



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja Yksityinen palvelujen tuottaja		Kunta
Palvelujen tuottajan nimi <b>Hoiva Sofia Oy</b>		Kunnan nimi <b>Helsinki</b>
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan <b>Ryhmäkoti, muistisairaat vanhukset, palvelukoti</b>		Sijaintikunta <b>Helsinki</b>
Sijaintikunnan yhteystiedot <b>Kuvernöörintie 14, 00840 Helsinki</b>		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi <b>Hoiva Sofia Oy</b>		Palvelujen tuottajan Y-tunnus <b>2216203-5</b>
Toimintayksikön nimi <b>Palvelukoti Sofia</b>		
Toimintayksikön postiosoite <b>Kuvernöörintie 14</b>		
Postinumero <b>00840</b>	Postitoimipaikka <b>Helsinki</b>	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi <b>Sointu Tulkki</b>		Puhelin 0405146630
Postiosoite <b>Kuvernöörintie 14</b>		
Postinumero <b>00840</b>	Postitoimipaikka <b>Helsinki</b>	
Sähköposti <b>Sointu.tulkki@palvelukotisofia.fi</b>		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) <b>11.10.2002</b>		Muutosluvan myöntämisen ajankohta <b>31.10.2008 (yhtiöittäminen)</b>
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta <b>01.02.2009</b>		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta <b>02.02.2009</b>
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) <b>31.12.2022saakka</b>		

### 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus <b>Hoiva Sofia Oy:n tavoitteena on tuottaa laadukkaita vanhuspalveluja Rudolf Steinerin antamien yhteiskunnallisten virikkeiden pohjalta. Lähtökohdiana on vanhuksen koko elämänkaaren huomioiminen, kunnioittaminen ja osallisuus. Työssä otetaan huomioon myös se, että vanhuksella on oikeus arvokkaaseen, luonnolliseen kuolemaan. Palvelukoti Sofia on yhteiskunnallinen yritys, jossa liiketoiminnan voitto suunnataan takaisin varsinaiseen tehtävään, eli vanhustyöhön.</b>
Arvot ja toimintaperiaatteet <b>Turvallisuus, osallisuus, vanhuksen itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus. Eettisyys ja ekologisuus. Pienessä yksikössä turvallisuus taataan läsnäololla, ja tämän lisäksi käytössä ovat</b>

**turvahälyttimet. Osallisuus mahdollistetaan yhteisillä asukaskokouksilla ja päivittäisillä yhteishetkillä, jossa asukkaat pääsevät vaikuttamaan omiin palveluihinsa. Ryhmäkodissa tärkeintä on se, että asiakas saa hyvää hoitoa ja arvokasta kohtelua. Hoitajan asenne ja tuttuus on yksi keskeisimmistä tekijöistä asiakkaidemme hyvinvoinnin edistämiseksi, ja jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja heti muuttopäivänä. Keskiössä on muistisairaana ihmisen ihmisarvo ja minuus, kannustetaan yhdessä elämiseen arjessa, tarjotaan apua ja turvallisuutta sekä edistetään voiman ja kontrollin tunnetta. Ryhmäkodin tavoitteena on, että asiakas todella tuntee olevansa kotonaan eikä vain kodinomaisessa ympäristössä. Omahoitaja viettää aikaa asukkaan kanssa ja tutustuu häneen ja asukkaan omaisiin.**

**Omavalvontasuunnitelma on Ryhmäkodin kansliassa nähtävissä sekä Hoiva Sofia Oy:n kotisivujen ensimmäisellä aukeamalla. Suunnitelma päivitetään 1/2 vuosittain ja tarvittaessa useammin. Henkilökunta lukee suunnitelman päivityksen yhteydessä ja antaa omat kommenttinsa yhteisissä kokouksissa.**

### **3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT**

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

**Hoiva Sofia Oy:n hallitus: Puheenjohtaja Johanna Lemberg, Merja Ekholm, Pertti Rissanen ja Mikko Ihalainen**

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

**Sointu Tulkki, sointu.tulkki@palvelukotisofia.fi, 040 514 6630, toiminnanjohtaja**

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

**Sointu Tulkki toiminnanjohtaja, vastaava sairaanhoitaja Satu Jumisko, Kati Pohjanvirta kotipalveluvastaava**

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

**Omavalvontasuunnitelma tiedotetaan työntekijöille, ja se on osana perehdytyskansion sisältöä.**

**Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään säännöllisesti työntekijöiden kokouksissa.**

**Omavalvontasuunnitelma on myös Ryhmäkodin kansliassa nähtävissä. Suunnitelma päivitetään 1/2 vuosittain ja tarvittaessa useammin. Henkilökunta lukee suunnitelman päivityksen yhteydessä ja antaa omat kommenttinsa yhteisissä kokouksissa.**

