



Valvira

Sosiaali- ja terveystalun  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja x Yksityinen palvelujen tuottaja [2 Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi Saga Care Finland Oy	Kunnan nimi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Ikäihmisten asumispalvelut	Siiaintikunta Helsinki
Sijaintikunnan yhteystiedot	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Saga Care Finland Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2083761-7
Toimintayksikön nimi Saga Helapuisto	
Toimintayksikön postiosoite Helatehtaankatu 1	
Postinumero 00700	Postitoimipaikka Helsinki
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Satu Hellsten	Puhelin 0505016186
Postiosoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Sähköposti satu.hellsten@sagacare.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Nalviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen aikajakohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta aikajakohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös aikajakohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Tapiola	

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

Saga Care Finland tarjoaa ikääntyneille asiakkaille hoiva-, hoito-, kuntoutus- ja huolenpitopalveluita asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakkaan kunnioitus alkaa ensimmäisestä kontaktista

asukkaan kanssa asukasta puhutellaan ja kohdellaan arvokkaasti

- asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan ja arvostetaan asukkaan omaa elämää ja elämänhistoriaa palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asukkaan toiveiden ja tarpeiden perusteella

Turvallisuus fyysinen turvallisuus kaikki turvaratkaisut: turvapuhelimet, tallentava

videovalvonta, paloturvallisuusjärjestelmät

- ammattitaitoinen henkilökunta, tavoitettavissa ympärivuorokauden henkinen turvallisuus: asukas voi turvautua henkilöstöön kaikissa tilanteissa ja häntä kuunnellaan pysyvyys; toiminnan jatkuvuus

Jatkuva kehittäminen

- asumisen- ja palveluiden jatkuva kehitys jonka pohjana on säännöllinen palautteen kerääminen asiakkailta, omaisilta, yhteistyökumppaneilta ja henkilökunnalta
- nopea reagointi alueellisiin ja yhteiskunnallisiin tarpeisiin ja muutoksiin

Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö

toisista välittäminen ja toisten kunnioittaminen

toimiva yhteistyö kaikkien sidosryhmien kanssa (henkilökunta, asukkaat, omaiset) ja hyvä työskentelyilmapiiri merkitykselliset työtehtävät

- henkilökunnan jatkuva koulutus, hyvä työterveyshuolto, työhyvinvointiin panostaminen

Kaiken pohjana kannattavuus

- asiakkaat voivat luottaa Saga-talojen pysyvyyteen ja toiminnan jatkuvuuteen
- kannattavuus mahdollistaa investoinnit ja kehityksen

Päivittämissuunnitelma

Arvot vakiintuneet. Toiminta-ajatus päivitetään tarvittaessa.

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Satu Hellsten, johtaja

Maria Sirèn, aluepäällikkö

Juhana Olkkola, Saga Care Finland Oy, liiketoimintajohtaja

Rantanen Aulis, huoltomies

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja

tehtävät Satu Hellsten, johtaja

[satu.hellsten@sagacare.fi](mailto:satu.hellsten@sagacare.fi)

P. 0505016186

Mia Kasslin, ravintolapäällikkö [mia.kasslin@sagacare.fi](mailto:mia.kasslin@sagacare.fi)

P. 0505025508

Ravintola-, kahvila- ja vastaanottohenkilökunnan esimies ja vastaa ravintola- ja kahvilapalveluiden organisoinnista ja laadusta kokonaisuudessaan

Mia Salmi, hoitotyön tiimivastaava, sairaanhoitaja [mia.salmi@sagacare.fi](mailto:mia.salmi@sagacare.fi)

P. 0504395126

Hoidon, sairaanhoidon ja huolenpidon lähiesimies, vastaa hoiva- ja hoitopalveluiden organisoinnista ja laadusta yhdessä talon johtajan kanssa

Rantanen Aulis, huoltomies [huolto.helapuisto@saga.fi](mailto:huolto.helapuisto@saga.fi)

P: 09 35415050

Vastaa kiinteistön ja piha-alueen huoltoon ja korjauksiin liittyvistä asioista.

