



PALVELUTALO HOPEAKUU  
KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA  
**3.6.2026**

## Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot .....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	6
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset ja laatuvaatimukset .....	6
2.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	8
2.4	Muistutusten käsittely .....	12
2.5	Henkilöstö.....	12
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	15
2.8	Toimitilat ja välineet.....	15
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	16
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	21
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	22
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	22
3.1	Riskienhallinnan vastuut .....	22
3.2	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....	23
3.3	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	25
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	29
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	29
4	Palvelun sisällön omavalvonta.....	30
4.1	Ravitsemus.....	30
4.2	Hygieniäkäytännöt .....	30
4.3	Terveyden- ja sairaanhoito .....	31
4.4	Lääkehoito .....	32
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen .....	33
5.1	Toimeenpano .....	33
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	33

## **1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

### **1.1 Palveluntuottajan perustiedot**

Espoon Eläkekotisäätiö sr.  
Y-tunnus: 0101260–1  
OID-koodi: 1.2.246.10.1012601.10.0  
Hyvinvointialue: Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue

Kotkapolku 2, 01620 Espoo  
p. 040 4580300

### **1.2 Palveluyksikön perustiedot**

Palvelutalo Hopeakuu  
Friisinkalliontie 10, 02210 Espoo  
p. 040 4580200

Palveluyksikkö – Palvelutalo hopeakuu OID-koodi: 1.2.246.10.1012601.10.4  
Palvelupiste – Palvelutalo Hopeakuu OID-koodi: 1.2.246.10.1012601.10.9

### **Toiminnasta vastaavat henkilöt**

Toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen  
[stefan.heiskanen@eeks.fi](mailto:stefan.heiskanen@eeks.fi), puh 040 4580305  
Palvelutalovastaava Satu Paavilainen  
[satu.paavilainen@eeks.fi](mailto:satu.paavilainen@eeks.fi), puh. 040 4580208

### **1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankoina 4.3.2025 (1.6.2000 ja 8.9.2014)

- läkkäiden yhteisöllinen asuminen
- Ikäihmistien palveluasuminen
- ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröitymispäivämäärä 31.1.2024

- Yksityisen terveydenhuollon lupa

### **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 mainitut vaatimukset.

Palveluasuminen on palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon, hoidon ja hoivan sekä päivittäisen toimintakyvyn tukemisen kuntouttavalla työotteella ja monipuolisella kuntouttavalla toiminnalla. Tarkoituksena on mahdollistaa asuminen ja selviytyminen mahdollisimman pitkään kodinomaisissa olosuhteissa.

Tarjoamme myös tehostettua palveluasumista ikäihmisille ja vammaisille sisältäen ympärivuorokautisen hoivan. Huoneistoja on 45 ja asukkaita 46. Palvelut tuotetaan läsnäolopalveluna Espoossa suoraan asukkaalle sopimuksen perusteella, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

### **Missio**

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

### **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 elämään koko elinkaaren ajan. Palvelutalomme on oikea valinta kodiksesi.

### **Espoon Eläkekotisäätiön palvelutoimintaa ohjaavat seuraavat arvot**

#### **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.

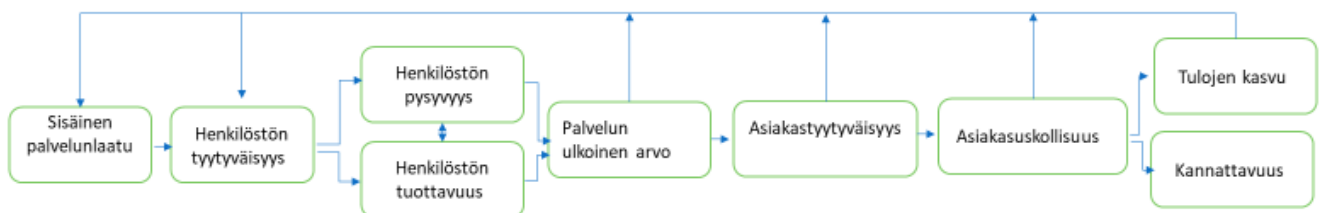
### **Kestävä kehitys**

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.

### **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.



## **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Ulkopuolisen palveluntuottajan edustajan henkilöllisyys todennetaan tarvittaessa henkilökortista. Alihankintana tuotettavien palvelujen toimijoiden laatua, sisältö ja asiakasturvallisuutta seurataan jatkuvasti. Tarvittaessa pidetään yhteistyökokous toiminnan parantamiseksi.

## **Alihankintana ostetut palvelut**

**Lääkkeiden koneellinen annosjakelu:** Munkkiniemen apteekki

**Toiminnanohjausjärjestelmä:** DomaCare Invian Oy

**Vaihtomatot:** Lindström

**IT-Palvelut:** IT-Voimala, Finago työvuorovelho, Finago Mepco, Fennoa

**Huoltoyhtiö:** Huoltia Espoo Oy

**Isännöinti:** Tapiolan Lämpö Oy

## **2 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

### **2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset ja laatuvaatimukset**

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Henkilökuntamme on ammattitaitoista, kouluttaudumme säännöllisesti. Tunnetta asiakkaamme ja tarjoamme yksilöllistä hoitoa sekä huomioimme asiakkaiden toiveita. Henkilökunta hoitaa asiakkaat kokonaisvaltaisesti, ottaen huomioon psyykkisen, henkisen ja sosiaalisen osa-alueet ja kuntouttavan työtöteen.

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

Espoon Eläkekotisäätiön esihenkilöt vastaavat omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta, sekä toimintaohjeiden ajantasaisuudesta ja noudattamisesta.

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat esihenkilöt ja työntekijät. Jokainen työntekijä on vastuussa tekemästään työstä, sekä siitä, että tuo julki havaitsemansa ohjaus-, neuvonta- ja koulutustarpeet omassa sekä muiden työskentelyssä. Esihenkilö vastaa henkilöstön osaamisen kehittämisestä.

Toiminnan laatua seurataan jatkuvasti päivittäisessä toiminnassa omavalvontasuunnitelmassa ja toimintaohjeissa määriteltyjen toimintatapojen mukaisesti. Kehittämistarpeita- ja kohteita käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa.

Espoon Eläkekotisäätiön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ovat osa henkilöstön perehdytystä.

## **2.2 Vastuu palvelujen laadusta**

**Espoon Eläkekotisäätiössä omavalvonnan suunnittelusta vastaavat:**

### **Kaikki toimipisteet/ Omavalvontasuunnitelmien hyväksyminen ja vahvistaminen**

- Toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen, [stefan.heiskanen@eeks.fi](mailto:stefan.heiskanen@eeks.fi), p. 040 4580305

### **Palvelutalo Hopeakuu**

- Palvelutalovastaava Satu Paavilainen, [satu.paavilainen@eeks.fi](mailto:satu.paavilainen@eeks.fi), 040 4580208

### **Palvelutalo Hopeakotka**

- Palvelutalovastaava Elsi Illi, [elsi.illi@eeks.fi](mailto:elsi.illi@eeks.fi) p. 040 4580303

### **Senioritalo Hopeakallio**

- Asukaskoordinaattori Teija Mulari, [hopeakotka.ptohjaaja@eeks.fi](mailto:hopeakotka.ptohjaaja@eeks.fi), p. 040 458 0309

### **Palvelutalojen ravintolat**

- Pääemäntä Anne Ahvenniemi, [hopeakotka.emanta@eeks.fi](mailto:hopeakotka.emanta@eeks.fi), p. 040 456 0207

### **Omavalvontasuunnitelman ja ohjeistusten mukaisesta toiminnasta sekä asukasturvallisuudesta vastaa**

- Koko henkilöstö

Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Vastuuhenkilö tekee yhteistyötä hyvinvointialueen valvontaviranomaisten kanssa. Sekä huolehtii, että toimintaa kehitetään kulloinkin voimassa olevien lakien ja ohjeistusten mukaisesti.

