

The background features a minimalist design with three blue circles of varying sizes and two thin blue lines. One line starts from the top left and extends towards the center, while the other starts from the top right and extends towards the center. The circles are positioned in the upper and lower right areas of the page.

Omavalvontasuunnitelma

Kettutien palvelutalo

Helykodat ry 2023

Sisällys

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 PALVELUN TUOTTAJA	1
1.2. TOIMINTAYKSIKKÖ	1
1.3 TOIMINNAN VASTUUHENKILÖT	1
1.4 PALVELUJEN TUOTTAJAN VASTUUVAKUUTUKSET	1
1.5 TOIMILUPATIEDOT.....	1
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVIOINTI JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	2
2.1 TOIMINTA-AJATUS	2
2.2 ARVOT	2
2.3 YKSIKÖN TOIMINTAPERIAATTEET	2
2.4 LAATU	2
3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT	3
3.1 YKSIKÖN OMAVALVONNAN VASTUUHENKILÖ.....	3
3.2 HENKILÖSTÖN OSALLISTUMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN.....	3
4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN	3
4.1 ASIAKAS- JA OMAISPALAUTTEEN VASTAANOTTO JA KÄSITTELY	3
4.2 PALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN	4
5. RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	4
6. HENKILÖSTÖ.....	5
6.1 HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ JA RAKENNE	5
6.2 HENKILÖSTÖN PEREHDYTYS	5
6.3 HENKILÖKUNNAN AMMATTITAITOON JA TYÖHYVINVOINNIN YLLÄPITÄMINEN	5
7 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET	6
7.1 TOIMITILAT	6
7.2 LAITTEET JA TARVIKKEET	6
8 ASIAKASTURVALLISUUS	7
8.1 ASIAKASTURVALLISUUDEN SUUNNITELMA	7
8.2 VALVONTALAITTEET.....	8
8.3 ASIAKKAIDEN HENKILÖKOHTAISISSA KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVALAITTEET.....	8
8.4 ASIAKKAIDEN OMAISUUS.....	8
9 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	8
9.1. PALVELUSOPIMUS	8
9.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA	8
9.3 ASIAKKAAN KOHTELU JA ITSEMÄÄRÄMISOIKEUDEN KUNNIOITTAMINEN	9
9.4 OIKEUSTURVA	9
10 ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
10.1 ASIAKKAIDEN HYVINVOINTIA YLLÄPITÄVÄ JA EDISTÄVÄ TOIMINTA.....	11

10.2 RAVITSEMUS.....	11
10.3 ASIAKKAIDEN PÄIVITTÄINEN TOIMINTA	11
10.4 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	11
10.5 ASIAKASTYÖN JA PÄIVITTÄISEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	11
11 TERVEYDENHUOLTO JA SAIRAANHOITO	12
11.1 JÄRJESTÄMINEN.....	12
11.2 LÄÄKEHUOLTO	12
11.3 LÄÄKEHUOLLOSTA VASTAAVAT HENKILÖT.....	12
12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	13
12.1 TIETOSUOJA.....	13
12.2 TIETOJEN KÄSITTELY.....	13
12.3 REKISTERISELOSTE	13
12.4 ARKISTOINTI	13
12.5 ASIAKASTIETOJEN SIIRTO ASIAKKAAN PALVELUKOKONAISUUTEEN KUULUVIIN TOIMIJOIDEN KANSSA.....	13
13 ALIHANKINTANA TOTEUTETTUJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA	13
14 OMAVALVONNAN TOTEUTUMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI	14

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

1.1 Palvelun tuottaja

Helykodit ry

Porttikuja 8, 00940 Helsinki

www.helykodit.fi

Y 0861022-5

1.2. Toimintayksikkö

Kettutien palvelutalo

Kettutie 15, 00800 Helsinki

fax. 09-7594 1718

1.3 Toiminnan vastuhenkilöt

Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi

puh. 09-3424 7070

fax. 09-3405 637

s-posti: pirjo.lampsijarvi@helykodit.fi

Yksikön omavalvonnasta vastaava henkilö:

Palvelujohtaja Lassi Uusi-Seppä

Kettutie 15, 00800 Helsinki

puh: 050-462 0016 fax: 09-7594 1718

s-posti: lassi.uusi-seppa@helykodit.fi

1.4 Palvelujen tuottajan vastuuvakuutukset

Helykodit on vakuuttanut asiakkaansa, toimintansa ja henkilöstön vakuutusyhtiö Lähi Tapiolassa, lisäksi henkilöstö on vakuutettu vakuutusyhtiö Elossa.

Kettutien palvelutaloyhdistys ry vastaa oman toimintansa sekä kiinteistön vakuuttamisesta.

1.5 Toimilupatiedot

Kettutien palvelutalon palveluasuminen on rekisteröity 31.8.2007.

Kettutien palvelutalon kiinteistön omistaa Kettutien palvelutaloyhdistys ry ja Helykodit ry tuottaa palvelut.