### **4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE**

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

**Asiakastytyväisyyskyselyt: ryhmäkodissa Helsingin kaupungin ostopalvelujen mukaan yhteenvedot ja palautteet omaisilta.**

**Pienen yksikön vahvuuksia ovat henkilökohtaiset suhteet asiakkaisiin ja omaisiin. Palaute tulee reaaliaikaisena kasvotusten tai puhelimitse. Palautteeseen vastaaminen on ketterää ja usein mahdollinen kehittämisidea laitetaan käytäntöön heti. Omaisilta saatu palaute on tärkeää ja auttaa kehittämään Sofian palveluja. Tämän lisäksi tuotetaan asiakastytyväisyyskyselyjä aika-ajoin.**

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

**Asukas- ja omaisillat, joissa toimintaa kehitetään. Asukkaiden kuunteleminen, heidän osallisuutensa päätöksenteossa ja joustavat, tarpeenmukaiset palvelut. Asiakkaan valinnanvapauden kunnioittaminen. Asukasta ja omaisia haastatellaan ja tiedot kirjataan henkilökohtaisiin hoitosuunnitelmiin. Tiivis yhteistyö omaisten kanssa tukee asiakkaan mahdollisuutta elää oman näköistään elämää. Hoitosuunnitelmia päivitetään säännöllisesti ja mahdolliset muuttuneet tilanteet kirjataan hoitosuunnitelmiin. Palaute tulee usein reaaliaikaisena kasvotusten tai puhelimitse. Palautteeseen vastaaminen on ketterää ja usein mahdollinen kehittämisidea laitetaan käytäntöön heti. Omaisilta saatu palaute on tärkeää ja auttaa kehittämään Sofian palveluja.**

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämiseksi

**Asukkailta on kerätty ajatuksia, toiveita ja ideoita toiminnan kehittämiseen. Joka kuukausi on asukaspiiri, jossa saa antaa palautetta ja toivoa parannuksia. Arjessa asiakkaiden kanssa keskustellaan ja pyritään pitämään yllä normaalia kanssakäymistä. Tämän lisäksi asioista kysytään omaisilta. Näitä toiveita kartoitetaan myös kerran kuukaudessa pidettävässä asukaskokouksessa. Aina pelkkä sanallinen vuorovaikutus ei riitä. Ryhmäkodissa keskitytään myös positiiviseen kehon kieleen ja sanattomaan viestintään.**

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

**Sofia on pieni ja asiakaslähtöinen palveluntarjoaja ja suunnitelmiamme on laatia kattava ja monipuolinen asiakaspalvelujärjestelmä. Asiakaslähtöisyys palveluissamme on myös keino erottautua eduksemme. Haluamme, että asiakkaidemme mielipiteet tulevat aidosti kuulluiksi ja huomioiduiksi. Perinteisten asiakaskyselyjen lisäksi suunnitelmiamme on miettiä teknologian tuomia mahdollisuuksia palautteen antoon kuten esimerkiksi omaisten oma intranet.**

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

**Sofiassa on tehty työyhteisön riskianalyysi, turvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma. Tehdään kiinteää yhteistyötä työterveyshuollon kanssa: säännöllisesti työpaikkaselvitys, työfysioterapeutin ohjaukset, työterveyshuollon tarkastukset ja mahdollisuus työpsykologin vastaanottoon. Työntekijöillä on työnohjausta. Työprosessien sisäinen analyysi ja riskikartoitus on tehty, menettelytavat eri tilanteissa on kirjattu.**

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

**Lääkepoikkeamat ja riskitilanteet kirjataan ja ne käsitellään yhteisesti. Tahallisesti aiheutettu tai huolimattomuudesta aiheutunut virhe ennaltaehkäistään ohjausta ja ammattiosaamista kehittämällä. Lääkepoikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmän osioon ”lääkepoikkeamat”. Nämä käsitellään osastokokouksessa, joka kokoontuu 1 krt/kk.**

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

**Ilmoitus epäkohdasta tuodaan toiminnanjohtajalle tai vastaavalle sairaanhoitajalle, joka ohjeistaa ja toimeenpanee tarvittavan parannuksen. Oikaisu tiedotetaan. Ilmoitukset ja toimenpiteet kirjataan ja operaatioista tehdään vuosittainen raportti. Käytäntö toimii osana Sofian laatutyötä.**

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

**Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan sähköisen asiakastieto-ohjelman avulla (SofiaCRM), kirjallisesti sekä yhteisissä kokouksissa. Asukkaille tiedotetaan viikoittain asukastiedotteilla sekä ilmoitustaulun avulla. Yhteistyötahoille tiedotetaan s-postitse sekä yhteistyökokouksissa.**

