiakkaiden käyttövaatehuollosta huolehtii ryhmäkodin henkilökunta ja liinavaatehuollosta ostopalveluna Alex Capital Oy.

Kiinteistö As Oy Helsingin Helykodin sopimuksista ja teknisestä isännöinnistä vastaa Isarvo Oy isännöitsijä Kari Kähkönen. Kiinteistön hoidosta ja huollosta vastaa ostopalveluna SF-Ammattimies OY, kiinteistön jätehuolto on ostopalveluna YTV:n kautta. Jätehuollosta on laadittu jätehuoltosuunnitelma. Kiinteistön siivouksesta joka sisältää porraskäytävien-, saunatilojen-, ruokasalin- ja toimistojen siivouksen on laadittu siivoussuunnitelma ja siitä vastaa ostopalveluna RTK palvelut Oy.

## 7.2 Laitteet ja tarvikkeet

Sähköisistä hoitosängyistä pitää luettelo huoltosopimukseen perustuen Merivaara Oy. Asiakkailla on henkilökohtaisina lainoina käytössään mm. nostimia, pyörätuoleja, rollaattoreita ja WC korottimia. Lisäksi toimintayksikössä on käytössä ns. itsehoitotuotteita mm. RR-, kuume- ja verensokerimittarit. Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta ja mahdollisten vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä vastaa vastaava hoitaja/ palveluvastaava.

Ryhmäkodin ruokailutilojen yhteydessä on kodinomaiset jääkaapit ja turvaliedet, sekä pienet ammattikäyttöön tarkoitetut astianpesukoneet. Laitteiden huollosta ja korjauksista huolehtii laitetoimittajat.

Asiakastyön tukena on tavalliset toimisto- ja sähköposti ohjelmat. Hely ry:n tietojärjestelmät sijaitsevat PH Data Oy:n palvelinsalissa johon jokaisesta toimipisteestä on oma suora yhteys. Kiinteä yritysverkko-yhteys on vuokrattu Elisalta. PH Data oy:n palvelinsalissa on kahdennettu

palomuurijärjestelmä joka mahdollistaa turvallisen internet yhteyden. Käytössä olevat virtuaalipalvelimet on varmistettu nauharobotilla josta yksi nauha otetaan säännöllisin väliajoin pois PH Datan tiloista. Työasemissa käytetään paikallista virustorjuntaohjelmaa ja palomuuria. Sähköposti ohjautuu SPÄM palvelimen kautta omalle palvelimelle, jossa sähköpostista suodatetaan virukset, haittaohjelmat sekä spämmit. Palvelun tuottaa PH Data Oy.

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta ja mahdollisien vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä vastaa vastaava hoitaja.

Tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta, uushankintoja ja korjaustarpeita arvioidaan Johtoryhmässä vähintään kerran vuodessa laadittaessa seuraavan vuoden toiminta- ja taloussuunnitelmaa.

## 8 Asiakasturvallisuus

### 8.1 Asiakasturvallisuuden suunnitelma

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

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

Ryhmäkoti Artur och Idan henkilökunta on paikalla 24/7. As Oy Helsingin Helykodin kiinteistöllä on piirivartiointisopimus Turvatiimi Oy:n kanssa josta ryhmäkodin henkilökunta voi saada apua asiakastilanteisiin ja/tai ulkopuolisiin uhkiin (uhkaava, väkivaltainen, kaatuminen). Asiakasturvallisuudesta vastaa jokainen työntekijä ja asukas itse omalta osaltaan.

### 8.2 Valvontalaitteet

Myllypuron Helykodilla on ovella oleva kamera joka ei ole nauhoittava. Käytetään vieraiden soittaessa ulko-oven ovikelloa tunnistamiseen ennen oven avaamista

### 8.3 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat turvalaitteet

Turvapuhelin järjestelmä on jokaisen asukkaan käytössä 24/7. Turvahälytykset ohjautuvat kannettaviin puhelimiin ja ne kirjautuvat ATK:lle. Turvapuhelimien huollosta/huoltopäivityksestä on sopimus Miratel Oy:n kanssa. Turvapuhelinjärjestelmän on akkuvarmistettu tilapäisten sähkökatkojen varalta ja sille on etähuoltoyhteys.

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

## 8.4 Asiakkaiden omaisuus

Asiakkaat vastaavat omasta omaisuudestaan ja vakuuttavat omaisuutensa kotivakuutuksella.