2. Toiminta-ajatus, arviointi ja toimintaperiaatteet

2.1 Toiminta-ajatus

Helykodit ry:n toiminta-ajatuksena on: Helykodit on palveluja ja asumispalveluja tuottava yhdistys, joka on erikoistunut paljon apua tarvitsevien henkilöiden auttamiseen ja palveluihin. Palvelut voidaan tuottaa asiakkaan omassa kodissa, palvelutalossa tai ryhmäkodissa. Helykodit vastaa asiakkaiden palveluista toiminta-ajatuksensa perustuen. Yhdistyksen tarkoituksena ei ole voiton tai taloudellisen hyödyn hankkiminen.

2.2 Arvot

Helykodit ry:n arvot:

- Ammatillisuus
- Itsemääräämisoikeus
- Tasa-arvo
- Oikeudenmukaisuus

Kettutien palvelutalossa toimivan kotihoidon työryhmän toiminnan arvoja ovat: Palveluhenkisyys, luottamuksellisuus, vastuullisuus, ammatillisuus ja normaalisuus.

2.3 Yksikön toimintaperiaatteet

Kettutien ensimmäinen osa on valmistunut 1997 ja toinen osa 2007. Kiinteistössä on 86 vammaismitoitettua palveluasuntoa. Palveluasuminen on tarkoitettu 65 täyttäneille henkilöille joilla on palveluntarvetta. Sotiemme veteraaneja ja heidän puolisoitaan pyritään suosimaan mahdollisuuksien mukaan asukasvalinnoissa.

Kettutien palvelutalon tarkoituksena on toimia ikäihmisten fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin edistämiseksi, sekä yhteisöllisyyden ja kotona asumisen tukemiseksi. Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona, palveluissa korostuvat asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyyden kunnioittaminen. Tarkoitusta toteutetaan järjestämällä asukkaille kotihoito- ja ateriapalveluita, antamalla terveyteen ja asumiseen liittyvää neuvontaa sekä pitämällä yhteyttä viranomaisiin ja järjestöihin.

Palvelutalossa ei ole henkilökuntaa ympärivuorokautisesti. Asukkailla on käytössään turvapuhelin jolla saa yhteyden henkilökuntaan klo 07-20:30 välisenä aikana, yöaikaan turvahälytykset ohjautuvat ulkopuoliseen päivystyspalvelukeskukseen.

Palveluiden tuottamiseen liittyvät asiakirjat ja rekisterit laaditaan asiallisesti ja palvelun tuottamisen vaatimassa laajuudessa. Henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus ja toiminta järjestetään tietosuojaa koskevat määräykset huomioiden.

2.4 Laatu

Yhdistyksen laatupolitiikan elementit:

1. Asiakkaan tarpeet ja odotukset, joiden täyttäminen on toiminnan kulmakivi
2. Noudatamme eettisiä periaatteita, voimassa olevia sääntöjä, lakeja ja yhdistyksen arvoja
3. Laadun tekevät ihmiset, toiminnan perusedellytyksenä on osaava ja motivoitunut henkilökunta
4. Laadukas toiminta koskee kaikkea mitä teemme

5. Sitoudumme laatupolitiikan mukaiseen työskentelyyn ja odotamme sitä myös yhteistyökumppaneiltamme

Laatupolitiikan toteuttaminen osana jokapäiväistä työtämme, edellyttää kaikkien, sekä johdon että henkilöstön sitoutumista. Toiminnan laadunhallinta työvälineeksi on laadittu toimintakäsikirja jota päivitetään tarvittaessa, vähintään vuosittain. Toiminnan laadun kehittämisessä hyödynnetään asiakas- ja omaispalautteita.

3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

3.1 Yksikön omavalvonnan vastuuhenkilö

Palvelujohtaja Lassi Uusi-Seppä

puh. 050-462 0016 fax. 09-7594 1718

s-posti: lassi.uusi-seppa@helykodit.fi

3.2 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen

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

Johtoryhmään kuuluvat:

Pirjo Lampsijärvi toiminnanjohtaja, Kontula

Maarit Saarelainen talousjohtaja, Kontula

Lassi Uusi-Seppä palvelujohtaja, Kettutien palvelutalo

Anne Hiekkavirta palvelujohtaja, Helykodit Kontula ja Myllypuro

Ritva Salakka palvelujohtaja, ryhmäkodit Kontulan Helykoti

Anna-Greta Savolainen palvelujohtaja, ryhmäkoti Myllypuron Helykoti

Henkilökunnan perehdytyksestä vastaa toimintayksikön vastuuhenkilö. Toimintayksikkökohtaiset perehdytysmateriaalit ja koko yhdistyksen toimintaa käsittävän perehdytysohjeen mukaisesti. Perehdytyksen suunnitelmat ja materiaalit löytyvät IMS järjestelmästä.