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Satu Hellsten, johtaja

Mia Kasslin, ravintolapäällikkö

Mia Salmi, hoidon tiimivastaava, sairaanhoitaja

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa) Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Saga Helapuiston koko henkilökunta osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä.

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

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

Asiakastyytyväisyyttä mitataan jatkuvalla asiakaspalautekyselyllä. Vastaanotto antaa palautelomakkeen tarvittaessa ja palautelomakkeita on myös asukaskansiossa ja vastaanotossa aloitelaatikon vieressä

Vuoden välein tehdään kokonaisvaltainen asiakastyytyväisyyskysely kaikille asukkaille sekä omaisille ulkopuolisen tahon toimesta.

avi21 ul

Palveluseteliasiakkailta ja ostopalveluasiakkailta kerätään asiakaspalautetta tilaajan sääntökirjan ohjeistuksen mukaisesti.

Toiminnassa tapahtuvat poikkeamat sekä palautteet kirjataan Essi-intranettiin. Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on o toteutuessaan. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta. Vain perusteellisen juurisyyanalyysin kautta t täten hallittua riskejä. Poikkeamien hallinnassa ei etsitä syyllisiä. Tärkeintä on, että kaikki oppii tapahtuneesta.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Jatkuvan sekä suullisen palautteen käsittely:

Palautteet käsitellään sekä korjaavista toimenpiteistä sovitaan yksikössä tiimipalaverissa. Tiimipalaverista kirjataan muisti

Asiakastyytyväisyyskyselyn palautteen käsittely:

Ulkopuolinen asiakastyytyväisyyskyselyn suorittava taho raportoi tulokset, jotka käsitellään Esperi johtoryhmässä, saga j säännöllisesti . Kyselyyn vastanneille raportoidaan kehittämiskohteista.

Palveluseteli,- ja ostopalveluasiakkaat:

Palautteisiin reagoidaan välittömästi ja korjaavat toimenpiteet raportoidaan tilaajalle. Tilaajalle tehdään yhteenveto alutt

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteita käytetään toiminnan kehittämisessä arvioiden ensin kehittämiskohteen tärkeys ja kiireellisyys ja se jälk

## Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

Prosessien ja palvelun laatua kehitetään jatkuvasti. Kehitystyön työkaluja ovat mm

- asiakaspalautteet

- reklamaatiot

sisäiset ja ulkoiset auditoinnit prosessin sisäiset palautteet (esim. eri osastojen tai ammattiryhmien välillä, pikapalautteet)

kehityskeskustelut

kehitysideat • ulkoisten sidosryhmien palautteet (esim. tavarantoimittajat)



## 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

Tilat, välineet ja laitteet:

Säännölliset sisäiset palo- riski- ja turvallisuuskartoitukset ja koulutukset

Turvakävelyt/kierrokset

Työsuojelutarkastukset

Työpaikkaselvitys

Välineisiin ja laitteisiin perehtyminen perehdytyskortin mukaisesti

Henkilöstö:

Perehdytys ja pätevyysien tarkastus (Terhikki)

Kirjallinen ohjeistus neulanpistotapaturmien ehkäisemiseksi

Lääkeluvat ja lääkeosaaminen (LoVe)

Hygieniapassi

Perehdytys ergonomiaan

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

Valviran vaaratilanneilmoitus koskien terveydenhuollon laitteita. Läheltä piti tilanteet käsitellään talon yhteisessä palaverissa.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Pyritään löytämään epäkohdan aiheuttajan juurisyy, joiden pohjalta etsitään toimintatapa, että epäkohta ei toistu.

Esimiehen saatua ilmoituksen epäkohdista, hän yhdessä talon johdon kanssa tekee suunnitelman, aikataulun ja toteutuksen asioiden korjaamiseksi.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Henkilöstölle tiedotetaan tiimipalavereissa.

