

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelun tuottajan perustiedot			
Yhtiön nimi	Saga Care Finland Oy	Y-tunnus	2083761-7

Toimintayksikön perustiedot			
Toimintayksikkö	Saga Munkkiniemi	OID-koodi	1.2.246.10.20837617.10.1
		Palveluntuottajan koodi (PALTU)	67036
Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka	Dosentintie 12, 00330 Helsinki		
Kunnan/kuntayhtymän nimi	Helsinki		
Hyvinvointialueen nimi	Helsinki		

Yksikön vastuuhenkilö	Mari Tamminen
Vastuuhenkilön puhelinnumero ja sähköpostiosoite	050 407 8521 mari.tamminen@sagacare.fi

Ilmoituksenvarainen toiminta			
Palvelumuoto	Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Asiakaspaikkamäärä	Rekisteröintipäätöksen ajankohta
Kotihoito	vanhukset	264	1.11.2023
Tukipalvelut	vanhukset	264	1.11.2023

Terveydenhuollon luvat	
Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen	Myönnetty: 01.02.2012

Muut palvelut:	Palveluntuottaja
Puhtaanapitopalvelut	Kodit: SOL Palvelut Oy Yleiset tilat: Siivous-10
Pyykkihuolto	Saga Care
Kiinteistöhuolto	Ruissalo Säätiö

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761-7

Ateriapalvelut	Saga Care
Fysioterapia	Saga Care Kotifysio
T:mi Apolloff/Jalkahoitola Apollo	T:mi Apolloff/Jalkahoitola Apollo
Kampaaja	T:mi Saga-Hius

Saga Munkkiniemi tarjoaa seniiori-ikäisille henkilöille vuokra-asumista sekä tarvittaessa toimintakyvyn mukaisia palveluita. Saga Munkkiniemessä on 264 vuokra-asuntoa. Asunnot ovat yksiöitä, kaksioita ja kolmioita, kooltaan 30–87 m². Kaikilla asukkailla on käytössä turvapuhelin.

Saga Care Finland Oy tarjoaa ikääntyneille asiakkaille hoito-, kuntoutus- ja hyvinvointipalveluita asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti. Peruseriaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja yksilöllisten voimavarojen huomioon ottaminen. Saga-taloissa kunnioitetaan asukkaan omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä noudatetaan kuntouttavan hoitotyön periaatteita.

Saga Munkkiniemessä järjestetään asukkaille aktiivista harrastus- ja kulttuuritoimintaa sekä mielenkiintoisia tapahtumia. Lisäksi talossa toimii fysioterapeutti ja vapaa-ajanohjaaja sekä jalkahoitaja ja parturi-kampaaja.

Saga Care Finland Oy on osa Esperi Care konsernia.

PALVELUN KOHDERYHMÄ

Kotihoito ja tukipalvelut: asiakkaat ovat pääsääntöisesti itsenäisiä tai kevyin avuin toimeen tulevia. Talossa on myös asiakkaita, joilla ei ole varsinaista hoidollista avuntarvetta.

ALIHANKINTANA OSTETTUJEN PALVELUIDEN LAADUN VARMISTAMINEN

Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta yhteistyössä Sagan henkilöstön kanssa. Kaikki Sagan palvelu- ja tuotehankinnat tehdään määrittelyiltä yhteistyökumppaneilta. Yhteistyökumppanit ja hankintakategoriat on julkaistu Essi-intranetissä.

Sagan yhteistyökumppaneiden laatua seurataan säännöllisesti laadunseurannan, asiakastytyväisyysmittausten sekä eri yhteistyö- ja kehityspalaverien avulla. Yhteistyökumppaneiden sekä heidän toimitusketjunsä arvioinneilla varmistamme kumppaneidemme taloudellisen ja muun kyvykkyyden tuottaa laadukkaita ja vastuullisia palveluita Sagan tavoitteiden sekä hankintaperiaatteiden mukaisesti. Edellytämme jokaiselta yhteistyökumppaniltamme yrityskohtaista laadunhallintaa ja -seurantaa sekä omavalvontaa.