4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen

4.1 Asiakas- ja omaispalautteen vastaanotto ja käsittely

Palveluita koskevan palautteen voi tehdä joko kirjallisesti (vapaamuotoinen tai lomakkeella) tai suullisesti (kirjataan palautelomakkeelle). Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta, sekä kehittämisehdotuksia. Asiakaspalautteessa käytetään Helyn asiakaspalautelomaketta. Vastaukseen ei ole mahdollista hakea muutosta. Vastaus palautteeseen annetaan kirjallisena kolmen viikon kuluessa sen vastaanottamisesta.

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

Lomakkeet ovat asukkaiden saatavissa aulassa olevassa lomaketelineessä sekä henkilökunnalta. Lomake löytyy yksikön tietoverkon L-asemalta.

Asiakkaalla on oikeus kannella palvelutoiminnasta Helykodit ry:n potilasasiamiehelle ja hallitukselle sekä kiinteistöön liittyvissä asioissa Kettutien palvelutaloyhdistyksen hallitukselle, Helsingin kaupungille, Etelä-Suomen aluehallintovirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle, kun katsoo häneen kohdistuneen toiminnan virheelliseksi.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään palveluasumisessa joka toinen vuosi.

4.2 Palautejärjestelmän kehittäminen

Asiakaspalautteen kirjaamista tulee kehittää päivittäisen toiminnan menettelytavaksi. Palveluasumisen asiakaskysely uudistetaan asiakaspalautteen pohjalta selkeämpään muotoon.

5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskien hallintaan on laadittu riskienhallinnan suunnitelma ja riskikartoitukset keskeisistä ulkoisen ja sisäisen toiminnan-, henkilöstön-, talous- sekä toimitilariskien osalta.

Isännöitsijä huolehtii, että riskien hallintaa liittyen kiinteistöille on laadittu pelastussuunnitelmat jotka päivitetään vuosittain, suunnitelmat sisältävät kiinteistöjen riskikartoituksen. Työsuojelu on laatinut riskikartoitukset kemikaaliluetteloineen. Taloudellisia riskejä tarkastellaan kuukausiraporteista ja puolivuositain tehtävän välitilinpäätöksen avulla johtokunnassa. Yksikön vastaava henkilö seuraa taloudellista tilannetta kuukausittain talouspäällikön kanssa jolloin riskeihin on mahdollista puuttua välittömästi.

Yksikölle on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, sekä turvallisuusopas, jonka tarkoituksena on henkilökunnan opastaminen sekä mahdollisten riskitekijöiden ennakointi. Riskienhallinnan seuraaminen kuuluu esimiesten vastuulle. Ilmoitukset asiakkaiden ja työntekijöiden ”läheltäpiti”-tilanteesta, turvallisuusriskistä, vahingosta tai työtapaturmasta tehdään HaiPro-sovelluksella. Työssä tapahtuneesta väkivallasta tai sen uhasta ilmoitetaan työsuojelutoimikunnalle ja tarvittaessa työterveyshuollolle.

Riskien arvioinnin ja toiminnan ohjeistus on soveltuvin osin sama työntekijöillä ja asiakkailla. Toisen henkilön ollessa vaaraksi asiakkaalle, tehdään asiasta tutkintapyyntö poliisille.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 5. luku) mukaisesti henkilöstöön kuuluvan tai sijaisena toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännös-

ten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Tietoturvallisuudessa noudatetaan sekä EU:n että kansallisia säädöksiä ja ohjeistusta. Tietoturvallisuuskulttuurin edistämiseksi ja ylläpitämiseksi kaikki työntekijät allekirjoittavat sitoumuksen, jossa sovitaan tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt. Työntekijän luotettavuutta voidaan mitata tarvittaessa työsuhteen aikana.

6. Henkilöstö

6.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilökunnan määrä on riippuvainen asiakkaiden ostamien palvelujen määrästä. Työntekijät ovat koulutukseltaan mm. sosiaalihojaaja, sairaanhoitaja, lähihoitajia sekä hoiva-avustajia. Tilapäiseen työvoimatarpeeseen ja vuosiloman sijaisiksi käytetään mm. lähihoitajia, sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita ja vakiintuneita tuntityöntekijöitä. Sijaisten käytöstä on laadittu erillinen ohje.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet: Avoinna olevat paikat ilmoitetaan ensisijaisesti TE keskuksen internet sivulla, tarvittaessa käytetään lehti-ilmoittelua. Esimies haastattelee hakijat. Haastattelija tarkistaa hakijoiden pätevyyden ja ammattihenkilöiden luvat kotihoidon henkilöstöä palkattaessa. Määräaikaisten sijaisten palkkauksen vahvistaa toiminnanjohtaja ja tois- taiseksi voimassaolevan työsuhteen Helykodat ry:n hallitus.

6.2 Henkilöstön perehdytys

Työntekijät perehdytetään tehtävänsä käyttäen apuna yksikkökohtaisia perehdytysmateriaaleja ja perehdyttäjän muistilistaa. Perehdytykseen varataan vähintään kaksi työvuoroa, jonka jälkeen perehdytystä on mahdollista jatkaa nimetyn perehdyttäjän avulla 2-3 työvuoron aikana.