## 9 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 9.1. Palvelusopimus

Kun asiakas tulee Artur och Ida hemmetiin Helsingin kaupungin ostopalvelupaikalle SAS – työryhmän osoittamana, niin erillistä palvelusopimusta ei tehdä (Helsingin kaupungilla ja Hely ry:llä sopimus paikoista). Asiakkaan kanssa tehdään vuokrasopimus.

Mikäli asiakas tulee palveluseteliasiakkaana laaditaan hänen kanssaan Palvelupakettisopimus. Sopimukset laaditaan ja käydään läpi asiakkaan ja hänen läheisensä/omaisensa ja vastaavanhoitajan kanssa. Vuokrasopimuksen ja Palvelupakettisopimuksen Hely ry:n puolesta allekirjoittaa toiminnanjohtaja.

### 9.2 Palvelusuunnitelma

Kaikille asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, suunnitelman tekemiseen osallistuvat asiakas, hänen omaisensa/läheinen ja vastaava hoitaja tai yksikön sairaanhoitaja. Suunnitelmaa päivitetään asiakkaan tilanteen mukaan ja vähintään 3 kuukauden välein. Palvelusuunnitelman päivityksen apuna voidaan käyttää Rai-Soft ohjelmiston tuottamaa tietoa asiakkaan toimintakyvystä.

### 9.3 Tutustuminen yksikköön

Asiakas ja hänen omaisensa voivat tutustua yksikköön välittömästi saatuaan tiedon tarjotusta ryhmäkotiapaikasta (Helsingin kaupungin ohje asunnon vastaanottamisesta 1vrk kuluessa). Tutustumisesta tulee sopia etukäteen henkilökunnan kanssa.

### 9.4 Sopimus informaatio

Hakeutusvaiheessa asiakasta ja hänen läheistään informoidaan suullisesti Hely ry:n sopimuksista/käytännöistä. Muuttovaiheessa asiakas saa kirjallisen tulopaketin. Helsingin kaupungin sosiaalityöntekijät informoivat asiakasta maksuista ja vastaavista viranomaispäätöksistä.

Asiakkaita ja heidän läheisiään informoidaan muutoin joko suullisesti tai kirjallisesti.

### 9.5 Asiakkaan kohtelu, rajoitteiden käyttö ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Asiakkaita kohdellaan hyvin, arvostavasti ja heidän toiveitaan kuunnellen sekä mahdollisuuksien mukaan toiveisiin vastaten. Mikäli ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, vastaava hoitaja keskustelelee asiasta asiakkaan ja työntekijän kanssa.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan siihen asti, että heidän turvallisuutensa ja hyvinvointinsa ei vaarannu. Liikkumista rajataan lukituilla ulko-ovilla asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi, kesäaikaan asiakkaat voivat vapaasti ulkoilla ryhmäkodin sisäpihalla. Liikkumisvapauden rajoittamisesta Helykodeissa on laadittu menettelyohje joka on liitteenä.

## 9.6 Asiakkaan omaisuudesta huolehtiminen

Asiakkaat kalustavat ja varustavat omat huoneensa henkilökohtaisilla kalusteillaan ja tekstiileillä lukuunottamatta sänkyä hygieniapatjoineen. Asiakkaita ohjeistetaan pitämään vain vähäisiä rahavaroja itsellään, vähäisiä käyttövaroja voidaan säilyttää kassakaapissa. Arvoesineet on syytä varastoida ja säilyttää turvallisesti esi. omaisten hallussa, koska Artur och Ida hemmetillä ei ole ko. säilytysmahdollisuutta. Asiakasta suositellaan ottamaan kotivakuutus turvaamaan irtain omaisuus. As Oy Helsingin Helykodin kiinteistö on täysarvovakuutettu.

## 9.7 Asiakassuhteen päättyessä

Asiakkaan siirtyessä pysyvästi toiseen hoitopaikkaan turvataan hoidon jatkuvuus kirjallisella ohjeella ja suullisella informatiolla hoitohenkilökunnan toimesta.

Asiakassuhteen päättyessä asiakkaan/ läheisen tulee tehdä vuokrasopimuksen irtisanominen. Asuinhuone on tyhjennettävä välittömästi viitaten Helsingin kaupungin ohjeistukseen/ ostopalvelusopimukseen jonka mukaan huone on oltava vapaana seuraavaa asukasta varten vuorokauden kuluttua asunnon tarpeen päättymisestä.

## 9.8 Oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Hely ry:lle asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kirjallinen asiakaspalaute. Palaute käsitellään siihen annetun ohjeistuksen mukaan, lomake ja ohjeet liitteenä.