Käytännön tasolla yksikön vastuhenkilö vastaa alihankkijoiden päivittäisen toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Poikkeustilanteissa esihenkilö on yhteydessä alihankkijaan ja/tai Esperin hankintatiimiin tilanteen korjaamiseksi. Yksikön vastuhenkilön tulee varmistaa, että alihankkijoiden laadunseuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Vastuhenkilö varmistaa myös, että sopimuksen mukaiset laadunseurantapalaverit toteutuvat kriittisten palveluntuottajien kanssa Sagan edellyttämän aikataulun mukaisesti (puhtauspalvelut 4 krt/v). Palautetta sekä kehityskohteita alihankkijoiden tuottamasta palvelusta pyydämme säännöllisesti myös asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN

Yksikön omavalvontasuunnitelma on osa Esperin kaksivuotista omavalvontaohjelmaa (OVO), joka löytyy Esperin verkkosivuilta. Tiedotamme omavalvontaohjelmamme kehitystoimenpiteistä Esperi.fi-verkkosivuilla kolme kertaa vuodessa.

Omavalvonnan raportointiin nousevat laadun tavallisimmat avainmittarit konsernitasolla, joita seurataan jokaisen yksikön kohdalla viikoittain ja kuukausittain.

Yksittäisten poikkeamien osalta ryhdytään yksiköissä toimiin käsittelyajassa ja vakaviin poikkeamiin on oma selvitysprosessi, josta julkaistaan opit ja suositukset koko konsernille.

Kaikki kehittäminen lähtee liikkeelle Esperin strategiasta, jossa turvallisuus on kivijalkana. Sen lisäksi laadun vuosikyselyistä, RAI-arvioinneista, riskinarvionnista, asiakas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä ja niiden palautteista nousee kehitysaiheita, joita edistämme keskitetysti koulutusohjelman mukaisesti. Mikäli yksiköllä on kuukausittain arvioitavassa laatumittaristossa poikkeavaa, tukifunktiot auttavat erilaisin, räätälöidyin tavoin yksiköitä.

Lisäksi jokainen yksikkö toteuttaa omia kehittämistoimiaan, jotka on mainittu jatkuvasti ajantasaisessa omavalvontasuunnitelmassa.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu yksikön vastuuhenkilö ja työntekijät. Päivitämme omavalvontasuunnitelmaa vähintään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Esperi omavalvontasuunnitelma tehdään yleiseltä osaltaan tukifunktioiden yhteistyönä. Vastuu yleisen osan teksteistä on laatufunktiolla. Esperin omavalvonnan suunnitelman laadintaan ovat osallistuneet tukifunktiot: laatutiimi, palveluasiantuntijat, HR-tiimi, työhyvinvointipäällikkö, kiinteistötiimi, hankintatiimi, viestintä- ja markkinointitiimi sekä tietosuojavastaava. Yksiköt täydentävät suunnitelmaa kuvaamalla asioita oman toimintansa näkökulmasta.

Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka löytyy yksikön vastuuhenkilön allekirjoittamana ja PDF-muodossa yksikön intranetin omasta työtilasta, Sagan verkkosivuilta sekä yksikön ilmoitustaululta. Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, esimerkiksi PSOP- tai Palse-järjestelmään.