6.3 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Henkilöstön koulutuksen tavoitteena on syventää peruskoulutuksessa saatua perustietoja ja -taitoja sekä luoda edellytykset turvallisuuskulttuurin edistämiseen ja riskienhallintaan. Johdon turvallisuusosaamisella on keskeinen merkitys toimintayksiköiden jokapäiväisessä toiminnassa.

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen on laadittu suunnitelma. Osaamisen kehittäminen painottuu ammatillisen osaamisen kehittämiseen, osaamispuuteiden poistamiseen ja laadukkaan asiakaspalveluun. Osaamisen kehittämisen kartoittamiseksi ja kehittämisen keinoina voidaan käyttää kehityskeskusteluja, sekä sisäistä ja ulkoista koulutusta.

Henkilöstön työhyvinvointia tuetaan mm. kulttuuriseteleillä, kuntosalien vapaalla käytöllä ja vuosittaisella virkistyspäivällä, sekä autonomisella työvuorosuunnittelulla. Hyvään johtamiseen pyritään johtoryhmän kouluttamisella, joustavilla työaika- ja vuosiloma järjestelyillä sekä positiivisella suhtautumisella kouluttautumiseen (mm. opintoja tukevat työaikajärjestelyt).

7 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

7.1 Toimitilat

Kettutien palvelutalon omistaa Kettutien palvelutaloyhdistys ry jonka jäseninä ovat Helsingin seudun sotaveteraani piiri, Helsingin sotainvalidit ry ja Helykodat ry. Kiinteistön ensimmäinen vaihe on valmistunut 2/1997 ja laajennusosa 8/2007. Kiinteistössä on 85 23,5-52,5m² kokoista palveluasuntoa, asunnoista yksiöitä on 13 kpl, 66 kaksioita ja 6 kolmioita. Näistä kuusi asuntoa on kalustettuja ja tarkoitettu määräaikaiseen asumiseen.

Kiinteistön isännöinti on Kiinteistöharmonia oy:llä, joka hallinnoi vuokraustoimintaa yhdessä asiakasneuvojan kanssa. Vastaavana isännöitsijänä toimii toimitusjohtaja Jyrki Kempainen. Toimiston asiakaspalvelu on avoinna arkisin klo 9.00–15.00.

Isännöitsijä, puh. 020 752 8440 sähköposti; jyrki@kiiha.fi

kiinteistösihteeri puh. 020 752 8441 sähköposti; asiakaspalvelu@kiiha.fi

Asiakasneuvoja Sanna Berg puh. 050 321 1809 sähköposti; sanna.berg@helykodat.fi

Jätehuollosta on laadittu jätehuoltosuunnitelma ja jätehuollon palvelut on järjestetty YTV:n palveluina. Kiinteistöhuoltopalvelut vastaa ostopalveluna SF ammattimies oy, sekä yleistilojen siivouksesta PikkuNoita Siivouspalvelu Oy. Kiinteistön yleisten tilojen siivouksesta on laadittu siivoussuunnitelma. Asuntojen siivouksesta huolehtii asukas itse tai kotipalvelutyöntekijät palvelusopimuksen mukaisesti.

Kiinteistön ilmanvaihto on koneellinen ja huolto on kiinteistöhuollon tehtävänä. Ilmastoinnin suodattimet vaihdetaan keskimäärin kaksi kertaa vuodessa ja hormien nuohous ja ilmastoinnin säätö suoritetaan vähintään 10 vuoden välein.

Palvelutalon asukkaiden käytössä on yhteistä tiloista ruokasali, asukastupa, askartelutila ja kuntosali. Yleiset tilat, niiden ollessa vapaana ovat asukkaiden käytettävissä, asukkailla on myös mahdollisuus varata yhteistiloja maksutta esimerkiksi juhlatilaisuuksiin. Yleiset tilat ovat asukkailla käytettävissä varausten perusteella.

Valintakriteereinä palvelutaloon ovat vähintään kuudenkymmenenviiden vuoden ikä sekä palvelutarve, sotiemme veteraaneja ja heidän puolisoitaan pyritään suosimaan mahdollisuuksien mukaan asuntoja jaettaessa. Hely ry tuottaa palvelutalon hoivapalvelut (kotisairaanhoido ja kotipalvelu). Virkistys- ja ateriapalveluita tuotetaan yhteistyössä asukastoimikunnan ja palvelutaloyhdistyksen kanssa. Palvelut ovat myös ulkopuolisten asiakkaiden käytettävissä.

Palveluasunnot ovat huoneistoja joihin asukas itse tuo haluamansa kalustuksen, asukkaalle suositellaan paloturvallisten tekstiilien käyttöä asunnoissa. Palvelutalon tiloissa on huomioitu esteettömyys, turvallisuus ja asunnot on varustettu asiakkaiden jokapäiväistä toimintaa helpottavilla apuvälineillä (turvapuhelin, tukikahvat, suihkutuoli ja turvaliesi). Lisäksi asukkailla on mahdollisuus hankkia henkilökohtaisia apuvälineitä joko ostaen tai Helsingin kaupungin apuvälinepalvelusta. Helykodat ry tuottaa palvelutalon hoiva- ja tukipalveluja.

