

## 1. TOIMINTAYKSIKÖN TIEDOT

### Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

**Palveluntuottaja:** Espoon Eläkekotisäätiö

**Palveluntuottajan Y-tunnus:** 0101260-1

**Toimintayksikkö:** Palvelutalo Hopeakotka

**Osoite:** Kotkapolku 2, 02620 Espoo

**Toimintayksikön vastaava esimies:**

Hoitotyön esimies Taru Siltanen 040 - 4580 308, hopeakotka.htesimies@eeks.fi

**Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankkohta:** Vuosi 2008

**Palvelu, johon lupa on myönnetty:** Palveluasunnot, 96 asuntoa

**Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankkohta:** 2008

## 2. TOIMINTA-AJATUS JA ARVOT

### 2.1. Espoon Eläkekotisäätiön toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksemme on tarjota asiakas- ja asukaslähtöistä, kokonaisvaltaista, turvallista, kuntouttavaa hoitoa ja asumista. Asunnot vuokrataan mahdollisimman edullista vuokraa vastaan palveluasumista tarvitseville, ensisijaisesti Espoossa tai muualla pääkaupunkiseudulla asuville ikäihmisille, jotka eivät pärjää kotihoidon tukemana. Aviopuolisoilla on oikeus päästä asukkaiksi, mikäli ainakin toinen täyttää edellä sanotut vaatimukset. Tarjoamme myös tehostettua palveluasumista ikäihmisille ja vammaisille sisältäen ympärivuorokautisen hoivan.

### 2.2. Missio ja Visio

#### 2.2.1 Missio

Espoon Eläkekotisäätiön tehtävänä on olla laadukas ikäihmisten palveluasuntoja ja hoivaa tarjoava yhteisö, jossa asukas on keskiössä.

#### 2.2.2 Visio

Espoon Eläkekotisäätiö tunnetaan luotettavana, kotimaisena, yhteiskunnallisena, vastuullisena ja voittoa tavoittelemattomana palveluiden tuottajana. Säätiö vahvistaa tulevaisuudessa omaleimaista ihmisläheistä toimintaa ikäihmisten auttamiseksi. Säätiö kulkee ikäihmisten rinnalla vaikuttaen heidän hyvään elämäänsä koko elinkaaren. Palvelutalomme on oikea valinta kodiksesi.

## **2.3 Espoon Eläkekotisäätiön palvelutoimintaa ohjaavat arvot**

### **2.3.1 Asukaslähtöisyys**

Asukas on toiminnassamme aina kaiken lähtökohta. Arvopohja, jolle koko toimintamme rakentuu, on ihmisarvo. Jokaisella asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja organisoimme sekä toteutamme toimintaamme asukkaan tarpeiden ja odotusten mukaisesti. Kunnioitamme heidän tahtoaan, itsemääräämisoikeuttaan ja valinnanvapauttaan. Asukkaat ovat aktiivisia toimijoita ja oman elämänsä asiantuntijoita sekä toiminnassamme tasa-arvoisia kumppaneita yhdessä omaisten kanssa.

### **2.3.2 Kestävä kehitys**

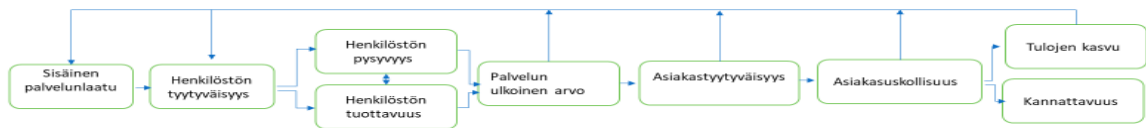
Tavoitteenamme on olla kehityksen edelläkävijöitä. Toimintamme on monimuotoista, jota toteutamme ammattitaidolla. Osaava henkilökunta toimii joustavasti ja vastuullisesti niin, että asukas saa aina hyvän hoidon prosessien eri vaiheissa. Jokaisella asukkaalla ja työntekijällä on mahdollisuus olla aktiivinen ja aloitteellinen kehittäessämme toimintaamme. Toimintamme perustuu luottamuksellisiin ja kestäviin suhteisiin yhteistyökumppaneiden ja asukkaiden ja heidän omaisten kanssa. Säätiömme talous on vakaalla pohjalla.