Yhteistyötahoille, kohdan 4.Palautteiden käsittely, mukaan

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 201 1 5: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/iulkaisut/nayta/iulkaisu/1571326>

## 6. HENKILÖSTÖ

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

Helapuistossa on henkilöstöä noin 15 vakituista työntekijää. Suurin ammattiryhmä ovat lähihoitajat. Lisäksi on kaksi sairaanhoitajaa, joista toinen on tiiminvetäjä. Keittiössä työskentelee ravintola-alanhenkilöstöä kolme kokkia, avustavia keittiöapulaisia on kolme.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Valtuudet uuden henkilön palkkaamiseen ja työsopimuksen solmimiseen ovat etukäteen sovittujen kriteerien perusteella

- talon johtajalla, henkilöstöjohtajalla
- toimitusjohtajalla

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Talon johtaja ja lähiesimiehet esittelevät uuden työntekijän henkilöstölle. Perehdytys tapahtuu perehdytyskortin mukaisesti.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutus- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutus- ja seurantamenettelyt)

Saga Helapuiston henkilökunnalle järjestetään täydennyskoulutusta koulutus- ja seurantamenettelyjen mukaisesti ja lisäksi järjestetään säännöllisesti kehityskeskustelut ja tarvittaessa ryhmä- ja yksilötyönohjausta.

Henkilökunnalle järjestetään ergonomian ohjausta.

Työhyvinvointia mitataan kerran vuodessa työhyvinvointikyselyllä. Tulosten pohjalta määritellään kehittämiskohteet ja niihin suunnitellaan toimenpiteet.

Käytössä on koulutuskortit, joihin kirjataan kaikki koulutukset.

Henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan säännöllisesti työterveyshuollon toimesta. Varhaisen välittämisen keskusteluja käydään Esperin ohjeistuksen mukaisesti, henkilöstöhallintaohjelma muistuttaa kun kriteerit täyttyneet.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Henkilöstön koulutus ja —kehittämissuunnitelma vahvistetaan vuosittain johtoryhmässä sovittujen periaatteiden mukaisesti.

Saga Care Finland Oy työnantajana on riippuvainen henkilökuntansa hyvinvoinnista, sillä vain hyvinvoiva henkilökunta voi tuottaa laadukasta palvelua asukkaille. Työhyvinvointia seurataan työtyytyväisyysmittauksilla, sairauspoissaolojen seurannalla ja huomioimisella sekä kehityskeskusteluilla.

Myös virkistystoiminnalla on oma merkityksensä työhyvinvoinnin rakentamisessa. TYÖ kuntoon mallin käyttö on

vakiintunut ja varhaisen puuttumisen malli on hyväksi havaittu.

Henkilökuntaa kannustetaan hyvään työsuoritukseen ja siitä palkitaan säännöllisesti.

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Saga Helapuistossa on 92 vuokra-asuntoa, Asunnot ovat 43,5-64m<sup>2</sup>:n kaksioita, joissa on oma wc- ja suihkutila. Asunnot ovat inva-ominaisuuksia ja esteettömiä. Jokaisessa kodissa on keittiö. Kaikissa asunnoissa on myös oma parveke. Asunnon voi vuokrata ilman kalusteita, muutamia asuntoja myös peruskalustettuina.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygientilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Saga Helapuistossa on ravintola ja kahvila, jossa henkilökunta avustaa tarvittaessa asukkaita. Talossa on laajat, yhteisessä käytössä olevat tilat: kuntosali, vapaa-ajantila, saunaosasto ja kirjasto.

Lisäksi on ulkoilualueet, joissa asukkaat voivat viettää vapaa-aikaansa itsenäisesti tai ohjattuna.

Tiloistamme löytyy myös lääkärin ja sairaanhoitajan toimitilat ja jalkahoitajan toimitilat sekä yksityisinä ammattiharjoittajina toimivien kampaajan ja fysioterapeutin toimitila.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Saga Helapuistossa on paljon yhteisiä tiloja, joissa asukkaiden on mahdollista kokoontua, esim. kahvila, ravintola, saunaosasto, vapaa-ajantila ja asuinkerrosten oleskelutilat. Ravintolan yhteydessä on erillinen kabinetti, joissa on mahdollista asukkaiden viettää erilaisia juhlia.

Yhteiset tilat ovat aktiivisessa käytössä asukkaiden omatoimisten ryhmien toimesta ja ohjattujen ryhmien toimista.