7.2 Laitteet ja tarvikkeet

Kettutien palvelutalossa ja palvelutuottajan hallussa olevien lääkkeiden ja hoitotarvikkeiden käyttöturvallisuudesta, annostelusta ja säilytyksestä vastaa kotisairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitajat, hankinnoista ja huolloista vastaa palvelujohtaja. Työntekijöiden on omalla toiminnallaan huolehdittava ja viipymättä ilmoitettava olosuhteissa, työvälineissä ja tarvikkeissa havaitsemistaan vioista tai puutteista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa itselle tai muille

henkilöille. Asiakkailta olevat apuvälineet (mm. rollaattori, pyörätuoli ja sängyn nousukahva) ovat asiakkaiden omia tai Helsingin kaupungin apuvälinelainaamosta saatuja henkilökohtaisia lainatarvikkeita.

Kotihoidon omistamat hoitotyöhön liittyvät mittarit tarkastetaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Mittareiden määräaikaistarkastuksista vastaa palvelujohtaja ja sairaanhoitaja. Asukkailla on henkilökohtaiset verensokerimittarit.

Asiakastyön kirjaamisessa käytetään Doma Care ohjelmaa. Asiakastyön tukena ovat tavalliset toimisto- ja sähköposti ohjelmat palveluntuottajana PH Data Oy. Hely ry:n tietojärjestelmät sijaitsevat palveluntuottajan palvelinsalissa, johon toimipisteistä on yhteys. Kiinteä yritysverkoyhteys on vuokrattu Elisalta. PH Data oy:llä on kahdennettu palomuurijärjestelmä, joka mahdollistaa turvallisen internet yhteydet. Käytössä olevat virtuaalipalvelimet on varmistettu nauharobotilla josta yksi nauha otetaan säännöllisin väliajoin pois PH Datan tiloista. Työasemissa käytetään paikallista virustorjuntaohjelmaa ja palomuuria. Sähköposti ohjautuu SPÄM palvelimen kautta omalle palvelimelle, jossa sähköpostista suodatetaan virukset, haittaohjelmat sekä roskapostit.

Palvelutalon kalusteet, puhelin- ja turvapuhelin järjestelmän omistaa Kettutien palvelutaloyhdistys ry, laitteiden ja järjestelmien huollosta sekä ylläpidosta vastaa isännöitsijä (Kiinteistöharmonia oy). Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuutta ja huoltoa koskevien ilmoitusten tekemisestä vastaa Hely ry:n henkilökunta.

Hely ry:n laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta, uushankintoja ja korjaustarpeita arvioidaan Johtoryhmässä vähintään kerran vuodessa laadittaessa seuraavan vuoden toiminta- ja taloussuunnitelmaa.

8 Asiakasturvallisuus

8.1 Asiakasturvallisuuden suunnitelma

Asiakasturvallisuutta arvioitaessa on huomioitu fyysisen ympäristön riskejä, palveluasunnoissa itsenäisesti asuvien asiakkaiden asukasturvallisuutta arvioidaan kodin turvallisuuden ja kotihoidon palvelutoiminnan luonteen perusteella. Kiinteistöjen pelastussuunnitelmassa ja poistumisturvallisuusselvityksessä on kartoitettu asukasturvallisuutta tulipalotilanteissa.

Kettutien palvelutalossa on automaattinen paloilmoitin järjestelmä joiden kuukausikokeiluista vastaa PHM liikekiinteistöt Oy. Paloilmoittimen huollon toteuttaa Eltek Honeywell Life Safety Oy kerran vuodessa ja määräaikaistarkastukset 3 vuoden välein Alarm Control Oy. Joka toinen vuosi tehtävä sammutin tarkastukset suorittaa Presto Paloturvallisuus Oy. Palotarkastukset suorittaa Helsingin kaupungin pelastuslaitos erikseen sovittuna aikana.

Palveluasuntojen asukasoppaassa asiakkaita opastetaan asiakasturvallisuus asioissa.

Asiakasturvallisuudesta vastaa kiinteistön omistaja ja turvallisuussuunnittelusta Safetum oy, lisäksi palvelutalossa työskentelevät työntekijät sekä jokainen asukas itse omalta kohdaltaan.

8.2 Valvontalaitteet

Kettutien palvelutalossa on nauhoittava valvontakamerajärjestelmä. Asunnoissa ovipuhelimet joilla saa yhteyden ulko-ovien ollessa lukittuna.

8.3 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat turvalaitteet

Turvapuhelin järjestelmä on jokaisen asukkaan käytössä ympärivuorokautisesti, hälytykset kirjautuvat tietokoneelle. Turvapuhelinjärjestelmä on akkuvarmistettu tilapäisten sähkökatkojen varalta ja siihen on etähuoltoyhteys. Hälytyksen tapahtuessa avautuu puheyhteys, jotka ohjautuvat työntekijöillä oleviin puhelimiin ja yöaikaan klo 20:30-07 AddSecure oy:lle, joka hoitaa turvapuhelin päivystyksen. Turvapuhelinjärjestelmä on uusittu 2018 ja järjestelmän huollosta Tunstall Nordic oy.