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

**Lähihoitajia on yhteensä 10 ja osastonhoitaja/sairaanhoitaja. Avustavana henkilökuntana on lähihoitajaopiskelijoita. Kylpyapua 1-2 krt/ viikko sekä musiikki- ja eurytmia-terapeutit 1-2 krt/viikko. Keittiöhenkilökuntaa ja siistijä paikalla arkipäivisin. Tämän lisäksi Sofiassa osa-aikainen talonmies sekä toimistopalvelut.**

<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)</p> <p><b>Toiminnanjohtaja ja vastaava hoitaja rekrytoivat. Avoin vakanssi ilmoitetaan yleensä työvoimatoimiston sivuilla, omilla kotisivuillamme ja Sofian sometileillä. Hakijat haastatellaan ja varmistetaan kelpoisuus Valviran rekisteristä Julkiterhikistä. Toimipaikkakohtaiset lääkehoitoluvat. Vakituiset, pitkäaikaiset sijaistyöntekijät.</b></p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)</p> <p><b>Perehdytyskansio on. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä vakiohenkilökunnasta. Jokaisella uudella työntekijällä on perehdyttämisjakso, jonka aikana hän toimii työparina toisen hoitajan kanssa. Myös omavalvontasuunnitelma tiedotetaan työntekijöille, ja se on osana perehdytyskansion sisältöä.</b></p>
<p>Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)</p> <p><b>Koulutusta suunnitellaan työyhteisön kokouksissa. Jokaisella työntekijällä on 2-5 koulutuspäivää vuodessa. Henkilöstön koulutuspäivät taltioituvat sekä työvuoro-ohjelmaan että palkkatiedostoihin, joista työntekijäkohtaiset raportit koulutuksen toteutumisesta on tulostettavissa.</b></p>
<p>Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma</p> <p><b>Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelman ytimenä on Sofian laatuohjelma, "Teitä Laatuun", jonka prosessi kuvataan laatutyön kansiossa. Henkilöstön koulutus on jatkuvaa ja sitä seurataan mm. Työvuoro Welho-ohjelman avulla. Henkilöstö saa työnohjausta tarvittaessa ja heillä on mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun ja omaa työtä koskevaan päätöksentekoon.</b></p>

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)</p> <p><b>Ryhmäkodissa asiakkaalla on oma tai kahden hengen huone. Huoneen koko on vähintään 20m<sup>2</sup>, huoneissa on oma kylpyhuone. Asiakas tuo omat huonekalut, vaatteet ja muut tärkeät henkilökohtaiset tavaransa. Huonejärjestelyiden perusteena on asiakkaan hoitoisuus ja huonetovereiden yhteensopivuus. Yksityisyys otetaan huomioon esim. vierailujen aikana rauhoittamalla huone perheelle. Hoitotoimenpiteiden aikana käytössä on sermi.</b></p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)</p> <p><b>Talo on suunniteltu esteettömäksi. Yhteiset tilat ovat kaikkien asukkaiden käytössä, ryhmäkodissa on oma keittiö, oleskelutila, sauna ja piha-alue, johon pääsee esteettömästi olohuoneesta. Harrastustila, kirjasto ja puutarha ovat kaikkien käytettävissä. Aulatiloiissa on sekä inva- että tavalliset wc-tilat.</b></p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta</p> <p><b>Asukkaiden ruokailuhetket, viriketuokiot ja oleskelutilat ovat yhteiset. Tilojen suunnittelussa on otettu huomioon esteettömyys ja estetiikka. Yhteisissä tiloissa järjestetään mm. viikoittaiset yhteislaulutilaisuudet ja evankeliumipiiri. Juhlat ja kulttuuritapahtumat kutsuvat asukkaat ja kaupunginosan vanhukset yhteen.</b></p>