Piha-alueelta löytyy grillikatos ja pöytäryhmiä. Asukkailla on mahdollisuus viettää aikaansa myös piha-alueella muiden asukkaiden ja omaisten kanssa.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

SOLLin siistijät huolehtivat siivouksesta. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus tuoda asuntoon oma pesukone tai käyttää maksutta talon yhteistä pesulaa. Palvelupakettiin kuuluu kotisiivous ja pesulapalveluita on mahdollisuus halutessaan ostaa erikseen. Ostopalveluasiakkailla siivous- ja pyykkipalvelu kuuluu sopimukseen. Yleisten tilojen siivouksesta vastaa kiinteistön omistaja.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Saga Helapuistossa toteutetaan säännöllistä kiinteistöhuollon valvontaa.



Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Hb-mittari

Hgt-mittarit

Verenpainemittarit

Kuumemittarit

Istumavaaka

Nosturi

Pyörätuolit

Rollaattorit

Sairaalasänky

Kuntosalivälineet

Muiden laitteiden ja tarvikkeiden tarpeellisuutta arvioidaan moniammatillisessa työryhmässä.

Terveydenhuollon laitteet on koottu laite- ja välinerekisteriin. Taloissa on nimetty laitevastaava ja toimenkuva on kirjattu.

Vastuuhenkilön yhteystiedot  
talon sairaanhoitajat

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 S: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.

Linkki Valviran määräyksiin: [http://www.valvira.fi/files/maaravs\\_4\\_2010\\_kavttaian\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/maaravs_4_2010_kavttaian_vt_ilmoitus.pdf)

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Toimitilojen, laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta kehitetään tarpeen mukaan.

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Satu Hellsten, [satu.hellsten@sagacare.fi](mailto:satu.hellsten@sagacare.fi)

P. 0505016186

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Koulutettu ja osaava henkilökunta

Suullinen ja kirjallinen raportointi.

Henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Tallentava kameravalvonta, turvapuhelinjärjestelmä

Yöhoitajalla on Menthol-turvasumutteet.

Sähköiset ovilukot

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

Turvapuhelinjärjestelmän toimivuus tarkistetaan puolivuositain oman henkilökunnan toimesta.

Päivittäin seurataan mahdollisia paristohälytyksiä ja niihin reagoidaan välittömästi.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Turvajärjestelmää kehitetään ja muutetaan yhteistyössä kiinteistön omistajan kanssa asukasturvallisuuden vaatimalle tasolle.

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Asukkaan kanssa tehdään hoito-, palvelu- ja kuntoisuussuunnitelma. Suunnitelman tekemiseen osallistuvat palveluntuottajan kanssa asukas sekä omainen/ läheinen/ asianhoitaja Suunnitelmaa päivitetään sopimuksen mukaisesti.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Kaikki talosta kiinnostuneet ovat tervetulleita tutustumaan taloon, taloon voi tutustua joko omatoimisesti tai varaamalla aika esim. talon johtajan luokse. Johtaja kertoo talon toiminnasta, palveluista ja hinnoista.

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

Hakijan informointi aloitetaan jo ensimmäisen kontaktin aikana. Kerromme palveluista ja hinnoista. Tarvittaessa lähetämme hakijoille esitteemme hinnastoineen.

Kun hakijat tulevat tutustumaan taloon ja/tai asuntoon, heille kerrotaan talon toiminnasta ja hinnoista uudelleen.

Hakijan hyväksyessä asuntotarjouksen, teemme vuokrasopimuksen, yksilöllisen palvelusopimuksen, puhelinsopimuksen, sekä hoito- ja palvelusopimuksen. Näitä sopimuksia tehdessä käymme läpi hinnastoon liittyvät asiat tarkasti läpi.

Jos hakijalla/uudella asukkaalla on omaisia tai edunvalvoja, toivomme, että he voisivat olla läsnä vuokrausprosessin aikana.

Asukkaat saavat kirjallisen tiedotteen mahdollisista hinnan korotuksista.