### **2.3.3 Elinvoimainen toimintakulttuuri**

Toimintakulttuurimme on vakaalla pohjalla, jonka mahdollistavat tyytyväiset asukkaat ja sitoutunut henkilökunta. Toimintakulttuurimme hyväksyy ihmisten erilaisuuden osana yhteisöämme. Tämä luo asukkaille mahdollisuuden tuntea hallitsevansa omaa elämäänsä elinkaaren kaikissa vaiheissa. Toimintakulttuurimme on ihmisläheistä ja turvallista.

Asukaskeskeisyyttä ja sen ensisijaisuutta korostetaan päivittäisessä toiminnassa.

Tavoitteenamme on palveluketjun saumaton toiminta. Jokaisen palveluketjun osan ja sen integroiminen seuraavaan vaiheeseen tulee olla joustavaa. Palveluketjussa omaiset ovat yhteistyökumppaneita.



### 9 KUVIO: Palveluketju

Toimintamme on sertifioitu laatujärjestelmän ISO 9001:2015 kansainvälisen laatustandardin mukaisesti. Toimintakäsikirja viittauksineen on kuvaus laatujärjestelmästä, joka toimii sisäisen kehittämisen ja toimintaa ohjaavana työkaluna. Laatujärjestelmän toteuttamisvastuu on koko henkilökunnalla. Teknistä toimintaa tukevat DomaCare asiakastietojärjestelmä, taloushallinnon ohjelmat sekä atk-tuki- ja turvallisuusjärjestelmät

## 3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA YLLÄPITÄMINEN

Omaavonnan tarkoitus on ylläpitää ja parantaa palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä turvata asukkaiden oikeusturva.

Espoon Eläkekotisäätiössä omaavonnan suunnittelusta vastaavat kaikkien toimipisteiden osalta

va.toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen(talousasiantuntija@eeks.fi / 09 25100305),

palvelutalo Hopeakotkan osalta hoitotyön esimies Taru Siltanen

(hopeakotka.htesimies@eeks.fi / 09 25100308),

palvelutalo Hopeakuun osalta palvelutalovastaava Katja Konttinen

(hopeakuu.ptvastaava@eeks.fi / 09 25100208),

asukaskoordinaattori Teija Mulari (hopeakotka.ptohjaaja@eeks.fi / 09 25100309) vastaa senioritalo Hopeakallion omaavonnasta ja

pääemäntä Maria Kalla (hopeakotka.emanta@eeks.fi / 09 25100207), palvelutalojen ravintoloiden omaavonnasta.

Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa va.toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen.

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Kuitenkin omaavontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Omaavonnan toteutumista seurataan päivittäin arkityössä. Omaavontasuunnitelma on nähtävissä palvelutalon ilmoitustaululla ja Espoon Eläkekotisäätiön kotisivuilla [www.eeks.fi](http://www.eeks.fi).

## 4. RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palvelujentuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

### Riskinhallinnan työnjako

Säätiöllä on käytössä varhaisen tuenmalli. Työhyvinvointi ja työkyvyn säilyttäminen ovat työelämän suurempia haasteita. Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeä tunnistaa työkykyä uhkaavia tekijöitä. Työhyvinvoinnin perusta on hyvä terveys, tarvittava ammattiosaaminen, hyvä työmotivaatio, oikeudenmukainen johtaminen ja toiminta sekä ennen kaikkia 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. Seuraavassa on lueteltu lait, jotka ohjaavat toimintaa ja painottavat varhaista puuttumista: työterveyshuoltolaki, työturvallisuuslaki, työsopimuslaki, kansaneläkelaki ja työeläkevakuutuslaki.