Laitteet ovat Kettutien palvelutaloyhdistys ry:n omaisuutta ja huolto tulee sopimustuottajalta. Laitteiden toimintavarmuus tarkastetaan säännöllisesti, mutta vähintään puoli vuosittain. Toimintavarmuutta voi myös asukas itse testata halutessaan.

8.4 Asiakkaiden omaisuus

Asiakkaat vastaavat omasta omaisuudestaan itse tai omaisen/edunvalvojan avustuksella, sekä vakuuttavat irtaimen omaisuutensa kotivakuutuksella.

Helykodit ry korvaa hoitohenkilökunnan aiheuttamat vahingot esim. hoito- tai palvelutoimenpiteen aikana tapahtuneen esinevahingon.

9 Asiakkaan asema ja oikeudet

9.1. Palvelusopimus

Palveluasuntoon haetaan hakemuslomakkeella liitteineen - tulo, varallisuus, lääkärinlausunto ja kopio omasta tai puolison veteraanitunnuksesta. Asukasvalinta tehdään palvelutarpeen ja korkotukilainoitetuille kiinteistöille annettujen asukasvalinta ohjeiden perusteella. Tarvittaessa hakemus ennakko hyväksytetään Helsingin kaupungin asunto-osastolla. Asiakkaan tultua valituksi asukkaaksi palveluasuntoon järjestetään hänelle mahdollisuus tutustua tulevaan asuntoon, näytön jälkeen hakijalla on seitsemän päivän harkinta-aika hyväksyä asunto.

Hakijan hyväksytyä asunnon asiakkaan kanssa laaditaan hoitosuunnitelma ja suunnitelmaan perustuva palvelusopimus, sekä allekirjoitetaan vuokrasopimus. Palvelusopimuksessa sovitaan palveluiden alkamisajankohdasta, määrästä, sisällöstä, hinnasta, muutoksista ja sopimuksen päättymisestä.

Sopimusten laadinnassa ja allekirjoituksissa läsnä ovat asukas, hänen edustajansa, omaisensa tai läheisensä sekä palvelujohtaja tai hänen sijaisensa.

9.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kaikkien asiakkaiden kanssa laaditaan palvelusuunnitelma, jossa määritellään toimintakykyarvion perusteella, millainen palvelu kokonaisuus tarvitaan hyvinvoinnin, terveyden ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi (mm. palvelun sisältö, laajuus ja kuluva aika). Suunnitelman tekemiseen osallistuvat asiakas ja/tai hänen valtuuttamansa omainen/läheinen sekä palvelujohtaja.

taja. Suunnitelmaa päivitetään asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa tai suunnitelmassa olevien tietojen muuttuessa.

9.3 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Asiakastyössä huomioidaan laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012). Asiakkaita kohdellaan arvostavasti ja hänellä on oikeus osallistua kaikkeen häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Hoitoa ja palveluita toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Jos asiakas ei sairauden tai henkisen toimintakyvyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palveluidensa suunnitteluun tai ymmärtämään niiden vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen edustajansa tai omaisensa kanssa. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään ja henkeään. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan.

Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona ja omistamalla välineillä, mistä johtuen palveluissa korostuvat asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyyden kunnioittaminen, lisäksi palvelun tulee olla asukkaan omat voimavarat huomioonottavaa, hyvää elämänlaatua ja itsenäistä suoriutumista tukevaa.

Pakkotoimenpiteitä käytetään palvelutalossa vain erityistapauksissa ja silloinkin vain lievimmässä mahdollisessa muodossa (ovihälytin, GPS-kello, sängyn laidat). Ennen pakkotoimenpiteiden käyttöön ottamista vaaditaan asiaa koskeva lääkärin myöntämä lupa.

9.4 Oikeusturva

Palveluasumisen henkilökunta on vaitiolovelvollinen kaikista asiakkaaseen liittyvistä asioista. Henkilökunta on allekirjoituksellaan sitoutunut Helyn salassapitovelvollisuuden sekä sosiaalisen median käytön ohjeistuksen noudattamiseen. Palveluasumisen henkilökunta saa jakaa tarvittavaa hoitoon ja palveluihin liittyvää tietoa sovittujen ja nimettyjen omaisten sekä yhteistyökumppaneiden kanssa, jos asiakas on siihen kirjallisesti suostunut hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Asiakkaalla on oikeus osallistua omien asioiden käsittelyihin ja saada nähtäväksi kaikki hoitoon ja palveluihin liittyvät asiakirjat.