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

#### Itsemääräämisoikeus

- kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta esim. tehdessä erilaisia sopimuksia
- asukas voi itse päättää asioistaan, jos hän pystyy sen tekemään vaarantamatta omaa terveyttään  
vaikeissa tilanteissa kuunnellaan asukasta ja huomioidaan hänen toiveitaan niin pitkälle kuin mahdollista

Asiakkaan kunnioitus alkaa ensimmäisestä kontaktista asukkaan kanssa asukasta

puhutellaan ja kohdellaan arvokkaasti, asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan arvostetaan asukkaan omaa elämää ja elämänhistoriaa palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asukkaan toiveiden ja tarpeiden perusteella

#### Turvallisuus

fyysinen turvallisuus kaikki turvaratkaisut: turvapuhelimet, tallentava videovalvonta, paloturvallisuusjärjestelmät ammattitaitoinen henkilökunta, tavoitettavissa ympärivuorokauden henkinen turvallisuus: asukas voi turvautua henkilöstöön kaikissa tilanteissa ja häntä kuunnellaan pysyvyys; toiminnan jatkuvuus

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

Asukkaat asuvat omissa kodeissaan Saga Helapuistossa ja näin ollen he säilyttävät rahat, avaimet ja muut tavaransa kotonaan. Ryhmäkodin asukkaiden käteinen käyttöraha säilytetään talon johtajan huoneessa lukollisessa kaapissa. Käytössä on sähköinen lompakko Doma- asiakastietojärjestelmässä.

Jos ilmenee vaikeuksia rahan käytössä sairauden, muistamattomuuden tai jonkin muun syyn vuoksi, niin asiaan puututaan. Asukkaan kanssa keskustellaan asiasta ja ollaan tarvittaessa yhteydessä omaisiin. Jos asukkaalla ei ole omaisia tai läheisiä, jotka voivat auttaa, tehdään edunvalvontailmoitus talon johtajan toimesta.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Asukkaiden liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä ja yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa. Pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään moniammatillisen yhteistyön kautta.

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

Pakkokeinoja kuten kiinni pitämistä, sitomista ja eristämistä voidaan antaa lääkärin luvalla, kun henkilö on vaaraksi itselleen tai muille. Rajoitustoimista on käytössä Saga-taloissa yhteisesti käytössä oleva lomake.

Lupa sekä lisäohjeet pyydetään hoitavalta lääkäriltä, mikäli lääkäriä ei tavoiteta, voidaan hätätapauksessa pakkokeinoihin ryhtyä. Lääkəriin on kuitenkin otettava yhteys niin pian kuin mahdollista ja kysyttävä jatko-ohjeet.

Hätätilanteessa on soitettava hätänumeroon 112 ja on tärkeää turvata henkilökunnan oma turvallisuus.

Pakkokeinot on lopetettava heti kun ne eivät ole enää välttämättömiä.

Tapahtuma ja seuranta kirjattava tarkasti asukastietojärjestelmään ja asiasta on ilmoitettava omaisella tai asioidenhoitajalle.

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

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta yksikön esimies tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai ser ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustele toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa.

Keskusteltuaan esimiehensä kanssa yksikön esimies ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle.

Työntekijän ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta, ilmoituksen vastaanotto ja ilmoituksen välittäminen eteenpäin on kuvattu tarkemmin laatukäsikirjassa.

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

Asiakkuuden päätyminen muuton vuoksi:

Asukas ja/tai omainen tulee keskustelemaan joko tiimivastaavan, sairaanhoitajan tai talon johtajan kanssa.

Käydään tilannetta läpi ja syyt siihen, miksi asukas muuttaa pois Saga Helapuistosta.

Jos asukas muuttaa toiseen hoitolaitokseen, sairaanhoitaja välittää asukkaan tiedot uuteen paikkaan, jos hoitajille on annettu lupa tietojen siirtoon.

Asiakkuuden päätyminen kuoleman vuoksi:

Keskustelu omaisten kanssa. Jos asukkaalla ei ole ollut omaisia, otetaan yhteys esim. edunvalvontaan. Omainen tai edunvalvoja käynnistää oman prosessinsa asunnon tyhjentämiseen ja loppulaskujen suorittamiseen

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 oh'e 8:2010 .