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

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

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

Riskikartoitus tehdään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, jolloin nähdään mihin riskitekijöihin tulee paneutua. Riskejä arvioidaan turvallisuussuunnitelmassa, elintarvikelain määrittämässä omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoidonsuunnitelmassa.

Hopeakotkassa on turvakamerajärjestelmät ja sähköinen ovin 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 kouluttamalla heitä säännöllisesti 1 x kk; turvallisuuskävely ja työsuojelusafari.

Paloharjoituskoulutus järjestetään kerran vuodessa ja kuukausittain omat turvallisuus tilaisuudet. Työntekijöiden tai esimiesten esille tuomat epäkohdat/kehittämiskohteet käsitellään yksikkökokouksissa ja varmennetaan henkilökunnan tietojen/taitojen ajantasaisuus. Tarvittaessa epäkohdat, poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään tiimipalavereissa, jotta mahdollisista virheistä ja läheltä-piti-tilanteista voidaan oppia. Työnantaja johtaa ja vastaa työpaikan sekä työympäristön turvallisuudesta.

Työsuojeluvastuut työpaikalla määräytyvät työtehtävien ja toimivaltuuksien mukaisesti. Työsuojelupäällikkö ja – organisaatio tukee linjaorganisaatiota toimimalla työsuojeluasioiden asiantuntijana. Riskien arviointi toimii riskien arvioinnin 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.

Työntekijää kohdanneesta vaara ja uhkatilanteesta tehdään ilmoitus työsuojeluun. Työntekijä täyttää ”selvitys vaara ja uhkatilanteesta” lomakkeen. Esimies käsittelee ilmoituksen ja lähettää sen työsuojelutoimikunnan käsiteltäväksi. Tarvittaessa työsuojelu laatii ohjeistuksen toimintatapojen muuttamisesta ilmoitusten perusteella. Vaara ja uhkatilanteet käsitellään työntekijän omassa tiimissä.

## **5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palveluasumisen on laatujärjestelmän ydinprosessi. Prosessissa kuvataan asukkaan tulo, palvelutaloasunnossa olo ja sieltä lähtö. Tämä ohjaa hoitajien toimintaa ja asukkaan hoitoa. Asukastiedot kirjataan sähköiseen DomaCare- asiakastietojärjestelmään. Asukkaan palvelun tarvetta seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman avulla. Ja tarvittaessa käytämme erilaisia mittareita esim. MMSE, GDS-15 ja MNA (Mini Nutritional Assessment) -mittareita.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Jokaisella asukkaalla, joka ostaa palveluja on hoito- ja palvelusuunnitelma. Se laaditaan yhdessä asukkaan kanssa ja siihen osallistuu yleensä myös asukkaan omainen/läheinen.

Hoitosuunnitelma tallennetaan tietojärjestelmään. Tarvittaessa sitä arvioidaan hoidon tarpeen muuttuessa. Asukkaan toimintakyvyn seuranta ja arviointi kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään mobiilisovellusta ja/tai tietokonetta apuna käyttäen.

### **Asiakkaan kohtelu**

Asukkaan kohtelu ja kohtaaminen tulee olla arvostavaa ja kuuntelevaa. Asukkaan tarpeisiin pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin. Työtämme ohjaa mm. ammattien eettiset ohjeet.

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 kaltoinkohtelusta esimiehelle. Esimies keskustelee kaikkien osapuolien kanssa. Työntekijän kohdellessa kaltoin asukasta toimitaan säätiön henkilöstöohjeiden mukaan. Jos omaisen epäillään 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.

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen itsemääräämisoikeuttaan sekä tahdonvapauttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteutumiseen.

Asukas osallistuu hoitosuunnitelman laadintaan ja arviointiin. Hän voi päättää omasta päivärytmistä ja sopia palvelut itselleen sopivana ajankohtana. Omaisilla/läheisillä on mahdollisuus vieraila heille sopivana ajankohtana.