Palveluita koskevan palautteen voi tehdä joko kirjallisesti tai suullisesti ja palauttaa kenelle tahansa yksikön työntekijälle. Vastauksen antaa ensisijaisesti yksikön vastaava henkilö. Vakavissa tai yksikön esimiestä koskevissa tapauksissa vastauksen antaa Hely ry:n toiminnanjohtaja, sekä kiinteistöä koskevissa palautteissa kiinteistön isännöitsijä. Alkuperäisiä palautteita ja vastauksia säilytetään säädetty aika, tämän jälkeen asiakirjat hävitetään asiakirja- ja tietohallinnan määräysten mukaisesti.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Hely ry:

Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi
puh.09-3424 7070
sähköposti: pirjo.lampsijarvi@helykodit.fi
fax. 09-3405 637

Palvelujohtaja Lassi Uusi-Seppä
Kettutie 15, 00800 Helsinki
puh: 050-462 0016 fax: 09-7594 1718
s-posti: lassi.uusi-seppa@helykodit.fi

Potilasasiamies (**haku kesken**)

Helsingin kaupunki, Sosiaaliamiehet:

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
Käyntiosoite: Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
Puh. 09 3104 3365 (ma, ke-to klo 9-11:30 ja ti klo 12-14:30)
Sähköposti: sosiaaliamies@hel.fi

Etelä-Suomen aluehallintovirasto (Helsingin toimipaikka)

Arkisin klo 8:00-16:15
Postiosoite: PL 110, 00521 HELSINKI
Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 00520 Helsinki
Puhelinvaihte: 0295 016 000
Sähköposti: kirjaamo.etela@avi.fi

Eduskunnan oikeusasiamies

Arkisin klo 9:00-16:00
Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia, 00102 Eduskunta
Käyntiosoite: Arkadiankatu 3, 00100 Helsinki
Puhelinvaihte: 09 4321
Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

10 Asiakastyön sisällön omavalvonta

10.1 Asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta

Asiakkaiden toimintakykyä edistäviä ja ylläpitäviä toimintoja toteutetaan asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti, sekä palveluihin sovittavilla motivoinnilla ja kuntouttavalla ryhmätoiminnalla.

Asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä edistävä toiminta koostuu seurakunnan toiminnasta, SPR:n vapaaehtoistyöntekijöiden ja palvelutalon järjestämistä erilaisista viriketoimintoista (mm. yhteislauluhetket, eri esiintyjät ja juhlapyhät).

10.2 Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuspalvelut perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositusten pohjalta laadittuihin kiertäviin 6 viikon ruokalistoihin. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus aamiaisen ja lounaan nauttimiseen palvelutalon ruokasalissa, lisäksi esim. päivällisen tai iltapalan vieminen kotiin tai valmistamisesta sovitaan yksilöllisesti erikseen. Erilaiset dieetti- ja soseutetut ruoat ovat tarvittaessa asiakkaiden saatavilla.

Delicatessen ravintolat valmistaa asiakkaille tulevat ateriat Kontulan Helykodilla sijaitsevassa keskuskeittiössä, josta ne kuljetetaan Kettutien palvelutaloon. Palvelutalon keittiö toimii oheisvalmistus-lämmityskeittiönä. Keittiöhenkilökunta suorittaa ruokien lämpöseurantaa omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Ravitsemuspalveluilla on käytössä Helsingin kaupungin ravitsemuspalvelujen käyttämä omavalvontasuunnitelman mukainen omavalvonta.

10.3 Asiakkaiden päivittäinen toiminta

Asiakkaille järjestetään viikoittaista toimintaa joka sisältää kuntoutusta, musiikkituokioita ja joka toinen viikko seurakunnan toimintaa. Asiakkaat ottavat osaa tapahtumiin omien mieltymystensä mukaan, sovittaessa asiakasta muistutetaan tai haetaan tapahtumiin. Palvelutalossa vietetään vuodenkiertoon ja veteraaneihin liittyviä juhlapyhiä sekä huomioidaan asukkaiden merkkipäiviä. Palvelutalossa on kuntosali, joka on asukkaiden vapaassa käytössä.

10.4 Hygieniäkäytännöt

Kettutien palvelutalo on ensisijaisesti asiakkaiden koti, jossa toimitaan asukkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Palveluntuottaja ja asiakas tekevät hoito- ja palvelusuunnitelmaan pohjautuvan sopimuksen palveluiden ostamisesta. Henkilökunta toimii aseptisen työskentelyn periaatteiden mukaisesti riittävän ja hyvän hygienian takaamiseksi. Hygieniäkäytännöistä on laadittu ohjeet.

Palvelutalossa käytettävät aineet ja välineet (mm. henkilökohtainen hygienia, siivous ja vaatehuolto) ovat yleisiä päivittäiskaupassa myytäviä tai vastaavia tuotteita. Helyn käytössä olevista aineista on laadittu kemikalioluettelo. Siivoukseen on laadittu siivoussuunnitelma. Asukkaiden päivittäisjätteiden keräyksen ja toimittamisen jätehuoltopisteeseen huolehtii asiakas itse tai sovittaessa henkilökunta.