Henkilötaho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Saga Helapuisto

johtaja Satu Hellsten

Helatehtaankatu 1, 00700 Helsinki, satu.hellsten@sagacare.fi

P.0505016186

Potilasasiamies Ea Tabell

[ea.tabell@sagacare.fi](mailto:ea.tabell@sagacare.fi)

Helatehtaankatu 1, 00700 Helsinki

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Helsingin sosiaaliasiamiehet

Jaana Iivonen ja Marja-Terttu Soppela

puh. 09 31043365



Asiakaspalautteet

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Saga Helapuistolla ja Helsingin kaupungilla sekä Keravalla on ostopalvelusopimus tehostetun palveluasumisen asukkaista. Ostaja valvoo sopimuksenmukaista toimintaa tarkastuksilla. Tämän lisäksi yhteistyö toiminnan sujuvuudessa on jatkuvaa.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Noudatamme kuluttajasuojalakea.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Moniammatillisessa työryhmässä kehitetään asukkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät menettelytavat.

## 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>Asukkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpidetään monipuolisella viriketoiminnalla, turvallisella ympäristöllä sekä toteuttamalla yksilöllistä asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoisuussuunnitelmaa</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)</p> <p>Ruokapalvelua suunnittelee ja valvoo ruokapalvelupäälliköt.</p> <p>Asukkaiden tarpeet ja toiveet huomioidaan yksilöllisesti.</p> <p>Aterialistat perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksiin.</p> <p>liite: Ateriapalvelut</p>
<p>Valtion ravitsemusneuvottelukunta: <a href="http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/">http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/</a></p>
<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Ravintolapäällikkö, Mia Kasslin, mia.kasslin@sagacare.fi puh.0505025508</p>
<p>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.)</p> <p>Virkistys on osa asukkaan päivittäistä toimintaa, joka toteutuu yhteistyössä asukkaan, omaisen/läheisten ja henkilökunnan kesken. Talossa on lisäksi oma vapaa-ajanohjaaja, joka järjestää monipuolista ohjelmaa asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Vaihtelua ohjelmaan tuovat erilaiset teema- ja retkipäivät.</p> <p>Helapuistossa toimiva fysioterapeutti järjestää erilaista liikunnallista ohjelmaa viikottain sekä lisäksi talossa on oma kuntosali, jota kaikki asukkaat voivat käyttää omatoimisesti.</p>
<p>THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille: <a href="http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavathiikunta">http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavathiikunta</a></p>

Sisäisen tiedotuksen epidemiatilanteen muutoksista hoitavat lähiesimiehet sähköpostilla tai puhelimitse kaikille ammattiryhmille päivittäin koko epidemian ajan.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä  
Asukastyötä ja päivittäistä toimintaa kehitetään moniammatillisessa työryhmässä.

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Saga Helapuiston henkilöstö toteuttaa hyvää käsihygieniaa, työssä ei käytetä sormuksia, rannekelloa tai käsikoruja. MYÖS kynsilakan, rakennekynsien ja kynsikorujen käyttö on kielletty.

Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi asukkaille tehdään tiedote, jossa kerrotaan minkälainen tarttuva tauti on kyseessä ja, että hän ottaa välittömästi oireiden ilmettyä yhteyttä hoitajaan.

Talon sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä sairaanhoitopiirin hygieniahoitajaan päivitetyn tiedon saamiseksi

Talossa tehostetaan käsihygieniaa epidemian aikana ja siivoushenkilökunta tehostaa pintojen puhdistamista epidemian aikana.

Ravintola siivotaan useammin kuin normaalisti ja ottimet vaihdetaan tiheästi.  
Yhteistilaisuudet laitetaan tauolle epidemian ajaksi.

## 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.)

Talossa on ympärivuorokauden vähintään lähihoitaja tasoinen henkilökunta ja kaikilla asukkailla on turvapuhelin, josta hälytys tulee suoraan hoitajalle. Yöaikaan palvelutalon puolella klo. 22-06.30 hälytys ohjautuu Hoiva Mehiläisen turva-auttajalle.