Palvelutalovastaava ja palveluvastaava seuraavat henkilöstön resurssointia ja asiakkaiden palvelutarvetta päiväkohtaisesti. Palvelutalovastaava seuraa asiakaskirjauksia ja suunniteltujen sekä toteutuneiden palveluiden paikkaansa pitävyyttä säännöllisesti, kerran kuukaudessa. Suunnitellut ja toteutuneet käyntiajat ajetaan DomaCaresta kerran kuukaudessa ja nämä käydään yhdessä läpi hoitajien kanssa tiimikokouksessa. Palvelutalon Palveluohjaaja ja sairaanhoitaja ovat yhteydessä hyvinvointialueen sairaanhoitajiin asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman muutostarpeista ja huolehtivat, että muutokset päivitetään asukkaan palveluihin. Palvelutalovastaava ja palveluvastaava seuraavat, että muutokset tulevat tehtyä hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Poikkeama- ja läheltä piti-ilmoitukset, havaitut epäkohdat tai uhat sekä asiakaspalautteet toimitetaan esihenkilölle. Nämä käsitellään tiimikokouksessa, jossa sovitaan mahdolliset tarvittavat toiminnan muutokset. Henkilöstöä tiedotetaan toiminnan tai ohjeistuksen muutoksista tiimikokouksissa tai sähköpostilla. Esihenkilö seuraa muutosten jalkautumista käytäntöön.

Kirjaamista, sekä palveluiden sisältöä ja toteutumista käsitellään säännöllisesti tiimikokouksissa. Ohjeistuksia muutetaan ja korjataan tarvittaessa. Toimintakäytäntöjen ja ohjeistusten muutoksista tiedotetaan henkilöstöä varmistaen, että koko työryhmä saa tiedon.

Vastuuhenkilöllä on oikeus käsitellä salassapitosäännösten estämättä sellaisia palveluntuottajan toiminnassa muodostuvia potilas- ja asiakastietoja sekä muita tietoja, jotka ovat välttämättömiä hänelle kuuluvien johto- ja valvontatehtävien hoitamiseksi.

### **2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

Sosiaalihuoltolain 36§:n palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun asiakas ottaa yhteyttä kirjallisesti, puhelimitse tai tapaamalla palvelutuottajan. Palvelutalon asiakkaan palvelun tarvetta kartoitetaan, kun asiakas on hakemassa palvelutaloon asiakkaaksi. Hakemuksen liitteinä on oltava enintään puoli vuotta vanha lääkärinlausunto, jossa on kuvattu sen hetkinen toimintakyky (lääkärinlausunto C). Asuntotoimikunnassa käsitellään hakemukset ja arvioidaan asiakkaan soveltuvuus palvelutaloon. Tulotilanteessa asiakas ja mahdollisesti omainen/läheinen tulevat etukäteen tutustumiskäynnille. Asiakkaan muuttaessa pidetään hoitoneuvottelu. Asiakas saa osallistua päätöksentekoon itseään koskevilla asioilla niin pitkälle, kun se on hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden mahdollista. Palvelutarpeen muuttuessa toteutetaan väliarviointi, jolloin palvelut tarkennetaan ja tarvittaessa lisätään tai vähennetään niitä

Ostopalvelu - sekä palveluseteliasiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa Länsi-uudenmaan hyvinvointialue. Asiakkaan muuttaessa järjestetään hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioidaan palvelukokonaisuudessa. Asiakkaille suoritetaan väliarvioinnit yhteistyössä palvelutarjoajan kanssa kuuden kuukauden välein sekä tarvittaessa.

Asiakkaalle nimetään omahoitaja parantamaan asiakkaan mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalvveluja sekä ohjausta, palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Espoon Eläkekotisäätiöllä palveluiden laatua seurataan laatumittareiden, tyytyväisyyskyselyjen ja palautteiden avulla systemaattisesti. Tavoitteena on palveluiden laadun jatkuva parantaminen. Palveluasuntojen asiakkaille tehdään asukastyytyväisyys -kysely vuosittain. Asiakkaille pidetään joka toinen kuukausi asukaskokous, jossa heidän toiveitaan kuunnellaan palvelun kehittämiseksi. Kokouksista tehdään muistio. Omaisten mielipiteitä ja toiveita kuunnellaan.

### **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina selvitys ja toimenpiteet.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asukkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään.

Työntekijän itse havaitessa tai saatuaan tietoonsa, asukkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, hän kirjaa sen DomaCare asiakastietojärjestelmään asukkaan tietoihin. Työntekijä tiedottaa esihenkilöä tapahtuneesta ja kirjaa tapahtuman poikkeama ja läheltäpiti-ilmoitukselle, jonka toimittaa esihenkilölle viipymättä.

Kotihoidon asiakkaiden kotiavainten käytöstä on täytetty avainten valvontalomake. Työntekijä kirjaa työvuoron ajaksi käyttöön ottamansa työavaimensa allekirjoituksellaan. Hän kuittaa työvuoronsa päättyessä luovuttaneensa avaimet palautetuksi. Tähän hän pyytää toiselta työntekijältä kaksoiskuittauksen avainten valvontalomakkeeseen.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella

tarkoitetaan asiakkaan oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja tahdosta riippumattomasta hoidosta ja sosiaalihuollosta säädetään lastensuojelulaissa (417/2007), mielenterveyslaissa (1116/1990), laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), tartuntalaissa (1227/2016) ja päihdehuoltolaissa (41/1986). Somaattista hoitoa ja ikääntyneiden hoitoa koskevaa rajoitustoimenpiteiden sääntelyä ei ole. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina asianmukaiset kirjalliset päätökset ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 8 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Palveluasumisen asiakkaiden liikkumisvapauden, itsemääräämisoikeuden ja muiden perusoikeuksien rajoittamisesta sosiaalihuollossa ei ole lainsäädäntöä. Rajoitustoimenpiteitä harkittaessa on arvioitava, onko rajoittaminen välttämätöntä ja onko käytölle riittävät perusteet.

Palvelutalon palvelut kotihoidossa toteutetaan ensisijaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta, koska rajoittaminen ei ole pääsääntöisesti mahdollista. Palvelutalon asiakkaat asuvat vuokra-asunnoissa, joissa ei ole itsemääräämisoikeutta rajoittavia käytäntöjä. Asiakirjoihin tulee kirjata rajoituksen sisältö, siitä päättänyt henkilö, rajoitustoimen suorittanut henkilö, syyt rajoitukselle, rajoituksen laajuus ja voimassaolo sekä muut rajoituksen arvioimisen kannalta olennaiset tiedot. Jos rajoitustoimenpide joudutaan toteuttamaan, tehdään lievimmän rajoitus periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset päätökset palvelukohtaisen lainsäädännön mukaisesti voimassa olevaa rajoitusta noudattaen. Rajoitustoimenpiteestä vastaa asiakasta hoitava lääkäri, joka tekee yksilöidyn päätöksen. Hän myös arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käytön voi lopettaa. Rajoitustoimenpidettä käytetään vain sen ajan kuin on tarpeen. Rajoituspäätös tehdään vain määräaikaiseksi.

Asiakkailla, kuten muistisairailta voi olla ovihälytyn käytössä. Ovihälytyksestä tulee ilmoitus hoitajalle turvapuhelimeen, jotta hän pystyy reagoimaan asiakkaan asunnosta poistumiseen. Asiakkaalla voi olla käytössä paikantava GPS-ranneke. Niistä hälytykset menevät asiakkaan sovituille henkilöille. Näin voidaan joutua toimimaan, kun joudutaan varmentamaan asiakkaan turvallisuutta. Palvelutalossa tupakointi ja avotulen teko on kielletty sisätiloissa paloturvallisuusviranomaisten määräyksestä.

## Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Ostopalvelu- sekä palveluseteliasiakkaan kotihoidon asiakkaille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu RAI-toimintakyky arviointiin (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012, 15§). Ikääntyneiden palveluntarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja selvitetään RAI (Resident Assessment Instrument) -arviointijärjestelmällä. RAI- arviointijärjestelmä on kansainvälinen ikääntyneiden hoidon tarpeen ja laadun sekä kustannusvaikuttavuuden arviointi- ja seurantajärjestelmä. Sen avulla kartoitetaan asiakkaan elämänlaatua rajoittavat toiminnalliset, lääketieteelliset ja sosiaaliset olosuhteet sekä niiden seurauksena syntyneet yksilölliset palvelutarpeet. RAI-arviointivälineellä saatava tieto kuvaa asiakkaan voimavaroja, riskitekijöitä ja ongelmia. RAI-arvioinnissa korostuu voimavaralähtöisyys sekä asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaisensa osallistuminen arviointiin.