10.5 Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen

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

11 Terveydenhuolto ja sairaanhoito

11.1 Järjestäminen

Henkilökunta huolehtii asiakkaiden terveydentilanseurannasta ja kotisairaanhoidosta siinä muodossa kuin siitä on hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittu. Palvelutalossa kotisairaanhoidon sisältönä ovat lääkehoito (lääketilaukset, -muutokset ja -jako) ja terveydenhoito (mitaukset, pienet haavanhoidot, lääkäriaikojen varaukset, tutkimustulosten kyselyt ja kirjaukset). Asiakkaiden vointia seurataan sovittujen päivittäisten toimenpiteiden yhteydessä ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä.

Asiakkaat ovat väestövastuullisen terveydenhuollon piirissä ja saavat lääkäripalvelut kaupungin terveysaseman lääkäriltä tai yksityislääkäriltä. Lääkäreitä voidaan konsultoida puhelimitse tarvittaessa. Asiakkaiden laboratoriotutkimuksia otetaan Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoitopiirin laboratoriossa tai lääkärin määräyksestä erikseen laskutettavalla kotikäynnillä.

Asiakkaan tarvitessa sairaanhoitoa mitä palvelutalossa ei voida antaa, lähetetään asiakas lääkärin tutkittavaksi terveysasemalle tai päivystys poliklinikalle, kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteys hätäkeskukseen. Kotihoidon sairaanhoidollista neuvontaa ja ohjausta saadaan tarvittaessa palvelutalon sairaanhoitajalta.

Tartuntatautilaki (1227/2016) mukaisesti terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön on huolehdittava potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Toimintayksikön on käytettävä apunaan tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen kunnan tai kuntayhtymän toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa.

11.2 Lääkehuolto

Palvelutalolla on voimassaoleva lääkehoitosuunnitelma joka tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa.

11.3 Lääkehuollosta vastaavat henkilöt

Palvelutalossa lääkehuollosta vastaa sairaanhoitaja. Sairaanhoitajan poissa ollessa, vastuu on siirretty hänen sijaiselleen, niiltä osin kuin sijaisen koulutus sen mahdollistaa. Tarvittaessa on mahdollisuus sairaanhoitajan konsultointiin Hely ry:n Kontulan ja Myllypuron yksiköistä.

Sairaanhoitajat:

Miia Näreaho

p. 050-351 8306, fax. 5794 1718

sähköposti: miia.nareaho@helykodit.fi

Veera Parrila

p. 050-462 0096, fax. 5794 1718

sähköposti: veera.parrila@helykodit.fi

Lähihoitajat:

Virpi Merikanto, Leena Jokela, Jussi Mutenia ja Tarja Kukkurainen

Kettutie 15, 00800 Helsinki

p. 050-351 8282

sähköposti: kettutie@helykodit.fi

Palvelujohtaja Lassi Uusi-Seppä

Kettutie 15, 00800 Helsinki

puh: 050-462 0016 fax: 09-7594 1718

s-posti: lassi.uusi-seppa@helykodit.fi

12 Asiakastietojen käsittely

12.1 Tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä on ohje, joka perustuu Helsingin kaupungin ohjeistukseen palveluntuottajilleen. Henkilöstöllä on salassapito ja käyttäjäsoyimus tehtynä työsuhteen alkaessa.

12.2 Tietojen käsittely

Asiakastietojen käsittelyssä työntekijää sitoo vaitiolovelvollisuus. Asiakastietoja sisältävä materiaali tuhoetaan tietoturvalisesti Procek säiliöiden avulla.

12.3 Rekisteriseloste

Kettutien palvelutalon asukastiedoista on laadittu rekisteriselosteet.

12.4 Arkistointi

Helykodit ry:lle on laadittu arkistointi-ohje palveluseteli ja itsemaksavien asiakkaiden sekä asuntohakijoiden hakemus ja asiakaspapereiden arkistoinnista.

12.5 Asiakastietojen siirto asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluviin toimijoiden kanssa

Lähetettäessä asiakas akuutissa tapauksessa päivystyspoliklinikalle, annetaan mukaan perustietolomake DomaCare asiakastietojärjestelmästä tai hoitajan lähete ja kopio lääkelistasta.

Asiakkaan siirtyessä päivystyksestä tukisairaalaan, pyydetään mahdolliset lisäinformaatiot puhelimitse sairaanhoitajalta tai vastaavalta hoitajalta. Kunnallisen lääkärin kirjoittamat epikriisit ovat lääkäreiden luettavissa Pegasos-järjestelmästä.

13 Alihankintana toteutettujen palvelujen omavalvonta

Alihankkijoilta pyydetään heidän omavalvontasuunnitelmansa nähtäväksi.

Toimijoiden kanssa pidetään tarvittaessa laatupalavereja omavalvonnan seuraamiseksi ja laadun ylläpitämiseksi.

14 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

Toimintayksikössä järjestetään omavalvonta palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi, joka on pidettävä julkisesti nähtävänä. Suunnitelman toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä toimintayksikön palveluja saavilta iäkkäiltä henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan sekä vahvistetaan kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viivytyksettä.

Helsingissä 21.12.2022

Lassi Uusi-Seppä
Palvelujohtaja