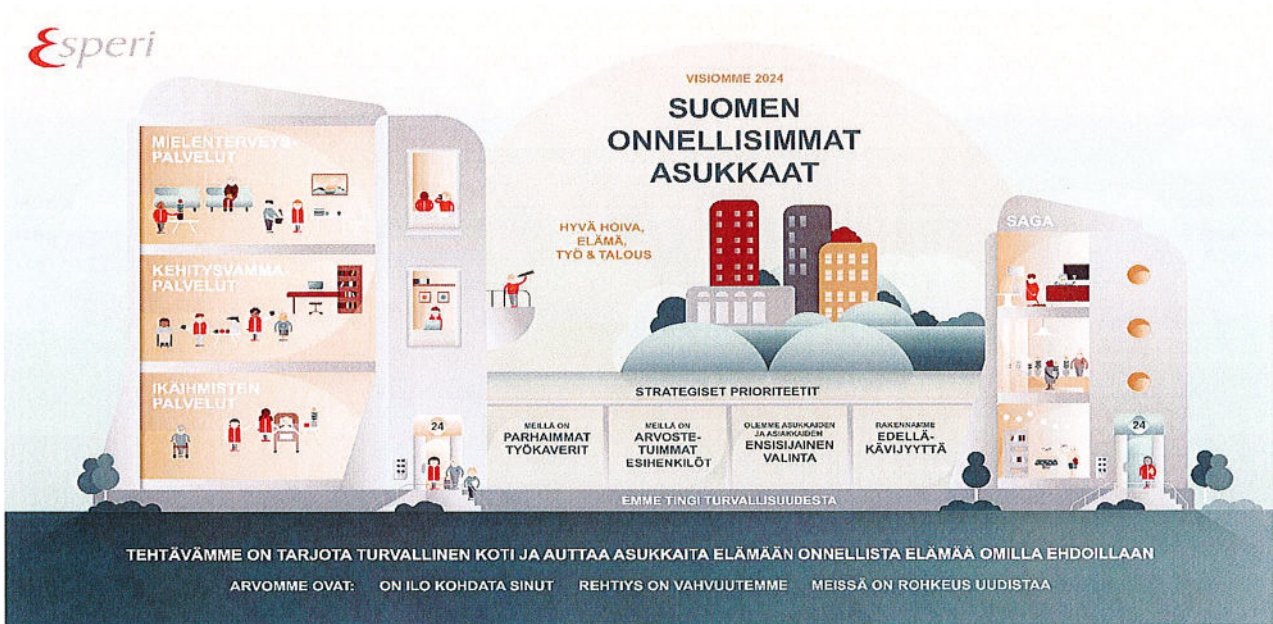
Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaan on kerätty keskeiset toimintaa ohjaavat asiat, joiden toteutumista yksikössä arvioidaan systemaattisesti. Suunnitelma on laadun ja kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelman liitteitä ovat yksikön lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, hygieniasuunnitelma ja siivoussuunnitelma. Näihin voidaan viitata tässä suunnitelmassa. Suunnitelmia säilytetään yksikössä.

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Strategia

Esperillä on neljä yhteistä strategista tavoitetta: hyvä hoiva, hyvä elämä, hyvä työ ja hyvä talous. Hyvä hoiva on perusvaatimus ja edellytys toiminnallemme. Kun siihen lisätään hyvä elämä eli miten me autamme ja tuemme asiakkaitamme elämään aktiivista elämää, teemme selkeästi juuri niitä asioita, jotka vievät meitä kohti visiotamme. Kaiken toteuttamiseksi tarvitsemme hyviä työntekijöitä, ja siksi työyhteisömme kehittäminen on yksi strategisista tavoitteistamme. Haluamme, että taloutemme on kunnossa, jotta voimme panostaa asiakastyytyväisyyteen sekä liiketoimintamme ja työyhteisömme kehittämiseen visiomme toteuttamiseksi.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7



Matka kohti "Suomen onnellisempia asukkaita" vaatii paljon työtä. Tavoitteenamme on tarjota jokaiselle asiakkaallemme turvallinen koti, jossa he voivat elää sitä onnellista elämää omilla ehdoillaan.

Tässä työssä meitä ohjaavat Esperin ja Sagan neljä strategista prioriteettia:

"Meillä on parhaimmat työkaverit". Haluamme, että työyhteisömme ovat paikkoja, joissa viihdytään. Meidän tehtävämme on yhdessä mahdollistaa se. Parhaimmat työkaverit tarkoittaa, että olemme myös itse parhaita työkavereita toisillemme. Panostamme jatkossa yhä enemmän rekrytointiin, perehdyttämiseen sekä parhaiden käytäntöjen kehittämiseen ja niiden käyttöön ottamiseen.

"Meillä on arvostetuimmat esihenkilöt". Haluamme, että esihenkilötyö on antoisaa ja että henkilöstömme kokee esihenkilötyön yhtiön vahvuutena. Yhdessä määritellyt Johtamisen punainen lanka ja Onnistujan punainen lanka määrittelevät arvopohjaisen työskentelytapamme painopisteet.

"Olemme asukkaiden ja asiakkaiden ensisijainen valinta". Saavuttaaksemme tämän meidän tulee erikoistua ja tuoda toimintaamme uutta osaamista. Tätä kuvaa jokaisella ydinliiketoiminta-alueellamme käyttöönotettava hoivafilosofia eli tapa elää arkea asiakkaittemme kanssa.