### **Rajoittamistoimenpiteet**

Palveluasunnossa ei ole käytössä asiakkaaseen kohdistuvia rajoitteita tai pakotteita. Palveluasunnossa ei voi asua asukasta, jolle on tarve käyttää pakotetta tai rajoitetta, lukuun ottamatta laitasänkyä.

Palvelutalossa tupakointi on kielletty sisätiloissa paloturvallisuusviranomaisten määräyksestä. Mikäli pakkotoimenpiteitä tarvitaan työntekijät voivat tarvittaessa hälyttää apua hälytyskeskuksesta.

## 6. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Espoon Eläkekotisäätiöllä palveluiden laatua seurataan laatumittareiden, tyytyväisyyskyselyjen ja palautteiden avulla systemaattisesti. Tavoitteena on palveluiden laadun jatkuva parantaminen. Palveluasuntojen asukkaille tehdään tyytyväisyyskysely joka vuosi. Asukkaille pidetään joka toinen kuukausi 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 vastuhenkilöt. 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. Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi asukaskokouksessa. Kyselyssä esille nousseet kehittämiskohteet, mahdolliset muutokset, vastuhenkilöt, 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, aikataulut, vastuhenkilöt ja seuranta.

### Asiakkaan oikeusturva

- a) Muistutuksen vastaanottaja  
va.toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen  
tai Espoon kaupungin kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki tai sähköpostilla:  
kirjaamo@espoo.fi (Viestin aiheeksi on merkittävä ”Muistutus”)
- b) Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola puh. 09-8165 1032

Neuvontaa puhelimitse. Jätä soittopyyntö ma – to klo 11 – 13 välisenä aikana.  
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

[sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi)

c) Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901 Maistraattien kuluttajaneuvonnan numero palvelee arkisin klo 9.00–15.00. Kuluttajaneuvonnan kanssa voi asioida myös 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 ensisijaisesti aina esimiehelle ja toiminnanjohtajalle. Epäkohdista tiedotetaan aina myös toiminnanjohtajaa.

Palvelutalon kokouksessa sovitaan muutokset, aikataulu ja seuranta. Kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään säätiön hallituksessa. Yksityisen henkilön antama muistutus käsitellään mahdollisimman pian. Viranomaispyynnöt käsitellään pyydettyssä ajassa.

## **7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Asiakkaiden hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

Palveluasunnoissa asukkaiden hyvinvointia edistetään kuntouttavan hoitotyön avulla. Asukkaita kannustetaan osallistumaan ulkoiluun turvallisesti omalla piha-alueella. 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 mm. aivojen aktivointia, tuolijumppaa, kuntosali toimintaa, bingoa, musiikkia, askartelua ja lehden lukua.

### **Ravitsemus**

Asukkaalla on mahdollisuus ruokailla ruokaravintolassa, jossa ruoka valmistetaan omassa ruuanvalmistuskeittiössä koulutetun henkilökunnan toimesta. Mikäli asukas ei halua tai



jaksa tulla ruokaravintolaa, hänellä on mahdollisuus saada ateriat kotiin. Asukas voi valita kahdesta lounasvaihtoehdosta mieleisen. Ruuan käsittelystä on keittiössä omavalvontasuunnitelma, jota noudatetaan. Lämmin ruoka annostellaan valmiiksi lautasella, salaatit, 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.

Henkilökunta arvioi asiakkaan ravitsemustilan, huomioi erityisruokavaliot, lisäravinteiden tarpeet ja mieliruuat. Asiakkaan ruokailun toteutumista valvotaan tarvittaessa (mm. muistisairaat).

Palvelutalossa asiakkaat voivat tilata ateriapalvelun itselleen. Ruokatarvikkeet asiakkaat tilaavat joko itse tai omaisten avulla valitsemastaan kauppapalvelun tuottajalta. Joidenkin asiakkaiden kohdalla hoitajat auttavat kauppatarvikkeiden hankinnassa.