Ensimmäinen RAI-arviointi tehdään asiakkaan säännöllisen kotihoidon alkaessa. RAI-arviointi päivitetään aina toimintakyvyn muuttuessa tai vähintään kuuden kuukauden välein. Siitä saatuja mittari tuloksia hyödynnetään arvioinnissa sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisessä. RAI toteutetaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa myös hänen läheinen voi olla mukana. Hoito- ja palvelu- suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan oma näkemys palveluiden tarpeesta.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen päivittäistä hoitoa- tai palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia ja koordinoidaan myönnettyjä palveluja. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa sekä viestitetään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Asiakkaan palveluiden kirjaukset tehdään palvelutehtävän jälkeen viipymättä. Kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Palvelutehtävän alkaessa aloitetaan palvelu ja, kun palvelutehtävä on suoritettu sovitun ohjeen mukaisesti, päätetään palvelutehtävä. Ennen palvelutehtävän lopettamista, työntekijä vielä varmistaa, että ajat ovat oikein. Toteutunutta palvelutehtävää seurataan muun muassa ennen laskutusta. Ohjeistuksena on, jos palvelutehtävä kestää pidempään kuin on sovittu, siitä kirjataan huomio kenttään. Palvelun tarvetta ja määrää arvioidaan säännöllisesti

Päivittäiset asiakastyön työtehtävät/palvelutehtävät ohjaavat henkilökuntaa toteuttamaan asiakkaille laaditut palvelutehtävät suunnitelmien mukaisesti.

## 2.4 Muistutusten käsittely

### Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Stefan Heiskanen, Toiminnanjohtaja, p. 040 458 0305, stefan.heiskanen@eeks.fi

Satu Paavilainen, Palvelutalovastaava, p. 040 458 0208, satu.paavilainen@eeks.fi

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan tiedon saatuaan. Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, viimeistään kalenterikuukauden sisällä. Toimintaa kehitetään ja ohjeistuksia sekä menettelytapoja muutetaan saadun palautteen perusteella.

Yksikön toiminnassa koskevat muistutukset käsitellään ensin johtoryhmässä. Johtoryhmän edustajat käsittelevät asian yksikön esihenkilöiden kanssa ja kartoittaa kehittämistarpeet.

Yksikön esihenkilö vie asian henkilökunnalle ja kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yksikössä. Mahdolliset uudet toimintaohjeet asiankäsittelystä liitetään perehdytysohjelmaan tai toimintaprosessiin.

## 2.5 Henkilöstö

Palveluasunnoissa työskentelee sairaanhoitaja, viisi lähihoitajaa, joista yksi lähihoitaja on palveluohjaaja.

Palvelutalossa on vakituinen henkilökunta. Sijaisrinki koostuu omista keikkatyöntekijöistä. Vuokratyövoiman käyttö on mahdollista erityistilanteissa, joissa emme kykene itse hankkimaan tarvittavaa henkilöstöä.

Esihenkilö huolehtii riittävästä työntekijäresurssista. Palveluvastaava laatii työvuorolistat. Päivittäin esihenkilö varmistaa, että riittävä henkilöstö on paikalla toteuttamassa palveluja. Tarvittaessa hankitaan sijainen työvuoropuutuksiin. Henkilöstöllä on ohjeet, kuinka toimitaan esimerkiksi sairaustapauksissa. Tällä varmistetaan, että myös sairaustapauksissa on riittävä henkilöstö.

Palvelutalo Hopeakuussa on käytössä DomaCare toiminnanohjaus/asiakastietojärjestelmä, jolla suunnitellaan työntekijä kohtaiset palvelutehtävät työvuorolle.

Henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset, jotka vaaditaan palvelutalon henkilökunnalta. Hakijoiden henkilöllisyys, pätevyys, työtodistukset, kielitaito ja mahdolliset oleskelu-/ työluvat tarkistetaan työhaastattelussa. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön rekisteröintitiedot tarkistetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki tietokannasta.

Henkilöstön rekisteröintitiedot tarkastetaan vuosittain JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki tietokannasta.

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta](#) tuli voimaan 1.1.2024. Sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajalla on oikeus, ja vähintään 3 kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote, jos työtehtäviin kuuluu pysyväisluontoisesti ja olennaisesti iäkkäiden kanssa toimimista. Rikosrekisteriote tuodaan vain nähtäväksi eikä sitä saa tallentaa.

Esihenkilö arvioi henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja kielitaitoa. Kielitaito varmistetaan rekrytointitilanteessa, työntekijän pitää osoittaa tarvittaessa kielitaidosta kielitaitotodistus. Suomen kielen taitona vaaditaan B2 tasoa.

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

Hoiva- ja hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Uusilla työntekijöillä on perehdytyspäiviä, jolloin heitä ei lasketa mitoituskeinoihin.

Espoon Eläkekotisäätiöllä on käytössä perehdytys suunnitelma, jota toteutetaan. Opiskelijoille on oma perehdytys suunnitelma. Uusi työntekijä/opiskelija allekirjoittaa tietoturva- ja vaitiolositoumuslomakkeen. Hänelle luodaan henkilökohtainen käyttäjätunnus DomaCare asiakastietojärjestelmään. Perehdytyksen apuna on perehdytyslomake, joka käydään läpi perehdytysjakson päätyttyä. Perehdytyksessä käydään avainten käytön toimintaohjeet läpi. Hopeakuun palvelutalossa on koulutus suunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Koulutustarpeet kartoitetaan ja lakisääteiset koulutukset järjestetään vaaditun määräajan sisällä, kuten EA1, hätäensiapu, alkusammutus- ja pelastautumiskoulutusta sekä lääkekoulutukset. Koulutusta ostetaan myös talon ulkopuolelta. Hoitohenkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti hyödyntäen muun muassa Skhole verkkokoulutusohjelmaa.

### **Hoitoalan opiskelijat**

Määräaikaisessa sairaanhoitajan tehtävässä voi toimia sairaanhoitaja-, terveydenhoitaja- ja kättilöopiskelija, joka on suorittanut vähintään 2/3 opinnoistaan (140 opintopistettä) ja jolla on hyväksytyt suoritukset sekä lääkehoidosta että lääkelaskuista. Sairaanhoidon opiskelijat voivat työskennellä lähihoitajan sijaisuuksissa, kun he ovat suorittaneet vähintään 60 opintopistettä ja työssä oppimisen harjoittelujaksot terveydenhuoltoalan kohteessa hyväksytysti. Lisäksi edellytetään, että sairaanhoidon opiskelijoilla on hyväksytyt suoritukset opinto-ohjelman mukaisista lääkehoidon ja lääkelaskujen opinnoista. Jotta sairaanhoitajaopiskelija voi toteuttaa lääkehoitoa on hänen suoritettava Espoon Eläkekotisäätiön lääkehoitolupa vaadittavat tentit ja näytöt sen mukaisesti toimiiko hän sairaanhoitaja vai lähihoitajan sijaisena.

Lähihoitajaopiskelija, joka on suorittanut vähintään 2/3 opinnoistaan ja jolla on hyväksytyt suoritukset lääkehoidon sekä lääkelaskujen opinnoista, voi toimia lähihoitajan tehtävissä lyhytaikaisessa, enintään kolme (3) kuukautta kestävässä sijaisuudessa.

Lähihoitajaopiskelija ei pääsääntöisesti osallistu lääkehoidon toteuttamiseen, mutta jos toiminnan kannalta on tarkoituksen mukaista, että lähihoitajaopiskelija osallistuu lääkehoidon toteuttamiseen, niin hän suorittaa Espoon Eläkekotisäätiön lähihoitajan lääkehoitolupaan vaadittavat tentit ja näytöt.

### **Osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta**

Henkilöstön osaamista ja asianmukaista työskentelyä seurataan päivittäisessä työssä jatkuvasti. Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuoda esihenkilön tietoon havaitsemansa ohjeistuksen vastainen toiminta. Toimintaa seurataan ja kehitetään myös poikkeama- ja läheltä piti-prosessin, sekä asiakaspalautteiden kautta.

Lääkehoitoon osallistuvat vain Espoon Eläkesäätiön lääkehoitolupaprosessin mukaisen lääkehoitoluvan suorittaneet hoitajat. Jokaisella lääkehuoltoon osallistuvalla/lääkkeenantoluvan haltijalla on velvollisuus seurata lääkehoidon vaikutusta ja tarvittaessa informoida joko sairaanhoitajaa tai lääkäriä mahdollisista muutoksista. Akuuttitilanteissa konsultoidaan mahdollisuuksien mukaan työvuorossa olevaa sairaanhoitajaa.

Työntekijä, jolta puuttuu lääkehoidon koulutus, ei voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen. Hänen ei ole mahdollista antaa valmiiksi jaettua lääkettä ilman, että hänellä on siihen koulutus.

Palautetta annetaan, jos työntekijöiden toiminnassa huomataan puutteita. Palvelutehtävien toteuttamisen, kirjaamisen ja asiakaspalautteen perusteella seurataan työntekijän osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta. Tarvittaessa käydään henkilökohtainen palautekeskustelu.