"Rakennamme edelläkävijyyttä". Laatu säilyy toimintamme keskiössä. Laadukkaan toiminnan eteen olemme tehneet jo paljon töitä, mutta nyt tavoite on nostettu erittäin korkealle. Haluamme, että Saga tunnetaan laadun edelläkävijänä. Edelläkävijyys tarkoittaa, että asioiden tekeminen vaatii meiltä kaikilta rohkeutta.

Yhteisellä matkallamme emme koskaan tingi turvallisuudesta. Tällä tarkoitamme asiakas- ja työturvallisuutta sekä tietoturva.

TOIMINTA-AJATUS

Toimintamme tarkoituksena on tuottaa ikääntyneille asiakkaille palvelua, joka tarjoaa heille turvallisen kodin ja mahdollistaa onnellisen elämän heidän omilla ehdoillaan. Lähtökohtanamme ovat aina asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet, jotka huomioimme palveluita suunniteltaessa. Palvelusopimus, toimilupa sekä alaa koskevat suositukset ja lainsäädäntö ohjaavat toimintaamme. Hoidon ja palvelun suunnittelu, toteutus ja arviointi perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toiveisiin ja toimintakykyyn varmistaen yhteisen tavoitteemme.

Turvallisen kodin lisäksi tarjoamme asiakkaillemme tarvittaessa päivittäistä apua ja tukea heidän tarpeidensa sekä toiveidensa mukaisesti. Haluamme olla avoin ja läsnä myös asiakkaidemme läheisille, ja siksi oivamme ovat aina avoinna heille.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Saga-talossa asiakas voi asua täysin itsenäisesti tai hän voi hankkia hoiva-, hoito-, kuntoutus- ja huolenpitopalveluita joko Sagan tuottamana tai ulkopuolisen toimijan tuottamana.

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toimintaamme ohjaavat arvot:

On ilo kohdata sinut.

Vuorovaikutus ja välittäminen ovat työmme perusta. Toisen ihmisen kohtaaminen on meille ilon hetki. Annamme kohtaamiselle aikaa ja olemme aidosti läsnä. Meillä jokainen on arvokas omana itsenään.

Meillä tämä tarkoittaa sitä, että kohtaamme asiakkaan lämpimästi, kohteliaasti ja kunnioittavasti. Huomioimme asiakkaan kokonaisuutena ja hyväksymme toinen toistemme erilaisuuden.

Rehtiys on vahvuutemme.

Teemme mitä lupaamme. Tunnumme oman alamme ja tiedämme, mihin pystymme. Tekemisemme on läpinäkyvää sekä avointa. Teemme vastuullisia ratkaisuja ja luomme turvallisuutta kaikilla toimintamme tasoilla. Olemme toisiamme varten ja teemme työtä tiiviisti yhdessä.

Meillä tämä tarkoittaa sitä, että keskitymme asiakkaaseen koko sen ajan, mikä hänen palveluihinsa on suunniteltu. Perehdyimme asiakkaisiin ja heidän muuttuviin tarpeisiinsa ja kirjaamme tehtävämme ammatillisesti. Kasvatamme luottamusta omalla ammattimaisella ja ennakoitavalla toiminnallamme.

Meissä on rohkeus uudistaa.

Johdamme tavoitteellisesti ja katsomme rohkeasti eteenpäin. Säännöllinen mittaaminen ohjaa kehittymistämme. Keräämämme osaaminen on voimavaramme, josta olemme ylpeitä. Olemme jokainen erilaisia ja opimme jatkuvasti toisiltamme. Kokeilemme uteliaina uutta ja löydämme yhdessä parhaat tavat toimia.

Meillä tämä tarkoittaa jatkuvan kehittämisen kulttuurin rakentamista, työntekijöiden sitouttamista toiminnan kehittämiseen, riittävän tiedonkulun varmistamista ja kokeiluihin kannustamista.

JOHTAMISJÄRJESTELMÄ

Johtamisen vaikuttavuus varmistetaan johtamisjärjestelmällä, joka kattaa strategian määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toimintasuunnitelmien laatimisen sekä tulosten seurannan ja mittamisen. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön toiminnasta yksikön tavoitteiden, toimiluvan sekä tehtävänkuvansa mukaisesti huolehtien:

- asiakkuuksista ja yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa
- asiakkaiden perus- ja palvelutarpeiden mukaisista vaatimuksista, asiakasturvallisuuden toteutumisesta, asiakkaiden tarvitsemasta terveyden- ja sairaanhoidosta sekä yhtiön laatukriteereiden mukaisesta työskentelystä
- vastuuhenkilönä ja työnantajan edustajana yksikön toiminnan organisoimisesta ja toimintaedellytysten turvaamisesta, kuten töiden sujuvuudesta riittävän, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön avulla, sekä yksikön talouden reunaehtojen toteutumisesta.