### **Helsingin kaupungin ostopalvelusopimusasiakkaat:**

Eeva-Liisa Tuominen  
Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto  
sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut  
SAS-toimisto  
PL 6600  
000099 Helsingin kaupunki  
puh.09 31042207  
eeva-liisa.tuominen@hel.fi

### **Hely ry:**

Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi  
puh.09-3424 7070  
sähköposti: [helykoti.lampsijarvi@helyry.com](mailto:helykoti.lampsijarvi@helyry.com)  
fax. 09-3424 7060  
Hoitotyön esimies  
Tiina Ehari

Myllypuron Helykoti, ryhmäkoti Artur och Ida hemmet  
Kivensilmänkuja 7, 00920 Helsinki  
p. 050 5555647, fax. 3424 1412  
sähköposti: [helykoti.ehari@helyry.com](mailto:helykoti.ehari@helyry.com)

### **Sosiaaliasiamiehet:**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi kääntyä sosiaaliasiamiehen puoleen, joka neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki  
PL 7006 00099 Helsingin kaupunki  
Puh. 09 3104 3365, ma, ti ja to klo 10-12

## **10 Asiakastyön sisällön omavalvonta**

### **10.1 Asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta**

Asiakkaiden toimintakykyä edistäviä ja ylläpitäviä toimintoja toteutetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti ryhmäkodin päivittäisessä toiminnassa. Asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä edistävästä toiminnasta laaditaan vuosittain toimintasuunnitelma johon Artur och Ida hemmetin viikko-ohjelma ja toiminta perustuu.

### **10.2 Ravitsemus**

Asiakkaiden ravitsemuspalvelut perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksien pohjalta laadittuihin kiertäviin 6 viikon ruokalistoihin. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan MNA-testillä, päivittäisellä seurannalla ja tarvittaessa ruokapäiväkirjalla. Asiakkaan saamien aterioiden väli ei ylitä 11 tuntia.

Asiakkaille tarjotaan aamiainen, lounas, päivällinen, päiväkahvi ja iltapala sekä väli-yöpalaa tarvittaessa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Erilaiset dieetit, hyytelöidyt- ja soseutetut ruoat ovat asiakkaiden tarpeiden mukaan saatavilla. Asiakkaat ruokailevat yhteisessä ruokasali-keittiötilassa.

Ravitsemuspalvelut valmistavat asiakkaille tulevat ateriat Kontulan Helykodilla sijaitsevassa pääkeittiössä josta ne kuljetetaan Myllypuroon. Myllypuron Helykodin keittiö toimii oheisvalmistuslämmityskeittiönä, josta Artur och Ida hemmetin ateriat jaetaan. Ravitsemuspalveluilla on käytössä Helsingin kaupungin ravitsemuspalvelujen käyttämä omavalvontasuunnitelman mukainen omavalvonta. Ryhmäkodin henkilökunta suorittaa ruokien lämpöseurantaa omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Koko keittiö henkilöstöllä ja vakinaisella hoitohenkilökunnalla on hygieniapassit

### **10.3 Asiakkaiden päivittäinen toiminta**

Asiakkaille järjestetään viikko-ohjelman mukaista toimintakykyä ylläpitävää toimintaa joka sisältää mm. ulkoilua, kuntoutusta, musiikkia, kulttuuria. Asiakkaat ottavat osaa tapahtumiin omien voimavarojensa mukaan. Artur och Ida hemmetissä vietetään vuodenkiertoon ja ruotsalaiseen

kulttuuriin liittyviä juhlia sekä asukkaiden merkkipäivät. Myllypuron Helykodilla on jumppasali kuntosalilaitteineen jotka ovat asukkaiden käytössä. Liitteenä viikko-ohjelma.

## 10.4 Hygieniäkäytännöt

Artur och Ida hemmet on asiakkaiden koti, jossa pyritään toimimaan mahdollisimman kodinomaisesti. Henkilökunta toimii aseptisen työskentelyn periaatteiden mukaisesti, käyttäen tarvittaessa henkilökohtaisia suojaimia ja säännöllisesti käsidesinfektioaineita hyvän käsihygienian takaamiseksi. Hygieniäkäytännöistä on ohje ja siivoukseen on laadittu siivousohjelma.