<p>Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä</p> <p><b>Talossa on kaksi siivoajaa: toinen taloyhtiön kiinteistöhoitaja, toinen ryhmäkodin oma siivoaja. Itsenäisesti asuvilla asukkailla, talon yhteisillä tiloilla ja ryhmäkodilla on kullakin omat siivousvälineensä ja erilliset siivousvälineiden säilytystilat. Talossa on asukkaiden omien pesukoneiden lisäksi neljä erillistä pesutilaa. Yksi on ryhmäkodissa, jossa pestään asukkaiden vaatteet, toinen on talon pesula, jossa pestään liinavaatteet. Kahdessa muussa pesukoneessa pestään siivousrätit ja mopit. Jätehuollossa kierrätetään ja kompostoidaan. Sekä lääkkeet että pistävät ja viiltävät jätteet hoidetaan asianmukaisesti.</b></p>
<p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisen menettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)</p> <p><b>Talonmies tekee kiinteistön huoltokirjan mukaiset tarkistukset talon rakenteisiin ja järjestelmiin. Ilmastointi on tietokoneohjattu, jossa tapahtumat tallentuvat ja tulostuvat raportiksi.</b></p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p> <p><b>Yksikössä on sähköisesti säädettävät sängyt, nostolaite, siirtolaite ja manuaalisia siirtolaitteita kuten nostovyöt ja siirtymälaudat, verenpainemittarit ja verensokerimittarit. Mittarit kalibroidaan. Organisaatioilla on laitteiden seurantajärjestelmä ja yksiköllä on laitehuollon vastuhenkilö.</b></p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p><b>Satu Jumisko, sairaanhoitaja, osastonhoitaja, 050 375 5009, satu.jumisko@palvelukotisofia.fi</b></p>
<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräyksiin: <a href="http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf">http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</a></p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p><b>Isännöinti huolehtii tarvittavasta korjausrakentamisesta ja tilojen kunnossa pysymisestä. Hoitolaitteet määräaikaishuolletaan ja toimivuus tarkastetaan (säädettävät sängyt ja nostolaitteet). Turvallisuussuunnittelussa otetaan huomioon kiinteistön turvallisuuteen, esteettömyyteen ja pelastusoperaatioihin liittyvät näkökulmat. Pelastussuunnitelma on nähtävillä toimitiloissa.</b></p>

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

<p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot</p> <p><b>Yksikön turvallisuussuunnittelusta vastaavat toiminnanjohtaja Sointu Tulkki 040 514 6630, isännöitsijä Satu Ingström 09 47781381, talonmies Wille Kuosmanen, 050-5739534.</b></p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)</p> <p><b>Asiakasturvallisuuden varmistaminen alkaa hyvästä rekrytoinnista, jossa työntekijän kelpoisuus ja soveltuvuus työhön varmistetaan. Koulutuksen, työyhteisökokousten ja kehityskeskustelujen avulla pidetään yhteys henkilöstön ammattitaidon ja työnjohdon välillä. Asiakaspalautteita kerätään säännöllisesti. Työyhteisössä on toimiva työterveyshuolto Terveystalossa.</b></p>

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

**Yksikön aulatilassa ja piha-alueella on tallentava kameravalvonta. Kameravalvontalaitteet on uusittu lokakuussa 2021. Laitteiden toimivuus varmistetaan säännöllisesti. Hälytinjaerjestelmän hälytykset tallentuvat puhelimeen, josta hälytysten kulku on tarvittaessa todennettavissa.**

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

**Asukkaiden turvarannekkeet testataan säännöllisesti ja laitteiden toiminta varmistetaan. Paloilmoitinlaitteisto testataan joka kuun ensimmäinen tiistai klo 12.00. Hoitajien Securitas-turvanappi ladataan ja testataan säännöllisesti. Turvanappi on uusittu kameroiden uusimisen yhteydessä lokakuussa 2021.**

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

**Kehitetään osa-alueittain mm. turvallisen lääkehoidon, asukkaiden kaatumisriskin ja työturvallisuusnäkökohdat huomioimalla. Laitteilla on seuranta- ja huolto-ohjelmat, ja ne huolletaan ohjelman mukaan. Laitteiden ja tilojen viat ja puutteet korjataan riittävän nopeasti noudattaen työergonomia- ja hygieniaohjeita.**

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

**Asiakas ohjautuu Sofiaan SAS-prosessin kautta. Helsingin kaupungin sosiaalitoimen vanhuspalvelulla on merkittävä rooli asiakkaan palveluohjauksessa. Asukas ja omaiset osallistuvat palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Asukkaille nimetään vastuuhoitaja. Tarvittaessa toiminnanjohtaja ja osastonhoitaja ohjaavat Kela-etuisuuksien hakemisessa ja edunvalvonta-asioissa.**

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

**On toivottavaa, että asukas ja omaiset saavat tulla vierailemaan yksikköön ja tutustua hoitajiin ja toimintaan etukäteen. Tulevaan asukkaaseen pyritään ottamaan yhteyttä ja sopimaan tutustumiskäynti ennen muuttoa. Myös omaisille kerrotaan Sofian toiminnasta ja esitellään talo, hoitajat sekä tilat.**

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

**Asiakas saa tietoa Helsingin kaupungin sosiaalihuoltajalta sijoituspäätöksen saadessaan. Sofiassa hän saa tietoa tutustumiskäynnillä sekä asukkaaksi tultuaan palvelusuunnitelmaa solmittaessa.**

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

**Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kuuntelemalla hänen tahtoaan mahdollisimman pitkälle niin, että tarvittaessa lähiomainen / asioiden hoitaja voi edustaa asukasta, jos asukas on muuttaessaan antanut siihen suostumuksensa erillisellä lomakkeella (Toimintatapa aloitettu lokakuussa 2020). Tätä ennen lupa on saatu suullisesti ja kirjattu asiakastietojärjestelmään. Yksilön autenttisuus ja autonomia ovat hyvän hoivan lähtökohtana. Huonejärjestyksessä pyritään ottamaan huomioon asukkaan toiveet ja tarpeet.**