Vastuuhenkilö osallistuu kuukausittaisiin laajennetun johtoryhmän tapaamisiin ja keskustelee kuukausikatsausten yhteydessä yksikön toiminnasta ja tavoitteista esihenkilön kanssa. Vastuuhenkilö ja toimintojen lähiesihenkilöt pitävät vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen. Lisäksi vastuuhenkilö huolehtii yksikköön sovittujen seurantalaverien pitämisestä sekä niissä määriteltyjen tehtävien hoitamisesta.

Vastuuhenkilöllä on toiminnan kehittämiseksi käytettävissään säännöllisesti mitattavat henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset sekä eri palautekanavien kautta yksikön toiminnasta saadut palautteet. Johtamistyön tavoitteita määrittää "Johtamisen punainen lanka".

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Vastuuhenkilön työtä tukevat eri tukitoimintojen asiantuntijat kuten esimerkiksi työvuorosuunnittelun asiantuntijat, HR-asiantuntijat, työsuhdelakimies, tietosuojavastaava, ICT, laatu päällikkö, myynti- ja markkinointi sekä konserniviestintä.

Liiketoimintajohtaja ja johtoryhmä seuraavat asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä vastaavat mahdollisista linjauksista tai lisäohjeista. Saga on sitoutunut laadun seurantaan, ylläpitämiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Laatu järjestelmämme mahdollistaa mittareiden päivittäisen seuraamisen. Mittareita seurataan organisaation joka tasolla – hallituksesta yksiköiden tiimipalaveriin.

Osana johtamisjärjestelmää jokainen sagalainen on velvollinen tekemään työnsä huolellisesti hyvää työilmapiiriä edistäen sekä työnantajan antamia ohjeita noudattaen. Tehtäväkuvien lisäksi työskentelyä määrittää yhdessä sovittu ”Onnistujan punainen lanka”.

LAATUMITTARIT JA VIIKKORAPORTTI

Vastuuhenkilön sekä lähiesihenkilöiden työtä ohjaavat valitut mittarit. Seuraamme yksikön tilannetta käytössämme olevilla viikko- ja kuukausiraporteilla.

Viikkoraportilla seuraamme palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta, poikkeamien käsittelyn ajantasaisuutta, vakavien poikkeamien määrää sekä asiakaspaikkamäärää. Lisäksi ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä seurataan asukasaktiivisuutta ja kirjausten toteutumista sekä toimintakykyarvioiden ajantasaisuutta. Yksikön viikkoraportit julkaistaan intranetissä viikoittain. Käsittelemme viikkoraportin tiimipalaverissa työntekijöiden kanssa.

Laatumittareita ovat palvelun toteuttamissuunnitelman ajantasaisuus, poikkeamailmoitusten käsittelyn ajantasaisuus, lääkkehoidon poikkeamat/asukas, vakavat poikkeamat sekä RAI-peittävyys niiltä osin kuin RAI tehdään.

Laatumittareiden seuranta on jatkuvaa, kootusti seuranta tehdään kuukausittain laajennetun johtoryhmän yhteydessä

RISKIEN HALLINTA

Sagan toimintaohjeet ovat vähimmäisvaatimus toiminnan sisällölle ja laadulle. Ohjeet perustuvat lakeihin ja asetuksiin sekä suosituksiin ja eettisiin toimintaohjeisiin. Toimintaohjeemme ovat osa riskienhallintaa. Ohjeet löytyvät Essi intranetistä. Toimintaamme ohjaa omavalvontaohjelma.