Sairaanhoitajat ovat paikalla arkisin ja vastuu asukkaiden sairaanhoidosta on heillä hoitavan lääkärin ohjeiden mukaan. Sairaanhoitajat ottavat myös laboratoriokokeita asukkaiden kotona.

Kaikki hoitohenkilökuntaan kuuluvat seuraavat asukkaiden terveydentilaa päivittäin ja kirjaavat ja raportoivat muutoksista.



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

Asukkailla on seuraavat mahdollisuudet lääkäripalveluihin, jos kyseessä on kiireetön tarve: he käyttävät terveysaseman tarjoamia palveluja yksityiset lääkäripalvelut oman valinnan mukaan

Saga Helapuistossa käy yksityislääkäri, joka ilmoittaa meille vastaanottopäivänsä. Asukkaat voivat varata lääkäriajan sairaanhoitajalta. Ryhmäkodissa on Esperin lääkäripalvelut, käytössä 24 h väh. konsultaatiota varten.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi  
Kiireellisissä, päivystysluonteisissa tapauksissa soitamme 112 -> ambulanssi paikalle.

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

Asukkaalla on mahdollisuus käyttää erikoissairaanhoidon palveluita terveyskeskuksen tai yksityisten lääkäriasemien kautta.

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: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisull083030>)

Saga Helapuiston hoidon tiiminvetäjä vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja ylläpidosta. Jokaisen päivituksen jälkeen kaikki hoitajat lukevat päivitetyn suunnitelman ja kuittaavat sen luetuksi.

Lääkehoitosuunnitelman toteutusta seurataan lääkepoikkeamaraporteista. Tiimikokouksissa viikkopalaverissa mahdolliset lääkepoikkeamat läpi ja niitä seurataan myös johdon taholta ja tarvittaessa toimintatapoja kehitetään uudelleen.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Mia Salmi, 0504395126

Potilasasiamiehen  
yhteystiedot

Potilasasiamies Ea Tabell  
[ea.tabell@sagacare.fi](mailto:ea.tabell@sagacare.fi)

Helatehtaankatu 1, 00700 Helsinki

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Asukkaiden terveydentilaan ja hyvinvointiin liittyvää toimintaa kehitetään moniammatillisessa työryhmässä.

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Menettelyt tulee olla kirjalliset ohjeet

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakastiedot kirjataan DomaCare-Ohjelmaan. LIITETIETOSUOJASELOSTE

Palvelua tuottaessa esim. kuntaan tai muutoin kunnan lukuun on henkilötietolain mukaisena rekisterinpitäjänä kunta.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Antti Eestilä, [antti.eestila@espero.fi](mailto:antti.eestila@espero.fi)

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kQgf18w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drslwdjdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toyopdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätieto sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

<http://www.etsiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e9cc4P7f1Oe6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Liite: rekisteriseloste

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znai.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv1ZpOzb01.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Sovitaan paikkakuntaakohtaisesti asukkaan kotikunnan kanssa.

Saga Care noudattaa voimassaolevia arkistointilakeja

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Järjestetään yhteisiä palaveriteita, missä ovat kaikki asianosaiset ovat läsnä.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakastietojen käsittelyyn liittyvää toimintaa kehitetään moniammatillisessa työryhmässä.

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Yksikkö varmistaa alihankkijoilta ostettujen palveluiden kelpoisuuden ja laadun tiiviillä yhteistyöllä.

Luettelo alihankkijoita:

Esperin lääkäripalvelut

Hoiva Mehiläinen Oy

fysioterapeutti Tuomas Tenkanen

Kehittämissuunnitelma

Palveluiden laatua kehitetään yhteistyöllä toimijoiden kanssa ja puuttumalla epäkohtiin, poikkeamien käsittely on tärkeässä asemassa.

#### 14i OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Saga Helapuistossa toimiva moniammatillinen työryhmä suunnittelee, kokoaa, käsittelee ja kehittää omavalvonnan toteutumista.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Tarvittaessa, välittömästi ja vähintään kerran vuodessa.

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

Paikka ja päiväys  
Helsingissä

Allekirjoitus  
(Oma hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Päivitys 20.4.2018

Satu Hellsten  
johtaja