### **2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaan avuntarpeesta ja määrästä. Asiakkaiden palveluntarpeen ja määrän mukaan arvioidaan henkilöstön tarve vuorokausikohtaisesti, päiväkohtaisesti, viikkokohtaisesti ja kuukausikohtaisesti työvuorosuunnitelman mukaan. Henkilöstön määrä tarkistetaan päivittäin vuoron alkaessa, jotta tarvittavat palvelut tulevat toteutettua.

Palvelutalossa on oma sijaisrinki, johon otamme yhteyttä paikkaamalla puutosvuoron. Tilanteita varten, kun henkilöstöä ei ole riittävästi kartoitamme palveluiden toteuttamisen olemassa olevalla henkilöstömäärällä. Tarvittaessa henkilöstö joustaa tarvittavien palveluiden toteuttamiseksi.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattiteissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoja ja – tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Palvelutalossa työskenteleviä terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sairaanhoitajat. Nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitajat.

## **2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Sosiaalihuoltolain 41§:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Yhteistyö tahoja ovat muun muassa erikoissairaanhoido, päivystyspoliklinikka, kotihoito, terveystasema, HUS laboratorio, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ostopalvelu, Seniori-info.

Yhteistyötä hoidetaan puhelimitse, sähköpostitse ja tapaamisin.

## **2.8 Toimitilat ja välineet**

Toimintaympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaille että työntekijöille. Asiakkaat käyvät toimitiloissa ohjatusti ja sovitusti. Palveluasumisessa asiakkaan kanssa tehdään vuokrasopimus. Vuokraan sisältyy omassa käytössä olevat huonetilat. Jokaisella palveluasuntojen asiakkaalla on oma asunto, jonka asiakas kalustaa mieleisekseen. Jokaisessa asunnossa on tupakeittiö, makuuhuone, wc-tila, parveke / ranskalainen parveke ja kellarissa varastokomero. Alakerrassa on ruokasali, neuvotteluhuone, liikuntasali, saunat ja inva-wc. Ulkona on tuoleja ja penkkejä liikkumiseen sekä istumiseen.

Asiakas ostaa haluamansa pyykki- ja siivouspalvelun. Yleiset tilat siivotaan arkipäivisin ja pyykkihuolto toteutetaan sovitusti.

Palvelutalon toimitilat ja toimintaympäristö on suunniteltu alkujaan palvelutaloksi.

Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa Palvelutalo Hopeakuussa. Asuntoja on 45 ja ne ovat yksijöitä ja kaksioita. Huoneistot ovat keskiarvoltaan 37–57,5 neliötä. Toimitiloihin on tehty tarkastus ennen toiminnan aloitusta vuonna 2000. Toimitiloja tarkastellaan säännöllisesti muun muassa hygienian näkökulmasta.

Talossa on tallentavat turvakamerat, joilla valvotaan kiinteistöjen ulko-ovia, sisäpihaa, pääaulaa sekä käytäviä. Käytön periaate on asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuus. Valvontakameroilla ei seurata asukkaiden tai henkilökunnan kulkua. Kuva näkyy reaaliaikaisesti toimistossa. Tarvittaessa tallennettu kuvamateriaali voidaan luovuttaa

viranomaiselle. Tallenteisiin ei ole pääsyä muilla kuin toiminnanjohtajalla.

Palvelutalon uudella puolella on abloy cliq lukitusjärjestelmä ja vanhalla puolella abloy exec lukitusjärjestelmä ovissa, niin asukkaiden kuin henkilökunnan tiloissa. Avaimet ovat henkilökohtaisesti nimettyjä sekä asuntoihin, että henkilökunnan tiloihin. Sijaisten avaimille on paperinen käytönseuranta ja sijainen kuittaa aina avaimen käyttöönottaessaan sekä palauttaessaan työvuoron päättyessä. Avaimen sijaiselle luovuttaa työvuorossa oleva vakituinen työvuorolainen. Abloy cliq -järjestelmän lukot rekisteröivät ja tallentavat lokitietoja. Lokitietoja käytetään epäiltäessä asiointia kulkua ovesta. Lokitietoja voidaan tarkastella viranomaisen pyynnöstä.

Palvelutalossa on käytössä Hoitajakutsu Oy turvaphelinjärjestelmä asiakasturvallisuuden lisäämiseksi asunnoissa. Turvahälytysjärjestelmästä tulee hälytys hoitajien turvaphelimeen ja samalla aukeaa puheyhteys. Turvaphelimien toimivuus testataan säännöllisin väliajoin. Turvarannekkeet testataan aina uuden asukkaan muuttaessa tai sairaalasta paluun jälkeen.

Palvelutalon palvelukiinteistöissä tehdään vuosittainen- ja pitkäaikainen PTS-suunnitelma.

Palvelutalolla on ulkopuolinen huoltoyhtiö ja isännöitsijä, jotka huoltavat ja ylläpitävät kiinteistöä. Asuntoja ja kiinteistöä koskevat huoltopyynnot kerätään sovitusti, joita käydään läpi päivittäin.

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet tulevat asiakkaille Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä. Palvelutalon henkilökunta avustaa tarvittaessa apuvälineiden tarpeen kartoittamisessa ja käytössä. Apuvälineyksikkö huoltaa heiltä lainatut apuvälineet. Asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon laitteet asiakas hankkii itse. Hoitohenkilökunta ohjaa ja avustaa tarvittaessa.

## **2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Laki lääkitinnällisistä laitteista velvoittaa, että lääkitinnällisten laitteiden käytön varmistamiseksi on nimetty henkilö. Sosiaalihuollon yksikössä 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. pyörätuoli, rollaattori, sähkötoiminen hoivasänky, nostolaite, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittari, kuulolaite sekä silmälasit. Palvelutalo Hopeakuussa on käytössä laiterekisteri excel- taulukkona. Lääkitinnällisten laitteiden vastuuhenkilö on Palvelutalo Hopeakuussa palveluvastaava Rita Karlström.

Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne

johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta: [https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimuksetammattimaisillekayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimuksetammattimaisillekayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitetun tietojärjestelmän pitää täyttää käyttötarkoituksensa mukaiset olennaiset vaatimukset. Olennaisten vaatimusten täyttämisestä ja niiden ylläpidosta on vastuussa tietojärjestelmän tuottaja.

Valviran valvomia sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmiä ovat:

- apteekkijärjestelmät
- Kanta-palvelu
- asiakastietojen välityspalvelut
- reseptijärjestelmät
- sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät
- terveydenhuollon potilasjärjestelmät

Espoon Eläkekotisäätiöllä on käytössään DomaCare asiakastietojärjestelmä, joka löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Tietojärjestelmäpalvelun tuottaa Invian Oy:n, jonka kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä.

DomaCare asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjät luovat työntekijöille tehtävän mukaiset käyttäjätunnukset ja poistavat henkilön työsuhteen päätyttyä. Espoon Eläkekotisäätiöllä on päätetty eri käyttäjäryhmät ja heidän käyttöoikeuksien laajuudet. Fennoa-laskutusohjelmaan tulee tunnukset ohjelman pääkäyttäjältä, jota hallinnoi tilitoimistomme. Sähköpostikäytännöt ovat sellaiset, ettei mitään postia lähetetä niin, että siitä kävisi henkilön tunnistaminen (sotu) ilmi. Tarvittaessa käytetään turvapostia, jolla pystytään suojaamaan ao. tietojen leviäminen.

Työntekijät, jotka käyttävä edellä mainittuja ohjelmia perehdytetään normaalin perehdytys-ohjelman kautta näiden käyttöön ja tietoturva- ja salassapitovelvollisuuksiin. Jokainen Espoon eläkekotisäätiön työntekijä allekirjoittaa vaitiololupauksen.

Sopimus apteekkimme on Munkkiniemen apteekki, jonne toimitetaan asiakkaiden apteekkisopimukset.

Lääketilaukset ja/tai annosjakelupussi tilaukset sekä lääkemuutokset toteutetaan EasyMedi järjestelmän kautta.