Riskienhallinnan järjestelmät ja työnjako:

Poikkeama, riski, epäkohta, muu ilmoitusvelvollisuus	Tunnistaminen ja ilmoittaminen	Järjestelmä	Vastuu käsittelystä
Poikkeama (asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja -suojelu, tietoturva ja -suoja, palo- ja toimitilaturvallisuus tai ympäristöturvallisuus)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö ja esihenkilöt
Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset	Yksikön työntekijät Yksikön vastuuhenkilö ja esihenkilöt	Laatuportti ja Fimea	Fimea
Vakavat poikkeamat	Yksikön vastuuhenkilö	Yhteydenotto työhyvinvointipäällikköön tai laatu päällikköön	Työhyvinvointipäällikkö Laatu päällikkö
Toimintaympäristön riskit	Yksikön työntekijät	Toimintaympäristön riskienanalyysi -lomake	Yksikön vastuuhenkilö
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta	Kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät	Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake	Yksikön vastuuhenkilö Sosiaalihuollon johtava viranhaltija
Työn vaarojen ja riskien arviointi (STM)	Yksikön työntekijät	Laatuportti	Yksikön vastuuhenkilö
Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing)	Yksikön työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät	WhistleB, Whistleblowing Centre	Whistleblow-tiimi Työhyvinvointipäällikkö Yksikön vastuuhenkilö

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761-7

Selvityspyynnöt	Hyvinvointialue, AVI, Valvira	Laatuportti	Yksikön vastuhenkilö
Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	Sisäinen auditoija, ulkoinen auditoija	Laatuportti	Yksikön vastuhenkilö

POIKKEAMAT JA LÄHELTÄ PITI -TILANTEET

Kirjaamme kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet Laatuportti-järjestelmään. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen ja poikkeaman raportoi sen havainnoinut työntekijä. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen ja -suojeluun, tietoturvaan ja -suojaan, palo- ja toimitila-, tai ympäristöturvallisuuteen.

Käsitlemme yksikön poikkeamat tiimipalaverissa yksikön vastuhenkilön, hoivahenkilöstön esihenkilön tai asiantuntijoiden johdolla. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman pian ja vähintään kahden kuukauden sisällä. Poikkeaman osalta käymme läpi, mitä tapahtui ja miksi. Arvioimme poikkeamien juurisyitä. Samalla sovimme riskitason perusteella, mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käytämme poikkeamailmoituksia asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen. Seuraamme poikkeamien ajantasaisuutta yksikön viikkoraportilla. Poikkeamia seurataan Saga-tasoisesti kuukausittain Sagan laajennetussa johtoryhmässä.

VAKAVAT POIKKEAMAT

Vakavien poikkeamien selvittäminen on laadun ja työsuojelun yhteinen toimintamalli. Ilmoitamme vakavat poikkeamat suoraan lautupäällikölle tai työhyvinvointipäällikölle. Selvittäminen käynnistetään tarvittaessa poikkeaman vakavuuden arvioimisen jälkeen.

Vakavat poikkeamat voivat liittyä muun muassa ihmishenkeä uhkaaviin tai vaativiin seurauksiin, vakaviin henkilövahinkoihin ja työperäisiin sairauksiin, ulkopuolisiin riskeihin tai toiminnan jatkuvuuden vaarantumiseen. Vakavan poikkeaman selvitys tehdään yksikössä poikkeaman kannalta keskeisten henkilöiden kanssa. Käymme yhdessä läpi tapahtumien kulun ja teemme perusteellinen juurisyysanalyysin tunnistetulle poikkeamalle. Yksikön vastuhenkilön ja työntekijöiden kanssa sovimme tarvittaessa korjaavat toimenpiteet ja niiden seurannan.

Vakavien poikkeamien selvitysten avulla annetaan suosituksia ja tarkennetaan toimintaohjeita. Vakavien poikkeamien selvitysten oppeja hyödynnetään konsernitasoisesti.

Vakavien poikkeamien koonti käsitellään Esperin hallituksessa kolme kertaa vuodessa. Tästä vastaa laatujohtaja.

TOIMINTAYMPÄRISTÖN RISKIKARTOITUS

Teemme vuosittain toimintaympäristön riskikartoituksen yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa. Ennakoivalla toiminnalla pyrimme ehkäisemään riskien toteutumista. Suunnittelemme toimintaympäristön tunnistetuille riskeille toimenpiteet ja seuraamme niiden toteutumista yksikön vuosikellon mukaisesti.