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

**Asukkaalle nimetään vastuuhoitaja, joka omaisten tai edunvalvojan suostumuksella valvoo asukkaan käteisvaroja ja arvoesineitä. Käteisvaroista pidetään kirjanpitoa, joka tarkistetaan ja tilitetään säännöllisesti.**

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

**Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä pyritään vähentämään lääkkeettömien hoitojen, terapioiden ja riittävän kohtaamisen avulla. Läsnaolo ja muistisairaana vanhuksen riittävä tunteminen usein laukaisee pakkotilanteet. Työntekijöiden ammatillisuuden ja osaamisen lisääminen ovat avainasemassa.**

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat)  
Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

**Kaikki liikkumista tai vapautta rajoittavat toimenpiteet ovat lääkärin luvanvaraisia ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään, esim. sängynreunan nosto, turvavyö pyörätuolissa. Jos asukkaalla ilmenee rajoittamisen tarve niin siitä keskustellaan ensin asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa sekä omahoitajan ja osastonhoitajan kanssa. Asiaa käsitellään myös yhteisessä kokouksessa. Tämän jälkeen asia viedään lääkärille. Jos lääkäri antaa luvan rajoittamiselle, hän kirjaa päätöksensä perusteluineen asiakastietojärjestelmään käyntinsä kohdalle. Käyntiotsakkeeseen merkitään esim. "laitalupa", jolloin tämä tieto on helpommin löydettävissä. Rajoittamislupa on aina aikaan sidottu ja sitä tarkistetaan vähintään 3 kk välein. Tarve rajoittamiselle ja toimenpiteet viedään hoitosuunnitelmaan. Yksikössä on myös aggressiivisen asukkaan kohtaamiseen ohjeistus.**

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

**Jos epäasiallinen kohtelu on työntekijältä, kaltoinkohtelu ilmoitetaan aina esimiehelle. Tilanne puretaan esimiehen johdolla tai tarvittaessa hyödynnetään työterveyshuollon palveluita. Tarvittaessa työntekijää ojennetaan. Jos epäasiallinen kohtelu on toiselta asukkaalta, tilanne rauhoitetaan hoitajan ammattitaitoa käyttäen. Tarvittaessa omaiset tiedotetaan tapahtuneesta ja tilanne laitetaan seurantaan. Sofian henkilökunta voi ilmoittaa nimettömänä epäkohdista sisäisen intranetin kautta.**

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

**Asiakassuhde päättyy useimmiten asukkaan kuolemaan. Ohjeet menettelytavasta ovat perehdytyskansiossa. Hoitoyksiköstä toiseen siirto tapahtuu SAS-prosessin kautta.**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

**Muistutus osoitetaan toiminnanjohtaja Sointu Tulkille tai hallituksen puheenjohtajalle Johanna Lembergille johanna.lemberg@gmail.com.**

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

**Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.**

**Neuvonta puh. 09 3104 3355  
ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30**

**Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille linkin kautta osoitteeseen sosiaali.potilasasiamies@hel.fi**

<p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä</p> <p><b>Muistutus viedään esimiehen tiedoksi, käsitellään hallituksen johtoryhmässä ja saatetaan työyhteisön tietoon, parannusehdotus annetaan toimeenpantavaksi. Muistutuksen antajalle annetaan kirjallinen selvitys parannustoimenpiteistä.</b></p>
<p>Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa</p> <p><b>Kaupunki palvelun tilaajana asettaa laatuksiteerit, joihin palvelun tuottaja sitoutuu. Laatu ja toimintaa arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteen ja tarkastuskäyntien avulla. Sofia liittyi vuoden 2013 aikana Rai-järjestelmään, josta tilasto-otannot säännöllisesti.</b></p>
<p>Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta</p> <p><b>Kuluttajasuojalaki koskettaa yksityistä palveluntuottajaa. Palvelusetiäsiakkaille kerrotaan heidän oikeuksistaan ja siitä, minkä lakien ja asetusten puitteissa sosiaalipalvelua järjestetään.</b></p>
<p>Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma</p> <p><b>Hoiva Sofia Oy on yhteiskunnallinen yritys, jonka toimintaperiaatteisiin kuuluu asukkaiden ja omaisten osallisuus ja mahdollisuus vaikuttaa heitä itseään koskevaan päätöksentekoon.</b></p>