Espoon Eläkekotisäätiön HR ohjelma Finago Mepco hr, joka on vain esihenkilöiden käytössä, siihen tarvittavat tunnukset antavat HR-tunnukset omaavat työntekijät.

a) Toimintamallien koulutus ja perehdytys

Espoon Eläkekotisäätiölle on laadittu perehdytys ohjelma, jossa käydään uuden työntekijän kanssa tietoturvaan ja ohjelmiin liittyvät asiat. Henkilön tullessa Espoon Eläkekotisäätiölle töihin hänen osaamisensa kartoitetaan ja koulutukset liitteineen tallennetaan HR (Finago Mepco) -ohjelmaan. Tähän ohjelmaan tallennetaan kaikki tulevat koulutukset, jolloin esihenkilön on helppo seurata henkilön osaamisen kehittymistä.

b) Tietojärjestelmien käyttökoulutus

Perehdytysohjelman mukaisesti käydään läpi eri tietojärjestelmät sen mukaan, mitä ao. henkilö tehtävässään tarvitsee. Perehdytysohjelma on kolmivaiheinen, ensin esihenkilö perehdyttää säätiön laajemman perehdytysohjelman mukaisesti, johon sisältyy tietoturva-asiat ja ohjelmat sekä vaitiolovelvollisuus. Tietoturvallisuus on osa Espoon Eläkekotisäätiön toiminnan laatua, joka perustuu lainsäädäntöön. Asiakkaita koskevat tiedot ovat luonteeltaan arkaluontoisia ja salassa pidettäviä. Lisäksi käydään läpi sähköpostin ja internetin käyttöoikeus, jonka jälkeen työntekijä allekirjoittaa ao. paperit sekä DomaCaren käyttöopastuksen. Asiakkaiden tietojen käsittelyyn oikeutetut työntekijät saavat käyttää tietoja ja järjestelmiä työtehtäviensä laajuudessa. Palveluiden, käytettävät järjestelmät ja tiedot tulee olla luotettavia, oikeita ja ajantasaisia.

Perehdytyksen yhteydessä seurataan ja varmistetaan osaaminen lisäkouluttamisella ja opastuksella tehtävän mukaisesti. Tietoturvallisuudesta suoritetaan tentti, Skhole koulutusympäristössä, Tietosuoja ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa.

a) Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa

Kaikki järjestelmän rekisterit ovat ulkoistettu, joten ongelmatilanteissa otamme yhteyttä IT-tukeen, joka on It-Voimala Oy:n Helpdesk.

b) Järjestelmien käyttöohjeiden hallinnointi ja saatavuus

Palvelutalo Hopeakuussa on käytössä sähköinen DomaCare asiakastietojärjestelmä, jonka hallinnointi tapahtuu pääkäyttäjien kautta. Henkilökohtaiset käyttäjäkohtaiset luvat myöntää esihenkilö aina työntekijälle suunnitelman mukaisesti. Työntekijä perehdytetään näin ohjelmiin perehdytysohjelman mukaisesti. Ohjelma päivitykset tulevat keskitetysti

ohjelman toimittajilta tai it-tuesta. Jokaisesta Asiakkaasta laaditaan aikajärjestyksessä etenevä asiakaskertomus. Asiakirjoja tai sen osia ei saa kirjoittaa uudelleen. Tarvittaessa korjaukset tehdään niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa.

Opiskelijoiden ohjaaja vahvistaa työharjoittelussa olevan opiskelijan tekemät kirjaukset. Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne työntekijät, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Espoon eläkekotisäätiöllä on kirjallinen seloste henkilötietojen käsittelystä sekä tietosuojan- ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma.

Espoon Eläkekotisäätiö sr on laadittu tietoturvasuunnitelma ja tietosuojan käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Suunnitelma on päivitetty 12.11.2024

Espoon Eläkekotisäätiön tietosuojavastaava on, toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen, stefan.heiskanen@eeks.fi, puh. 040 4580305.

Yleistä tietosuojasta annetussa asetuksessa määritellään useita oikeuksia, jotka otetaan huomioon prosesseissa ja toiminnoissa. Espoon Eläkekotisäätiö on sitoutunut huolehtimaan rekisteröityjen oikeuksista, EU:n GDPR:n ja Suomen lainsäädännön vaatimusten mukaan.

Espoon Eläkekotisäätiö:

- varmistaa, että rekisteröidylle tiedotetaan tiedonkeruun laajuudesta ja perustasta
- tiedotetaan henkilöille, joilla on pääsy tietoihin
- korjata virheet kerätyissä henkilötiedoissa, joko pyynnöstä tai tarvittaessa
- toimittaa kaikki asiaankuuluvat henkilötiedot määritellyssä muodossa rekisteröidylle hänen pyynnöstään
- poistaa kaikki henkilökohtaiset tiedot, kun lain mukainen tiedon tallennusaika on päättynyt

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) eli asiakastietolaki ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa. Asiakastietolailla on vaikutuksia myös Kanta-palveluihin.

Asiakastietolaki yhdenmukaistaa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa koskevia säädöksiä. Asiakastietolaki yhtenäistää ja selkeyttää mm. asiakas- ja potilastietojen luovutusta sekä sosiaalihuollon palveluissa kirjattavien potilastietojen käsittelyä.

**Poikkeamista ilmoittaminen** (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 13 luku 90 §)

Tietoturvapoikkeama tarkoittaa tilannetta, jossa verkkopalvelussa- tai järjestelmässä ilmenee tietoturvaongelma. Tämä voi johtaa seurauksiin, joissa tietojen ja palvelujen käytettävyys voi vaarantua. Henkilötietojen tietoturva voi olla esimerkiksi luottamuksellisen materiaalin unohtuminen yleisesti saataville tai erityisiä henkilötietoryhmiä sisältäviä sähköpostia tai liitteen lähettämistä salaamattomana.

- Jos palvelunantaja tai apteekki havaitsee, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, sen on ilmoitettava asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle.
- Jos tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, on palvelunantajan, apteekin, tietojärjestelmäpalvelun tuottajan tai tietojärjestelmän/hyvinvointisovelluksen valmistajan, Kelan tai THL:n ilmoitettava siitä Valviralle.
- Myös muu taho voi ilmoittaa Valviralle havaitsemistaan riskeistä.
- Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoittamisesta tietosuojavaltuutetulle säädetään tietosuoja-asetuksen 33 artiklassa.

Tietoturvapoikkeamasta ilmoitusta varten on poikkeamalomake, joka sisältää seuraavat tiedot:

- Poikkeaman havaitsemispäivämäärä ja -kellonaika
- Palvelun nimi, jota poikkeama koskee
- Tapa, jolla poikkeama voidaan todentaa
- Arvio poikkeaman vakavuudesta (erittäin vakava, vakava, merkittävä, vähäinen, ei tietoa)
- Muut tärkeät poikkeamaan liittyvät tiedot

### **Teknologiset ratkaisut**

Kameravalvontaa käytetään henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden sekä omaisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Säätiön johto vastaa kameravalvonnan asianmukaisesta käytöstä.

Ulko-ovissa ja osassa väliovia on sähköinen lukitus. Ovet on lukossa virka-ajan ulkopuolella ja vierailijoiden kulkua ohjataan ovikellolla.

Palvelutalossa on käytössä turvapuhelin laite, joilla asiakkaat voivat hälyttää itselleen apua. Hoitajakutsu mahdollistaa asiakkaalle yksinkertaisen tavan saada yhteys hoitohenkilökuntaan. Henkilökunta saa asiakkaan kutsun hälytysviestinä ja heillä on mahdollisuus ottaa puheyhteys hälyttäneeseen asiakkaaseen. Turvapuhelin hälytyksistä jää lokitieto.

Paloturvallisuus on hoidettu palovaroittimilla ja osoitteellisilla paloilmoitinjärjestelmillä, joka

automaattisesti ilmoittaa palohälytyksen hätäkeskukseen. Palvelutalossa on myös sprinklerijärjestelmä. Sprinklerijärjestelmä on automaattinen palonsammutusjärjestelmä, joka aloittaa tulipalon sammutuksen

## 2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen:  
[stefan.heiskanen@eeks.fi](mailto:stefan.heiskanen@eeks.fi), puh. 040 4580305

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- a) Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavat:  
Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to). palvelusta vastaa Marjo Tähtinen.  
p.029 151 5838, sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)  
Yhteydenottopyyntö puhelinvastajaan ma 10-12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).
- b) Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 5053050. Kuluttajaneuvonnan kanssa voi asioida myös yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon noin viiden työpäivän kuluessa. Yhteydenottolomake löytyy osoitteesta <http://www.kkv.fi/asiointi/>

Maistraattien kuluttajaneuvonnan numero palvele arkisin klo 9.00–15.00  
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 esihenkilölle 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.

## **2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Palautetta hoidosta ja palvelusta tulee työntekijöille ja esihenkilöille pääsääntöisesti suullisesti joko paikan päällä tai puhelimitse sekä sähköpostilla. Palautetta saadaan myös arjen asiakas- ja omaiskontakteissa. Asiakastyytyväisyys kysely tehdään vuosittain. Asiakkailta ja omaisilta saatu palaute on tärkeää hoidon ja palvelun laadun parantamiseksi ja edelleen kehittämiseksi. Käytössä on myös palautelomake, jolla asiakas tai omainen voi kertoa mielipiteensä ja palautteen Palvelutalon palvelusta.