Toimintaympäristön riskikartoitus jaetaan neljään kategoriaan: henkilöstöön liittyvät riskit, työmenetelmiin, työtapoihin tai -prosesseihin liittyvät riskit, taloudelliset riskit ja asiakkaaseen liittyvät riskit.

ILMOITUS ASIAKASTURVALLISUUDEN EPÄKOHDASTA

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (Valvontalaki)

29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

30 § Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Uuden työntekijän perehdytyksessä käymme läpi veloitteen epäkohtailmoitusten teosta. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, ihmisarvoa alentavaa kohtelua sekä toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä on tehtävä viipymättä ilmoitus yksikön vastuuhenkilölle sekä täytettävä Esperin intranetistä löytyvä Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka -lomake. Ilmoitus havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen saatuaan yksikön vastuuhenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan kanssa.

TYÖN VAAROJEN JA RISKIEN ARVIOINTI (STM)

Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen veloitte perustuu työturvallisuuslakiin. Selvittämällä työpaikan vaaratekijät ja arvioimalla riskit varmistetaan turvallinen työympäristö ja terveelliset työolot. Sagassa työn vaarojen ja riskien arviointia toteutetaan hyödyntäen STM:n riskiarviointilomakkeita.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty, mutta riskiarviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä. Esperin työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäälliköt ovat tarvittaessa tukena riskiarvioinnin laadinnassa. Riskiarvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät ja toimintatavat sekä fysikaaliset, kemialliset, biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät. Lisäksi arvioimme erikseen biologisia riskejä aluehallintoviraston suositusten mukaisesti.

Riskinarviointi tallennetaan sähköiseen muotoon Laatuportti-järjestelmään, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään kerran vuodessa, jotta se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskinarvioinnissa sovitut toimenpiteet ja merkitään ne valmis- tilaan sitä mukaa, kun toteutuvat.

Väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvan epäilyn ilmoittaminen (Whistleblowing):

Jokainen työntekijä voi ilmoittaa väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuvasta epäilystä. Ilmoitus voi liittyä työntekijän havaitsemaan mahdolliseen väärinkäytökseen, joka ei ole Sagan periaatteiden tai lakien mukaista toimintaa. Ilmoitusten tarkoituksena on estää tai oikaista mahdollisia väärinkäytöksiä.

Ilmoitus tehdään aina nimettömänä. Ilmoituskanavaa hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme WhistleB, Whistleblowing Centre. Ilmoituskanavaan pääsee esimerkiksi tietokoneelta, tabletilta ja älypuhelimelta. Ilmoituksesta tulee tieto Sagan Whistleblow-tiimille, joka vastaa ilmoituksen jatkokäsittelystä. Kaikki ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

VALMIUSSUUNNITELMA

Varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen häiriötilanteissa on tärkeää sekä asiakkaiden että työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Esperissä on tehty konsernitasoinen valmiussuunnitelma, jonka yleinen osa löytyy intranetistä. Valmiussuunnitelmasta vastaa Esperin johtoryhmä.

Valmiussuunnitelman lisäksi meillä on yksikkökohtaiset toimintokortit, joissa on tarkemmat toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Toimintakorteista vastaa yksikön vastuuhenkilö

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

SISÄISET JA ULKOISET AUDITOINNIT

Sagassa asiakasturvallisuutta, laadunhallintaa sekä toimialaa koskevan lainsäädännön mukaista toimintaa arvioidaan auditoinneilla. Auditointeja tehdään sisäisinä ja ulkopuolisen toimijan toimesta. Sisäisistä auditoinneista vastaa sisäisen auditoinnin koulutuksen saaneet auditointijat. Auditointikriteereinä toimii Sagan omat laatuavoitteet sekä toimintaa ohjaava lainsäädäntö. Sisäisen auditoinnin osana tehdään myös lääkitysturvallisuusauditointi.

Ulkoisista auditoinneista vastaa Labquality ja kriteerit tulevat ISO 9001:2015 standardista sekä toimialaa koskevasta lainsäädännöstä.

Yksikköön tehdään auditointi (joko ulkoinen tai sisäinen) kolmen vuoden välein.