### **Hygieniäkäytännöt**

Asukkaan avuntarve kirjataan hoitosuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan päivittäin ja avuntarve dokumentoidaan asukastietojärjestelmään. Palvelutalossa on hygieniayhdyshenkilö, joka tiedottaa muulle henkilökunnalle uusista käytännöistä. Käsienspesupisteitä, -aineita, käsidesiä, käsirasvaa ja kertakäyttökäsineitä on eri puolilla palvelutaloa.

Palvelutalossa on siivoussuunnitelma, johon on kirjattu siivousmenetelmät -aineet, -välineet. Asukkaiden asunnot siivotaan asukkaan kanssa sovitun suunnitelman mukaan. Asukkaan pyykkihuolto toteutuu sovitusti.

Epidemioita ehkäisemme hyvän käsihygienian avulla joudattamalla hygieniaohjeita. Henkilökunnalla on käytössä suojavaatteet, suojakäsineet, kengänsuojukset sekä käsihuuhe. Epidemiatilanteissa konsultoidaan Espoon 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. THL ohjeistaa valtakunnallisesti hygieniasta ja infektioitaudeista (<https://www.thl.fi/fi/web/infektiaudit>).

Asiakkaiden vaippatilauksista huolehtivat nimetty vaippavastaava, joka tilaa vaipat asiakkaan kotiin kolmen kuukauden välein. Vaippojen tilaamista/ostamista määrittävät kaupungin yhteiset vaippakriteerit. Kriteerien ulkopuolelle rajatuista hygienia tuotteista asiakas maksaa itse.

Asiakkaille voidaan myöntää siivouspalvelukriteerien mukaan siivouspalveluseteleitä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Kiireetön sairaanhoito toteutuu oman henkilökunnan ja lääkärin toimesta. Asukkailla on omat lääkärit joko terveysasemalla tai yksityisellä puolella. Vakituinen henkilökunta huolehtii asukkaan kokonaisvaltaisesta hoitosuunnitelman mukaisesta hoidosta; esim.

voinnin, painon, verenpaineen, pulssin ja lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta. Sairaanhoitaja varmistaa, että tarvittavat tutkimukset ja verikokeet otetaan. Seurannat kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään ja ne tiedotetaan sovitusti omalle.

Asukkaiden voinnin muuttuessa voimme ottaa yhteyttä Liikkuvan Sairaalan sairaanhoitajaan sovitun ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi joillakin asukkailla on myös hoitosuhde kotisairaalaan.

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

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilöt ovat hoitava lääkäri, sairaanhoitaja ja muut hoitajat sekä esimies.

## **Lääkehoito**

Palvelutalo Hopeakotkassa on lääkehoidon suunnitelma, joka on tehty Turvallinen lääkehoito-oppaan (14/2015) mukaan. Siinä linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksilön on täytettävä. Lääkehoidon suunnitelma on palvelutalon kansliassa. Siinä on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytännöt. Sitä päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Sairaanhoitajat ja lähihoitajat suorittavat LOVE-tentit ja antavat näytöt lääkehoidosta, ennen kuin saavat lääkeluvat ja saavat toteuttaa lääkehoitoa.

Potilasturvallisuutta lääkehoidon osalta lisää koneellinen lääkkeiden annosjakelu. Lääkkeiden annosjakelupalvelun piiriin ei kuitenkaan kaikkia lääkkeitä voida annostella koneellisesti. Näitä lääkkeitä ovat esimerkiksi Marevan-lääkitys tai antibiootit. Nämä lääkkeet jaetaan dosettiin asiakkaalle ja säilytetään asiakkaan kotona useimmiten lukituissa lääkekaapissa. Sopimusapteekki huolehtii myös reseptien uusimisesta. Asukkaiden lääkkeet toimitetaan valmiiksi kerta-annoksiksi lääkepusseihin jaettuna apteekin toimesta. Hoitajat vievät valmiiksi annostellut annospussirullat asiakkaille kotiin kahden viikon välein. Lääkkeiden tilaus toteutetaan yhteistyöapteekista Easymed - ohjelman avulla. Akuutit lääketilaukset apteekki toimittaa toimintaohjeen mukaisesti palvelutaloon. Lääkejäte palautetaan myös erillisen toimintaohjeen mukaisesti.