Jos asiakas tai omainen on tyytymätön annettuun hoitoon tai kohteluun, toivotaan hänen ottavan asiasta yhteyttä välittömästi esihenkilöön tai toiminnanjohtajaan, jotta asia saadaan käsiteltyä ja selvitettyä mahdollisimman pian. Muistutus- ja kanteluprosessi vie oman aikansa ja voi kestää pitkään, ennen kuin kantelu on käsitelty. On siis tärkeää, että mahdolliset väärinkäsitykset, laiminlyönnit tai hoidossa tapahtuneet puutteet ja virheet voidaan korjata saman tien.

Palautteisiin vastataan mahdollisimman pian, kuitenkin vähintään kahden viikon sisällä.

Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kaikki palaute otetaan rakentavassa hengessä vastaan. Palaute käsitellään joko yksittäisen työntekijän kanssa, tiimipalaverissa ja/tai johtoryhmässä. Jos palautteen antaja toivoo palautteeseen vastaamista, vastataan palautteen antajalle mahdollisimman pian.

## **3 Omavalvonnan riskienhallinta**

### **3.1 Riskienhallinnan vastuut**

Esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Toiminnan riskien arvioinnista vastaa työsuojelupäällikkö Teija Mulari yhdessä esihenkilön, työsuojelutoimikunnan ja koko henkilöstön kanssa.

### 3.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan asiakasturvallisuuden ja asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakasta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden poikkeama- ja läheltä piti-tapahtumien, sekä tapaturma- ja vaaratilanteiden kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

Riskien tunnistaminen tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Riskien tunnistamisprosessia ohjaa työsuojelupäällikkö. Riskien tunnistamiseen on otettu syksyllä 2024 apuvälineeksi Työturvallisuustutka. Riskien tunnistamisen prosessissa arvioidaan riskin suuruus ja vaikutukset toimintaan tai asiakkaalle/ työntekijälle. Riskien arvioinnin prosessi on jatkuvaa yhteistyötä ja kehittämistä koko työryhmän ja organisaation sisällä.

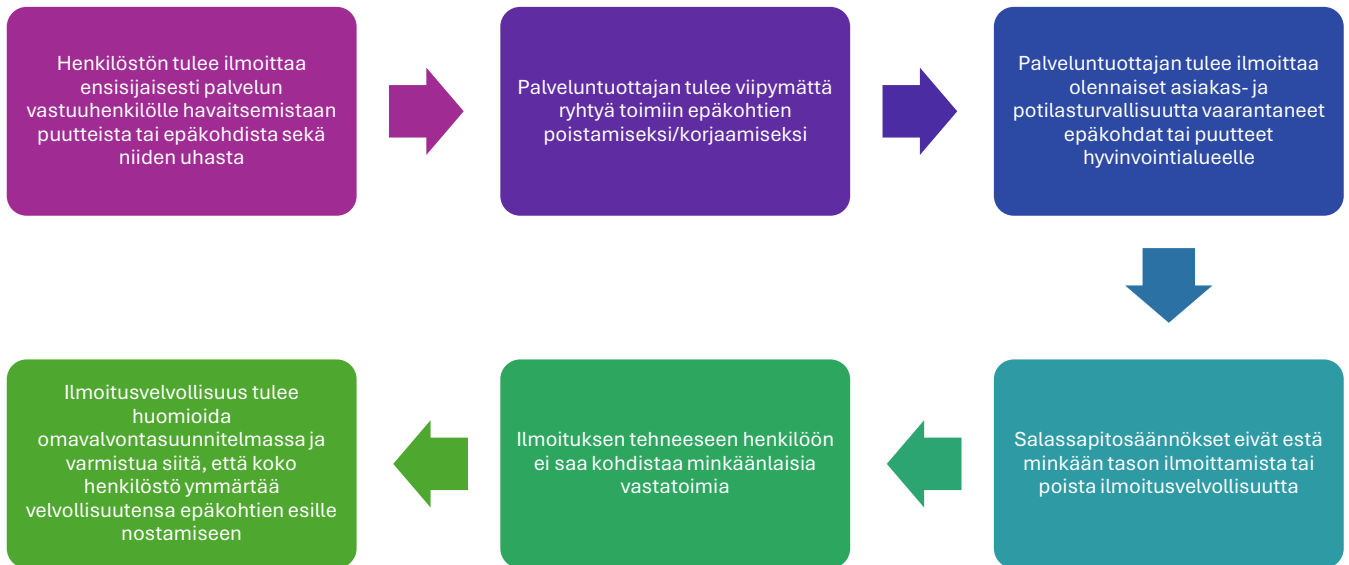
Työturvallisuustutkan arvioinnissa toiminnan keskeisimmäksi riskiksi todettiin työn psykososiaalinen ja fyysinen kuormitus. Katso taulukko alla.

Vaaratekijälista	Osa-alue	Vaaratilanne	Riskiluku	Toimenpiteet	Riskiluku toimenpiteiden jälkeen	Vastuuhenkilö
Psykososiaalinen ja fyysinen kuormitus	Työn sisältö	Työn laadulliset vaatimukset ja työtehtäviin kuuluva vastuu	8/25	Työnjako tehdään asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Huolehditaan, että on riittävä määrä työntekijöitä ja osaaminen työtehtäviin nähden. Työnjaossa huomioidaan, keitä on töissä, ja mitkä ovat heidän pätevyytensä. Huolehditaan, että asukkailla on sovittuna heidän tarpeidensa mukainen palvelu. Sijaisjärjestelyt	8/25	Palveluvastaava, Palvelutalovastaava

				poissaoloissa; oma sijaisrinki.		
Psykososiaalinen ja fyysinen kuormitus	Työn sisältö	Tiedon käsittely, Työn keskeytykset	8/25	Toimivat työvälineet: Työntekijällä mukana mobiililaitte, josta hän näkee tiedot ja pystyy kirjaamaan ajantasaisesti, ettei tarvitse kuormittaa muistia ja asukasturvallisuus toteutuu. Hoito- ja palvelusuunnitelmien tavoitteiden tuominen selkeästi esille Doma Caressa; kirjaamisen kehittäminen. Lääkkeiden käsittelyssä keskeytykset luovat riskin virheisiin, joka aiheuttaa henkistä kuormitusta. Erinäisiä keskittymistä vaativia tehtäviä voi tehdä rauhallisessa tilassa. Työntekijän oman työn organisointi.	8/25	Palvelutalovastaava, palveluvastaava, jokainen työntekijä
Psykososiaalinen ja fyysinen kuormitus	Työn organisointi ja toimintatavat	Työnjako, tehtävänkuvat ja tavoitteet	6/25	Yhteys LUVNin vastuuhenkilöihin asukkaiden palveluntarpeen muuttuessa. Tehtävävarausten oikeellisuus ja informatiivisuus, että asukas saa oikean palvelut oikeaan aikaan. Tehtävien jako päivittäin työntekijöiden pätevyyksien mukaisesti. Riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa. Vuorokohtaiset raportit. Säännölliset tiimipalaverit.	6/25	Palveluvastaava, Palvelutalovastaava, jokainen työntekijä
Psykososiaalinen ja fyysinen kuormitus	Työyhteisön sosiaalinen toimivuus	Yhteistyö ja tiedonkulku	9/25	Viikoittaiset tiimipalaverit, joista muistiot kaikkien luettavissa. Avoin keskusteluympäristö. Varhaisen välittämisen malli; keskustelu esihenkilön kanssa matalalla kynnyksellä. Säännölliset kehityskeskustelut. Tyhytoiminnan aktivoiminen. Toiminnan kehittäminen yhdessä.	1/25	Palvelutalovastaava, palveluvastaava, jokainen työntekijä

### 3.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

#### Menettelyohjeet ilmoitusvelvollisuudesta ja sen tiedottamisesta henkilöstölle sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ja 30§ mukaisesti



Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (29§) velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä esihenkilölle, jos he työssään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuuriin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja esimerkiksi pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Asiakasturvallisuus varmistetaan päivittäisessä työssä, jolloin kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista. Asiakasturvallisuuden riskien hallinta ovat esimerkiksi työyksikössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja

hyvät käytänteet, kirjaamiskäytänteet, asiakkaan tunnistaminen sekä menetelmät tiedonkulun varmistamisessa.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan poikkeama- ja läheltä-piti-ilmoitus. Henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt. Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti- tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi.