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

<p>Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <a href="http://www.valvira.fi/">http://www.valvira.fi/</a></p>
<p>Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta</p> <p><b>Hoitajat noudattavat kuntouttavaa työtä, jossa asukkaan kykyä suoriutua itse kunnioitetaan. Säännöllisesti pidettävissä asukas/omaiskokouksissa suunnitellaan ja kehitetään palvelua. Terapioiden ja viriketoiminnan avulla ylläpidetään mielenvireyttä. Fyysistä hyvinvointia vaalitaan hyvälaatuisella ravinnolla (luomuporras 2), ulkoisilla hoidoilla kuten hieronnat, kylvyt ja sivelyhoidot, hoitoeurymia.</b></p>
<p>Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuväljen pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)</p> <p><b>Ryhmäkodin asukkailla on 5 ateriaa vuorokaudessa, yöaikainen paasto ei ylitä 10 h ja asukas saa myös yöaikaan halutessaan yöpalaa. Asukkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti punnitukseen ja osallistumalla kaupungin ravitsemustutkimukseen. Asukkaan muuttaessa Ryhmäkotiin hänen ruokatottumuksensa kartoitetaan hyvin tarkkaan. Tietoa saadaan sekä asukkaalta että omaiselta. Mieltymykset huomioidaan luonnollisena osana ruokailua, esim. jos ei pidä kalasta tarjotaan asukkaalle kalapäivinä jotain muuta yms. Nämä tiedot on kirjattu hoitosuunnitelmaan. MNA- mittari on osa Rai- arvioita. Se antaa tietoa ravitsemuksellisista haasteista ja kokonaisenergian tarpeesta. MNA- mittari on tärkeä osa ravitsemushoidon suunnittelua ja arviointia. Tärkeää on myös asukkaan ruokailun päivittäinen seuraaminen, arviointi ja dokumentointi. Tämän pohjalta on mahdollista toimintatapojen nopea muuttaminen tarvittaessa.</b></p>
<p>Valtion ravitsemusneuvottelukunta: <a href="http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/">http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/</a></p>



Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

**Vastaava hoitaja Satu Jumisko, keittiön emäntä Eija Wesa Sofian keittiö 09-622 96 112.**

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

**Aamu klo 7.30 ensimmäinen aamuvuorolainen (joka on myös vetovastuussa päivän työnjaosta), tulee töihin, saa raportin yön tapahtumista. Klo 8-10 toiset aamuvuorolaiset tulevat töihin, aamiaisen tarjoilu alkaa. klo 10.00 aamuvuoron aamunavaushetki. Aamupäivällä asukkaiden avustamista heidän yksilöllisen rytmiansä mukaisesti; suihkutukset, sivelyhoidot, saunotukset, pukeutuminen, aamulehdet, ulkoilua, keittiöaskareita. Klo 11-12 vaihtelevaa viriketoimintaa, yksi tai useampi aamuvuorolainen vetää yhteistä viriketoimintaa, myös yksilöllisiä terapioida ohjataan ennen lounasta. Klo 12.30 lounas. Iltavuoro saapuu töihin klo 13-15. Lounaan jälkeen wc, käärehoidot, päivälepo ja raportti klo 14. Klo 14.30 päiväkahvi sekä vaihtelevaa toimintaa asukkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan; lukutuokiot, yhteislaulua, leivontaa, maalausta, ulkoilua, evankeliumipiiri. Klo 17.00 päivällinen. Iltaisin yhdessäoloa, keittiötöitä, iltapalan valmistusta, TV:n katselua, omaisten tapaamista. Klo 19.00 iltapala ja iltatoimissa avustaminen asukkaiden yksilöllisen rytmin mukaan. Klo 20.45 yöhoitaja saapuu, iltavuoro antaa yöhoitajalle raportin päivän tapahtumista.**

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/liikunta](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta)