## **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. Kiinteistöhuollon etenemistä seuraamme FIMX-järjestelmästä. Mikäli kyseessä on alihankintana ostettu sosiaali- tai terveydenhuollonpalvelu, edellytämme Valviran rekisteröinti todistuksen ja tutkintotodistuksen.

## **8. ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

### **Palo- ja pelastussuunnitelma**

Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan ja laatimaan tarvittaessa pelastussuunnitelman. Se on nähtävillä ja luettavissa kansiossa.

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 4 sairaanhoitaja, joista yksi on palveluvastaava sairaanhoitaja, kuusi lähihoitajaa ja kaksi ja puoli hoiva-avustajaa. Yövuorossa on yksi laitosapulainen. Siivouksessa on kolme laitospulaista.

Palveluasunnoissa on vakituinen henkilökunta ja sijaisia käytämme loma- ja sairauslomapuutuksiin. Palveluasunnoissa on oma sijaisrinki ja sijainen hankitaan Työviesti-palvelun avulla. Esimies huolehtii riittävästä työntekijäresurssista. Hoitotyön esimies yhdessä työvuorosunnittelijan kanssa laatii työvuorolistat ja hoitotyön esimies hyväksyy ne. Päivittäin esimiehet varmistavat, että riittävä henkilöstö on paikalla. Tarvittaessa varataan sijainen. Henkilöstöllä on ohjeet, kuinka toimitaan esim. sairaustapauksissa. Tällä varmistetaan, että myös sairaustapauksissa on riittävä henkilöstömitoitus. Esimiehet seuraavat henkilöstön riittävyyttä päiväkohtaisesti.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Hoitotyön esimies yhdessä palvelupäällikön kanssa haastattelee työnhakijan. Haastattelussa tarkastetaan työnhakijan tutkinto- ja työtodistukset sekä Valviran rekisteröintitodistus. Työntekijän luvalla soitamme suosittelijalle/edellisen työpaikan esimiehelle. Työntekijän tulee täyttää tehtävässä edellytettävä kelpoisuusvaatimus. Henkilöllä on oltava myös riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.

Ennen työsopimuksen allekirjoitusta tarkistamme työntekijän tiedot JULKITERHIKKI-tietokannasta. Koeaikana, joka on kuusi kuukautta, seuraamme työntekijän toimintaa ja keräämme palautetta asukkailta, omaisilta ja työtovereilta.

Sijaisten hankinnassa käytetään mm. Työviesti-palvelua, joka etsii sijaisen sijaislistoilta.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Hoiva- ja hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään poissaolleita.

Espoon Eläkekotisäätiöllä on käytössä perehdytysuunnitelma, jota toteutetaan. Opiskelijoille on oma perehdytysuunnitelma. Uusi työntekijä/opiskelija allekirjoittaa vaitiolositoumuksen ja hänelle annetaan henkilökohtainen käyttäjätunnus DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Perehdytyksen apuna on perehdytyslomake, joka käydään läpi perehdytysjakson päätyttyä. Hopeakotkan palvelutalossa on koulutusuunnitelma. Koulutustarpeet kartoitetaan mm. kehityskeskusteluissa tulleiden yksilöllisten koulutustarpeiden pohjalta.

### **Toimitilat**

Toimintaympäristön tulee olla turvallinen sekä asukkaille että työntekijöille

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, neuvotteluhuone, liikuntasali, saunat ja invamitoitetut wc:t sekä verkkokellarit. Ulkona on käytäviä, tuoleja ja penkkejä liikkumiseen ja istumiseen.