Asiakkaan turvallisuus voi vaarantua myös esimerkiksi silloin, kun asiakkaan osallisuus ei toteudu tai palvelut eivät vastaa palveluntarpeeseen. Mikäli kuitenkin toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti asiakkaille vahingollista, tulee epäkohtiin puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta.

Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaisille. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään erillisellä ilmoituslomakkeella, joka löytyy Y-aseman yhteiset kansioista. Täytetty lomake toimitetaan viipymättä esihenkilölle.

Esihenkilöiden tehtävänä on rakentaa luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria, joka tukee avointa keskusteluilmapiiriä. Työilmapiirin ollessa hyvää, pystytään palautteita, poikkeamia ja läheltä piti tilanteita sekä haittatapahtumia käsittelemään rakentavasti ja toimintaa kehittäen. Ilmoituksen voi tehdä esihenkilölle suullisesti, sähköpostitse tai poikkeama lomakkeella.

Laissa ilmoitetut menettelyohjeet käydään henkilökunnan kanssa läpi säännöllisesti tiimipalavereissa. Nolla-toleranssin periaatteen mukaan kaltoin kohteluun puututaan välittömästi. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemastaan kaltoinkohtelusta esihenkilölle. Esihenkilö keskustelee kaikkien osapuolien kanssa. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Työntekijän kohdellessa kaltoin asukasta toimitaan säätiön henkilöstöohjeiden mukaisesti. 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.

Lähde: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 – Säädökset alkuperäisenä - FINLEX

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Riskienhallinnan pohjana on poikkeama- ja läheltä piti-tapahtumien tunnistaminen toiminnassa. Tunnistettuaan poikkeama- tai läheltä piti-tapahtuman työntekijän velvollisuus on tehdä sovitun prosessin mukainen ilmoitus. Ilmoitus tehdään esihenkilölle ja työntekijöitä informoidaan tapahtuneesta.

Lääkehoidon poikkeamista tehdään ilmoitus DomaCare asiakastietojärjestelmän kautta. Kirjatusta lääkepoikkeamasta lähetetään esihenkilölle tieto. Muista poikkeama- ja läheltä-piti-tapahtumista täytetään lomake, joka toimitetaan esihenkilölle. Lomakkeet löytyvät sähköisesti (Yhteiset (Y:)/LOMAKKEET/HENKILÖSTÖ/POIKKEAMA- JA LÄHELTÄ PITI-ILMOITUKSET). Ilmoitukset käsitellään sairaanhoitajien palavereissa ja tiimipalaverissa.

Poikkeama- ja läheltä-piti-ilmoitus tehdään

- lääkehoitoon liittyvistä poikkeama- ja läheltä-piti-tilanteista
- asiakasturvallisuuteen liittyvistä tilanteista, kuten kaatuminen, karkaaminen ja uhkaväkivaltilanteet, muut turvallisuuteen liittyvät tilanteet
- Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat sekä läheltä-piti tilanteet

Työturvallisuuteen liittyvistä tapahtumista tehdään Tapaturma ja vaaratilanneilmoitus lomake, joka toimitetaan esihenkilölle. Lomakkeet käsitellään esihenkilön, työsuojelupäällikön ja työsuojelutoimikunnan toimesta mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen.

Asiakaspalautteet, muistutukset ja selvityspyynnöt käsitellään viimeistään seuraavassa tiimipalaverissa. Vastaukset annetaan mahdollisimman pian, viimeistään sovitussa aikataulussa. Viranomaisten ohjaus ja päätökset tuodaan työntekijöiden tietoon viimeistään seuraavassa tiimipalaverissa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa käydään läpi kaikki epäkohtailmoitukset ja esille nousee kehittämistarpeet. Niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma siitä, miten ja kenen toimesta asia saadaan kuntoon. Korjaavilla toimenpiteillä, kuten toiminta tapojen, menettelytapojen muuttamisella turvallisemmaksi, pyritään välttämään havaittu laatupoikkeaman, haittatapahtumien ja läheltä-piti-tilanteiden toistuminen jatkossa.

Haittatapahtumat korjaavat toimenpiteet ja seuranta kirjataan omalle lomakkeelle.

Tiimipalavereissa esihenkilö tiedottaa korjaavista ja sovitusta toimenpiteistä ja asia kirjataan palaverimuistioon. Tarvittaessa muutetaan toimintamallia. Tehtyjen muutosten vaikutusta seuraa esihenkilö. Hän seuraa ilmoitusten kokonaismäärää, sisältöä ja kehitystä.

Yksittäistä henkilöä koskevissa asioissa esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen/läheiseen. Tarvittaessa laaditaan kirjallinen vastine.

Selvityspyyntöihin vastataan annetussa aikataulussa, . Viranomaisten ohjaukseen ja päätöksiin liittyvät toiminnan muutokset käsitellään henkilöstön kanssa palavereissa. Asiat kirjataan palaverimuistioihin. Tarvittaessa toimintatapoja, ohjeistuksia muokataan.

### **Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Riskienhallinta pienentää riskin suuruutta ja riskin suuruus muuttuu riskienhallinnan kautta. Kun vaaratekijä poistetaan tai sen vaikutukset saadaan paremmin hallintaan, muuttuu myös sen aiheuttama riski. Riskin suuruus muuttuu sen mukaan, kuinka vaaran aiheuttaman tapahtuman todennäköisyys muuttuu, tai kuinka tapahtuman seurauksia saadaan lievennettyä. Riskillä on siis tietty suuruus siinä vaiheessa, kun se tunnistetaan, mutta riskienhallinnan toimenpiteiden jälkeen suuruus ei ole enää sama. Muutos kertoo siitä, kuinka tehokkaat toimenpiteet ovat olleet.

Riskin pienentämiseksi tehtävien toimenpiteiden toteuttaminen on osa riskienhallintaa. Tavoitteena on löytää parhaat mahdolliset keinot riskien hallintaan/pienentämiseen. Toimenpiteen arvioinnissa on hyvä tarkastella sen toteuttamisen mahdollisuuksia, kuten kustannuksia tai muita edellytyksiä, sekä toimenpiteen vaikuttavuutta. Pelkkä tiedottaminen tunnistetusta riskistä ei riitä toimenpiteeksi, jolla riskiä voidaan hallita/pienentää, vaan jotain pitää tehdä havaitulle vaaratekijälle, kuten pyrkiä poistamaan se tai vähentämään sen aiheuttamien seurausten todennäköisyyttä tai vakavuutta.

Espoon Eläkekotisäätiön hygieniaohjeiden noudattamista ja infektio- ja torjunnan toteutumista seurataan säännöllisesti. Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Epidemioita ehkäisemme hyvän käsihygienian avulla. Epidemiatilanteissa konsultoidaan kaupungin hygieniahoitajaa ja/tai hygieniavastaavaa. Vierailut rajoitetaan tai kielletään epidemian aikana sen hetkisen päivitetyn valtakunnallisen ohjeen mukaisesti. Espoon Eläkekotisäätiölle on hankittu Nocospray – desinfiointilaite, jota voidaan käyttää epidemiatilanteissa tilojen desinfiointiin. Influenssaan sairastumista voidaan ehkäistä hygieniatoimin ja rokotuksilla. Infektiotautien ohjeistus: <https://www.thl.fi/fi/web/infektiotaudit>.

Riskienhallinnan osaaminen varmistetaan käymällä säännöllisesti, kerran kuukaudessa tiimipalavereissa läpi poikkeama- ja läheltä piti-ilmoituksia. Jos ilmoituksia ei ole tehty, muistetaan niiden tekemisestä. Tavoitteena on lisätä ilmoitusten määrää ja tunnistaa

erityisesti läheltä piti-tilanteet ennen kuin niistä pääsee syntymään varsinaista haattatapahtumaa. Osana poikkeamaprosessin ymmärrystä on se, että hyväksytään, että tilanteita tapahtuu ja ne ovat osa jatkuvaa oppimista ja laadunhallintaa.

### **3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

#### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Alihankintana tuotettavien palvelujen toimijoiden laatua, sisältö ja asiakasturvallisuutta seurataan jatkuvasti. Alihankintana ostettujen palveluiden valvonnasta ja reklamaatioista vastaa Espoon Eläkekotisäätiö. Tarvittaessa pidetään palaveri toiminnan parantamiseksi.

### **3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Valmiussuunnitelmat ovat oleellinen osa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Jatkuvuudenhallinta on toimintaa, jossa uhkaavat riskit on tunnistettu ja arvioitu niiden vaikutus sekä organisaation sisäisissä että ulkoisissa toimintaketjuissa.