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

**KÄSIHYGIENIA:** Hyvä käsihygienia on yksi tärkeimmistä toimenpiteistä infektioiden ehkäisemiseksi ja se on myös osa laadukasta ja turvallista hoivatyötä edistävä toimenpide. Henkilökunnalla on velvollisuus huolehtia hyvästä käsihygieniasta. Käsienspesu saippualla ja vedellä tulee tehdä töihin tullessa ja mahdollisimman usein työvuoron aikana. Varsinkin ennen ruokailua, aina jos joutuu käsittelemään eritteitä, ja näkyvää likaa. Käsien pesu ja desinfiointi tehdään myös jokaisen asukashuoneen välillä. Käsineitä käytetään haavahoitoja tehdessä ja eritteiden kanssa toimiessa. Käsien hyvästä kunnosta on huolehdittava ihottumien ja infektioiden ehkäisemiseksi. Kädet rasvataan aina tarvittaessa. **HENKILÖHYGIENIA:** Lainsäädännön huomioiminen; terveydenhuolto- ja työturvallisuuslaki, elintarvikelaki ja aseptinen omatunto (eettinen ohje asiakastyössä miten hoitotoimenpiteet suoritetaan, puhtaasta likaisempaan) Yleinen ulkonäköön liittyvä siisteys ja puhtaus; lyhyet kynnet, pitkät hiukset on kiinni, ei käytä voimakkaita hajusteita ja hoitaa omat sairaudet hyvin. Ympäristön huomioiminen ja siisteys on osa hyvää henkilöhygieniaa. Ryhmäkodissa on käytössä esiliina tai muu suojavaate. Henkilökunta huolehtii työvaatteiden puhtaudesta ja siisteydestä. Työkengät on oltava jalalle hyvät ja turvalliset. Hygieniapassi on pakollinen ja asianmukainen jätteiden lajittelu kuuluu asiaan. Tarvittaessa konsultoidaan Helsingin kaupungin hygieniahoidtajaa. Asukkaan omaisten ohjaaminen kuuluu myös hyvään henkilöhygieniaan. **INFLUENSSA-AIKANA HUOMIOIDAAN:** Entistä huoleellisempi käsihygienia! Flunssa tarttuu henkilöltä toiselle aivastaessa tai yskiessä. Mikrobin leviäminen estetään suojaamalla suu ja nenä kertakäyttöliinalla, joka laitetaan heti käytön jälkeen roskeeseen. Yskimisen ja aivastelun jälkeen on syytä pestä kädet tai puhdistaa ne desinfioidulla liinalla. **Henkilökunta saa olla 3pv pois töistä flunssan vuoksi esimiehen luvalla ilman lääkärin todistusta. Älä tule sairaana töihin!**

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

**Työn sisäisten prosessien jatkuva arviointi. Henkilökunnan kanssa järjestettävissä kokouksissa arvioidaan säännöllisesti työn prosessien eri osa-alueita ja pyritään kehittämään ja sujuvoittamaan hoitotyön arkea. Työntekijöillä on omina vastualueinaan eri hoitotyön osa-alueita kuten esim. haavanhoito, perushoito, virkistystoiminta. Työvuorot ovat kirjattuna perehdytyskansiossa ja nämä ohjeistukset ovat jokaisen työntekijän työn pohjana. Näitä ohjeistuksia arvioidaan kriittisesti ja tarvittaessa niihin tehdään muutoksia. Asukkailta ja omaisilta tullut palaute huomioidaan päivittäisessä toiminnassa ja sen suunnittelussa. Kuukausittaiset asukaskokoukset tuottavat tietoa asukkaiden kokemuksista ja niitä hyödynnetään myös kuukausi- ja vuosisuunnittelussa. Hoitosuunnitelmat päivitetään Rai-arvioinnin yhteydessä, jolloin muutokset asukkaan voinnissa, tarpeissa ja voimavaroissa tulevat esille.**

#### **11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN**

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

**Asukas saa päivittäisen sairaanhoidollisen ja lääkehuollollisen avun Ryhmäkoti Sofiassa henkilökohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Yksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoitosuosituksia, sairaanhoitajan käsikirjaohjeita ja THL:n ohjeita. Käytössä on Terveysportti-tietokantaohjelma. Yksikössä on kirjalliset ohjeet päivittäiseen hoivaan kuuluvista toimista, menettelytavoista vanhuksen voinnin heikentymiseen ja elämän loppuvaiheen hoitoon liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virka-ajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista. Asukkaalla on omahoitaja. Perushoitoon sisältyy turvallinen lääkehoito, lääkkeiden annostelu, lääkkeiden asianmukainen säilyttäminen ja lääkehuollon vaikutusten seuranta. Sairaanhoitajan osaamisalueeseen kuuluvat ihon ja eritystoimintojen hoito, haavahoito ja laboratorionäytteistä vastaaminen, pitkäaikaisten sairauksien hoito ja seuranta. Hoitoon kuuluu asukkaan tilan muutosten seuranta ja asianmukainen toiminta tilan muuttuessa.**

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

**Asukkaan perusterveydenhuollon lääkäripalveluista vastaa Mehiläinen Oy. Nimetty lääkäri käy ryhmäkodissa 4 viikon välein. Ryhmäkodin sairaanhoitaja seuraa asukkaan terveydentilaa ja vastaa lääkärin määräysten toteuttamisesta yhdessä omahoitajan kanssa. Asukkaan ja omaisten niin toivoessa, asukas voi käyttää myös yksityislääkärin palveluita. Asukkaalla on mahdollisuus ostaa lisäpalveluna laajennetun lääketieteen hoitoja ja terapioiden sekä saada antroposofisen lääkärin konsultaatioita.**

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

**Kiireellisissä tapauksissa ensiapu ja 112. Hoitajat päivittävät ensiaputaitojaan säännöllisesti. Kaikista asukkaista on kirjatut hoitosuunnitelmat. Asukkaan voinnin pohjalta on lääkärin toimesta tehty suunnitelma voinnin huonontuessa ja asukkaan ohjaamisesta päivystykseen.**