Asukas ostaa haluamansa pyykki- ja siivouspalvelun. Yleiset tilat siivotaan yöaikaan ja pyykkihuolto toteutetaan sovitusti.

### **Teknologiset ratkaisut**

Palvelutalojen asunnoissa on sprinklerijärjestelmä tulipalojen varalle. Sprinkleri on automaattinen sammutusjärjestelmä, jonka ensimmäinen tehtävä on sammuttaa havaittu palo. Lisäksi sprinklerijärjestelmä hälyttää ennalta määrättyyn paikkaan, kuten aluehälytyskeskukseen.

Palveluasuntojen käytävillä on kamerat ja valvontalaite on kotihoidon toimistossa. Alakertaa ympäröivissä tiloissa on rikosvalvonta-järjestelmä. Henkilökunnalla on turvahälytin, jolla saa kutsuttua hätätilanteessa vartijan paikalle.

Kaikilla asiakkailla on turvapuhelin käytössä, joka lisää turvallisuuden tunnetta. Sen avulla asiakas voi hälyttää apua, jos kotona sattuu jotain tai tuntee olonsa heikentyneen. Turvapuhelimeen sisältyy aina hälytyspainike, joka kulkee ranteessa tai kaulassa käyttäjän oman toiveen mukaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuutta seurataan säännöllisesti. Ne huolletaan sovitun aikataulun mukaisesti. Asiakaspalautteiden avulla myös seuraamme hälytyslaitteiden toimivuutta. Tietokoneelta pystymme tarkistamaan hälytysten lähtemisen ja niihin vastaamisen.

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet hankkivat tarvittaessa omainen ja/tai fysioterapeutti. Fysioterapeutti ja henkilökunta avustavat apuvälineiden käytön opastuksesta ja niiden turvallisuudesta. Apuvälineet huolletaan huoltosuunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa.

Apuvälineiden huoltopiste on HUS Apuvälikeskuksesta Espoon sairaalan yhteydessä osoitteessa Karvasmäentie 6, 02740 Espoo.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavien henkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Helen Silfvast-Sonne, hopeakotka.[palveluvastaava@eeks.fi](mailto:palveluvastaava@eeks.fi), puh.040-4580307

Taru Siltanen, hoitotyön esimies, [hopeakotka.htesimies@eeks.fi](mailto:hopeakotka.htesimies@eeks.fi), puh.040-4580308

Esimies on vastuussa ilmoituksen tekemisestä vaaratilanteista ja muiden laitteiden liittyvien määräysten noudattamisesta.

### **Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

Tietokone on lukitussa kansliassa ja jokainen työntekijä kirjautuu ohjelmaan omilla tunnuksilla. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolo- ja tietoturvasitoumuksen työsuhteen alkaessa. Hopeakotkan uudelle työntekijällä/harjoittelijalla on sovittu perehdyttävä, 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

Va.toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen: [talouseläintuntija@eeks.fi](mailto:talousasintuntija@eeks.fi) p. 09 2510 305

### **YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

Omavalvonta on osa laatujärjestelmää ja seuranta arvioidaan mm. poikkeamien avulla.

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

Jokainen työntekijä kirjaa poikkeamat ja läheltä piti tilanteet DomaCare asiakastietojärjestelmään. Välittömät toimenpiteet suoritetaan heti. Asukkaalle ja läheiselle/omaiselle kerrotaan tapahtuneesta.

Poikkeamat käsitellään yksikkö kokouksissa.

Palvelutalon toiminta on sertifioitu. Siellä suoritetaan sisäisiä ja ulkoisia auditointeja kerran vuodessa. Tällä taataan laadun tasaisuus. Ylimääräisiä sisäisiä tarkastuksia tehdään, jos havaitaan laatu poikkeamia.

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

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

Paikka ja päiväys

Espoo 15.9.2022

Stefan Heiskanen

Allekirjoitus