Valmiuslain mukaan on varmistettava tehtäviensä mahdollisimman häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Valmius varmistetaan muun muassa valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin

Varautumissuunnitelma on päivitetty: 26.01.2024

Espoon Eläkekotisäätiön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelman on laatinut Hopeakuun palveluvastaava Rita Karlström yhdessä toiminnanjohtajan kanssa.

Erityistilanteisiin on ohjeet, joita on käyty työntekijöiden kanssa läpi työpaikka kokouksissa.

Turvallisuuden varmentaminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumissuunnitelman sekä turvallisuus- ja pelastussuunnitelman tekemistä. Palvelutalon turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sekä poistumissuunnitelma ovat pelastusviranomaisten hyväksymiä ja tarkastamia. Määräaikaiset palotarkastukset suoritetaan pelastuslaitoksen toimesta säännöllisesti.

Palo- ja pelastussuunnitelma on päivitetty: 8.5.2024

Poistumissuunnitelma on päivitetty: 8.5.2024

Pelastuslaissa (379/2011) säädetään muun muassa laitosten velvollisuudesta osallistua pelastuslaitoksen johdolla pelastustoiminnan suunnitteluun sekä toimimaan onnettomuus- ja vaaratilanteissa niin, että pelastustoiminta voidaan toteuttaa tehokkaasti.

## **4 Palvelun sisällön omavalvonta**

### **4.1 Ravitsemus**

Palvelutalossa on oma ravintola, jossa asiakkailta on mahdollisuus ruokailla. Ruoka valmistetaan ruuanvalmistuskeittiössä koulutetun henkilökunnan toimesta. Mikäli asiakas ei halua tai jaksa tulla ruokaravintolaa, hänellä on mahdollisuus saada lounas ja päivällinen kotiin. Asiakas voi valita kahdesta lounasvaihtoehdosta mieleisen. Ruoan käsittelystä on keittiössä omavalvontasuunnitelma, jota noudatetaan. Tarvittaessa asiakasta avustetaan ruokailussa. Lounaan lisäksi asiakkaille on tarjolla aamupuuro, kahvia ja leivonnaisia ravintolan aukioloaikana. Asiakkaan ravitsemustilaa seurataan sovitusti ja tarvittaessa tehdään MNA-arviointi. Tarvittaessa seuraamme yö paaston (10 h) 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.

### **4.2 Hygieniäkäytännöt**

Hygieniäkäytäntöjen tarkoituksena on luoda turvallinen työympäristö työntekijöille. Asiakkaan avuntarve kirjataan hoitosuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan päivittäin ja avuntarve dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Palvelutalossa on hygieniäyhdyshenkilö Terhi Balk, joka tiedottaa muulle henkilökunnalle uusista käytännöistä. Työntekijät noudattavat työskennellessään tavanomaisia varotoimia, kuten hyvää käsihygieniaa, oikeaa suojainten käyttöä ja aseptista työskentelytapaa. Hyvään käsihygieniaan kuuluu käsien hoito, siistit, lyhyet ja lakattomat kynnet. Hoito- ja asiakastyössä sormusten, kellojen ja aktiivirannekkeiden yms. käyttö on kielletty. Käsien pesuun ja käsihyynteen käyttöön on mahdollisuus työntekijöillä, asiakkailta ja heidän läheisillään sekä muilla vierailijoilla.

Epidemioita ehkäisemme hyvän käsihygienian avulla noudattamalla hygieniaohjeita. Henkilökunnalla on käytössä suojavaatteet, suojäkäsineet, kengänsuojukset sekä käsihuuhe. Epidemiatilanteissa konsultoidaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajaa. Tarvittaessa vierailuja rajoitetaan epidemian aikana.

Palvelutalossa on siivoussuunnitelma, jossa on kuvattu eri tilojen siivottavat kohteet, puhdistustapa ja -tiheys sekä käytettävät puhdistus- ja desinfiointiaineet. Asiakkaiden asunnot siivotaan sovitusti ja yhteiset tilat siivotaan suunnitelman mukaan. Hyvä hygienia- ja siivouksen taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Infektiotautien ohjeistus: <https://www.thl.fi/fi/web/infektiotaudit>.

THL ohjeistaa valtakunnallisesti hygieniasta ja infektiotaudeista (<https://www.thl.fi/fi/web/infektiotaudit>).

### **4.3 Terveyden- ja sairaanhoito**

Kiireetön sairaanhoito toteutuu oman henkilökunnan toimesta. Asiakkailla on oma lääkäri joko terveysasemalla tai yksityisellä palveluntuottajalla. Vakituinen henkilökunta huolehtii asiakkaan 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 lääkärille.

Asiakkaiden voinnin muuttuessa voimme ottaa yhteyttä Liikkuvan Sairaalan (LiiSa) sairaanhoitajaan sovitun ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi joillakin asiakkailla on myös hoitosuhde kotisairaalaan.

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

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

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilöt ovat hoitava lääkäri, sairaanhoitaja ja muut hoitajat sekä esihenkilö.

#### 4.4 Lääkehoito

Turvallisen lääkehoidon toteuttaminen varmistetaan toimivien lääkehoitoprosessien avulla. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa (STM 2021:6) linjataan lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja ohjeet siitä, miten lääkehoidon prosessia tulisi kokonaisuudessaan organisoida ja johtaa.

Palvelutalovastaava laatii lääkehoitosuunnitelman. Lääkevastaava on palvelutalovastaava Satu Paavilainen. Sopimuslääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman vähintään vuosittain. Palvelutalovastaava yhdessä Palvelutalon sairaanhoitajan kanssa ohjaavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 15.7.2025. Sen on hyväksynyt ja allekirjoittanut sopimuslääkäri Asma Begum.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on yhtenäistää lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, selkiyttää lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä vastuunjako ja määrittää ne lääkehoidon vähimmäisvaatimukset, joiden tulee toteutua kaikissa työvuoroissa. Lääkehoitosuunnitelma on sisällöltään sellainen, että sitä voidaan ongelmitta toteuttaa käytännössä.

Palvelutalo Hopeakuussa ei ole rajattua lääkevarastoa, vaan asiakkailla on omat henkilökohtaiset lääkkeensä.

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

## **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen**

### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä esihenkilöiden ja työntekijöiden kanssa. Henkilökunta osallistuu soveltuvin osin omavalvonnan tekemiseen ja laatimiseen. Uuden työntekijän veloitetaan lukemaan päivitetty omavalvontasuunnitelma, joka löytyy kanslian kansioista. Omavalvontasuunnitelman lukemisen varmistamiseksi pyydämme kirjaamaan lukukuittauksen, näin varmistetaan omavalvonnan ymmärrys. Henkilöstöä ohjeistetaan tuomaan kaikki havaintonsa omavalvontasuunnitelman sisällöstä esihenkilön tietoon. Muutokset omavalvontasuunnitelmaan tehdään yhdessä ja niistä tiedotetaan tiimipalavereissa. Tiimipalavereissa käsitellään päivitetty omavalvontasuunnitelma, josta laaditaan muistio.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Palvelutalo Hopeakuun ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotisivuilla [www.eeks.fi](http://www.eeks.fi). Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Palvelutalo Hopeakuun pääaulan sekä e-rapun aulassa ilmoitustaululla.

Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, kuten esimerkiksi PSOP-järjestelmään. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia. Jokainen työntekijä lukee päivitetyn omavalvontasuunnitelman ja merkitsee sen tehtyään lukukuittauksen.

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma tehdään esihenkilön ja henkilökunnan kanssa yhdessä, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Esihenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa huomataan puutteellisuuksia, suoritetaan korjaavat toimenpiteet asian saattamiseksi kuntoon. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein (1–4, 5–8, 9–12) ja aina tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Omavalvontaohjelmassa toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden

perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk välein Espoon Eläkekotisäätiön kotisivuilla [www.eeks.fi](http://www.eeks.fi). Omavalvonnan seurantaraportilla tuodaan esiin seuranjaksolta:

- Omavalvontasuunnitelman seuranhavainnot
- Omavalvonnan kehittämiskohteet
- Toimenpiteet, joita on tehty poikkeamailmoitusten takia
- Kokemukselliseen laatuun liittyvät asiat
- Palaute omavalvonta-, auditointi sekä ohjaus ja valvontakäynneillä

Espoo 3.6.2026

Stefan Heiskanen, Toiminnanjohtaja Espoon Eläkekotisäätiö sr