## 10.5 Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen

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

## 11 Terveydenhuolto ja sairaanhoito

### 11.1 Järjestäminen

Hoitohenkilöstö huolehtii asiakkaiden perushoidosta ja sairaanhoidosta. Asiakkaiden vointia seurataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden yhteydessä ja tarvittaessa konsultoidaan kotihoidon lääkäriä. Hoitolinjaukset tehdään yhteistyössä lääkärin ja hoitohenkilöstön kanssa. Lääkäripalvelut ovat tällä hetkellä Helsingin kaupungin kilpailuttamalla yksityisellä lääkärikeskuksella, ostopalveluna, (MedOne Attendo), mikäli itse eivät halua käyttää yksityislääkäriä jonka maksavat itse. Lääkärin käynnit Artur och Ida hemmetissä ovat keskimäärin kaksi kertaa kuukaudessa, lääkäriä voidaan konsultoida puhelimitse tarvittaessa. Asiakkaiden laboratoriokokeita otetaan mahdollisuuksien mukaan Artur och Ida hemmetissä, tarvittaessa asiakas saatetaan laboratorioon tai kuvantamistutkimuksiin.

Asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa mitä ei voida ryhmäkodissa antaa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen.

Erikoissairanhoidon palvelut ja niiden saatavuus ovat samanlaiset kuin kotona asuvalla henkilöllä perusterveydenhuollon lähetemenettelyn kautta. Halutessaan asiakas voi käyttää yksityislääkäreiden palveluja.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon palveluja kehitetään Artur och Ida hemmetin moniammatillisessa työryhmässä.

## 11.2 Lääkehuolto

Artur och Ida hemmetissä on lääkehoitosuunnitelma joka päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma liitteenä.

## 11.3 Lääkehuollosta vastaavat henkilöt

Hoitotyön esimies  
Tiina Ehari  
Kivensilmänkuja 7, 00920 Helsinki  
p. 050 5555647, fax. 34241412  
sähköposti: [helykoti.hamalainen@helyry.com](mailto:helykoti.hamalainen@helyry.com)

Sairaanhoitaja  
Kivensilmänkuja 7, 00920 Helsinki  
p. 09-3424 1450, fax. 34241412

## 11.4 Potilasasiamies

Liisa Rinne  
Kettutien palvelutalo  
Kettutie 15, 00800 Helsinki  
puh. 09-75941 70

## 12 Asiakastietojen käsittely

### 12.1 Tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä on Artur oc Ida hemmetissä kirjallinen ohje on valmisteilla ja henkilöstöllä on salassapito ja käyttäjäsojimus tehtynä työsuhteen alkaessa. Itä-Helsingin Lähimmäistyö Hely ry.n tietosuojavastaavana toimii Artur och Ida hemmetin hoitotyön esimies Tiina Ehari.

### 12.2 Tietojen käsittely

Asiakastietojen käsittelyssä on Artur oc Ida hemmetissä työntekijää sitoo vaitiolovelvollisuus. Asiakastietoja sisältävä materiaali tuhoetaan tietoturvalisesti Procek säiliöiden avulla.

### 12.3 Rekisteriseloste

Asiakasrekisterin pitäjä on Helsingin kaupunki. Myllypuron Helykodin asukastiedoista on laadittu rekisteriseloste.

### 12.4 Arkistointi

Helsingin kaupunginostopalvelupaikoilla olevien asiakkaiden poistuessa Artur och Ida hemmetistä arkistoidaan asiakkaan paperit ja toimitetaan ne noin 2 vuoden välein Helsingin kaupungin arkistoon arkiston antamien ohjeiden mukaisesti.

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:lle laaditaan arkisto-ohje palveluseteli ja itsemaksavien asiakkaiden sekä asuntohakijoiden hakemus ja asiakaspapereiden arkistoinnista. Arkistointi ohje tehdään vuoden 2013 loppuun mennessä, suunnitelman valmistumisesta vastaa toiminnanjohtaja. arkistointiohjeessa huomioidaan Helsingin kaupungin arkistointiohje.

### 12.5 Asiakastietojen siirto asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asukkaan joutuessa akuutisti päivystyssairaalaan kirjoitetaan sairaanhoitajan lähete sekä tulostetaan voimassa oleva lääkelista, jotka annetaan sairaankuljetusyksikölle mukaan. Mikäli asukas siirtyy päivystyssairaalaan tukisairaalaan, pyydetään sieltä mahdollista lisäinformaatiota puhelimitse sairaanhoitajalta tai vastaavalta hoitajalta. Oman, kotihoidon lääkärin kirjoittamat epikriisit asukkaista ovat HUS-sairaaloiden lääkäreiden luettavissa Pegasos-järjestelmästä.

## 13 Alihankintana toteutettujen palvelujen omavalvonta

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

## 14 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

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