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

**Sofia tekee yhteistyötä Asahi-ohjaajan kanssa, joka käy talossa viikoittain. Asukkailla on mahdollisuus myös fysioterapiaan, musiikkiterapiaan, öljydispersiokylpyterapioihin, Simon Pressel-hierontaan, klassiseen hierontaan, hoitoeurytmiaan ja maalausterapiaan.**

<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <a href="http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030">http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030</a></p> <p><b>Toteutamme lääkehoitoa turvallisesti ja luotettavasti. Lääkehoitokäytännöt on kuvattu kattavasti lääkehoidon suunnitelmassa, joka on perehdytyskansioissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään 1/2 vuosittain ja lääkäri allekirjoittaa päivitetyn suunnitelman. Sovitut käytännöt, hyvä yhteistyö lääkärin kanssa sekä jatkuva koulutus luovat pohjan turvalliselle lääkehoidolle. Lääkkeet säilytetään lukittavassa lääkehuoneessa. Asukkailla on erilliset lääkekorit, joissa säilytetään vain käytössä olevia lääkkeitä, muut palautetaan apteekkiin. Ryhmäkodissa on käytössä annosjakelupussit.</b></p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot</p> <p><b>Osastonhoitaja Satu Jumisko 050 375 5009</b></p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot</p> <p><b>Neuvonta puh. 09 3104 3355</b></p> <p><b>Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille linkin kautta osoitteeseen <a href="mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi">sosiaali.potilasasiamies@hel.fi</a>.</b></p>
<p>Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p><b>Saattohoidon kehittämissuunnitelma.</b></p>

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

<p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta</p> <p><b>Asiakastiedot kirjataan SofiaCRM asiakastieto-ohjelmaan. Palvelusuunnitelmat ja sopimukset ovat myös paperiversioina. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus, jonka avulla kirjaudutaan ohjelmistoon. Lokia seurataan. Nähtävillä on myös rekisteriseloste.</b></p>
<p>Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf</a></p>
<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot</p> <p><b>Sointu Tulkki 0405146630</b></p>
<p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet <a href="http://www.tietosuoja.fi">www.tietosuoja.fi</a></p> <p>Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf</a> ja <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf</a></p> <p>Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</a></p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <a href="http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf">http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf</a>)</p> <p><b>Perehdytyksessä varmistetaan rekisteriselosteen mukainen asiakirjojen käyttö.</b></p>

<p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf</a> ja <a href="http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf">http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</a></p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <a href="http://www.tietosuoja.fi/1582.htm">http://www.tietosuoja.fi/1582.htm</a> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)</p> <p><b>Yksikön asiakirjojen arkistointi Helsingin kaupungin ohjeiden mukainen. Paperiversiot arkistoidaan 10 vuotta lukittavassa kaapissa.</b></p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p><b>Sähköinen tiedonkulku salatuin sähköpostein. Puhelinyhteys ja asiakkaan mukana kulkevat hoitajälähteet. Palvelusuunnitelmassa varmistetaan tietojen luovutusosoikeus. Jos asukas on muuttaessaan antanut siihen suostumuksensa erillisellä lomakkeella (Toimintatapa aloitettu lokakuussa 2020). Tätä ennen lupa on saatu suullisesti ja kirjattu asiakastietojärjestelmään.</b></p>
<p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma</p> <p><b>Tietosuojaseloste.</b></p>

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua</p> <p><b>Yhteistyökeskustelut, palaute ja havainnointi. Keittiö ja siivouspalveluissa on omat auditoinnit, jotka liittyvät ruoka- ja siivousratkaisuihin sekä julkisilla että yksityisillä palveluntuottajilla. Laatu- ja ympäristösertifikaatit päivitetään näiden auditointien yhteydessä. Terveystarkastaja käy säännöllisesti kohteessa, viimeksi vuonna 2018.</b></p>
<p>Luettelo alihankkijoita</p> <p><b>Compass Group- keittiö ja siivous, Astala isännöinti - kiinteistöhoito; talonmies ja siistijä, Frendy- it-infra, Canon kopiolaitteet ja Securitas - turva- ja hälytyspalvelut.</b></p>
<p>Kehittämissuunnitelma</p>

### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

**Omavalvontasuunnitelma on Ryhmäkodin kansliassa nähtävissä. Suunnitelma päivitetään ½ vuosittain ja tarvittaessa useammin. Henkilökunta lukee suunnitelman päivityksen yhteydessä ja antaa omat kommenttinsa yhteisissä kokouksissa.**

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

**Omavalvontasuunnitelma päivitetään ½ vuosittain henkilökunnan kanssa yhteisessä kokouksessa.**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

**Helsingissä 2.11.2021**

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Sointu Tulkki**