Sisäinen auditointi on tehty: 4.5.2021

Ulkoinen auditointi on tehty: 27.2.2024

ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuurista otetaan huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

TOIMINTAKYVYN JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI / RAI-ARVIOINTI

Itsemaksavan asukkaan palvelutarve arvioidaan asukkaan muuttaessa. Palvelutarvetta arvioidaan asumisen aikana asukkaan itsensä, omaisten tai talon henkilökunnan toimesta. Asiakas voi ostaa lisäpalveluita tarpeen tai toiveensa mukaisesti.

Järjestämme tarvittaessa hoitoneuvottelun uudelle asiakkaalle hänen muutettuaan yksikköön.

Hoitoneuvotteluun osallistuvat vähintään asiakas, läheinen ja omahoitaja/hoitaja/ sairaanhoitaja/ palveluasiantuntija. Tarvittaessa hoitoneuvotteluun voi osallistua myös muita asiakkaan hoidon kannalta olennaisia henkilöitä.

Hoitoneuvottelussa käymme läpi asiakkaan tämänhetkisen tilanteen sekä yksilölliset tarpeet ja toiveet. Hoitoneuvottelu ja siinä käsitellyt asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ostopalvelu- sekä palveluseteliasiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa hyvinvointialue. Asukkaan muuttaessa järjestetään hoitoneuvottelu, jotta asukkaan toiveet ja yksilölliset tarpeet huomioidaan palvelukokonaisuudessa.

Tulotilanteessa asiakas ja mahdollisesti hänen omaisensa tulevat yleensä jo etukäteen tutustumiskäynnille. Asiakkaan muuttaessa arvioidaan asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa yhdessä palvelutarve. Tarvittaessa tai tilanteen muuttuessa pidetään hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja/hoitaja/ sairaanhoitaja/ palveluasiantuntija ja tarvittaessa HVA edustaja. Asiakas saa osallistua päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa niin pitkälle, kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista.

Ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaat: Arvioimme asiakkaan hoidon ja palvelun tarvetta RAI-toimintakykyarvioinnilla. Arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, ymmärretyksi tulemista, muistia, ravitsemustilaa, kipua ja lääkkeitä.

Teemme RAI-arvioinnin yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa asiakkaan toiveesta voimme pyytää mukaan hänen läheisensä. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. RAI-arviointi tehdään ostopalvelu/palveluseteliasiakkaille.

Ensimmäinen RAI-arviointi aloitetaan heti asiakkaan muutettua yksikköön. Arvioinnin avulla tutustumme asiakkaaseen. RAI-arviointi tehdään kuukauden (1 kk) sisällä asiakkaan muutosta. Seuranta-arviointi tehdään vähintään kuuden

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

kuukauden (6 kk) välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Kerromme asiakkaalle arvioinnista. Asiakkaan nimetty omatyöntekijä vastaa RAI-toimintakykyarvioinnin laatimisesta.

Hyödynnämme asiakkaan RAI-arvioinnista saatuja mittareita ja herätteitä yksilöllisen, tarpeenmukaisen ja tavoitteellisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa.

RAI-arvioinnin lisäksi asiakkaalle voidaan tarvittaessa tehdä muistitesti (MMSE) ja ravitsemustesti (MNA).

PALVELUN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA

Teemme palvelun toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaamme asiakkaan näkemykset ja toiveet suunnitelmaan. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että kaikki tietävät, mitä asiakkaan hoidosta on sovittu. Asiakkaan nimetty omatyöntekijä vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Päivitämme palvelun toteuttamissuunnitelman vähintään vuoden välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa, tai sopimuksen mukaisesti.

Asiakas saa tehtyjen sopimusten ja yksilöllisen ja ajantasaisen palvelun toteuttamissuunnitelman mukaista palvelua. Työntekijät tuntevat sopimusten ja asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien sisällön. Päivittäinen hoitotyö ja kirjaaminen perustuvat asiakkaan sopimuksiin ja palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMINEN

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä valintoja. Asiakkaan ikä, sairaudet tai toimintakyky eivät poista tai vähennä ihmisen itsemääräämisoikeutta. Hoidamme asiakasta yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vahvistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja siihen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Tuemme, vahvistamme ja ylläpidämme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta seuraavilla toimintatavoilla:

- Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi osallistumalla omaan RAI-toimintakykyarviointiin ja palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen.
- Selvitämme asiakkaan arvot, hänelle mieluisat asiat sekä tavat ja tottumukset kysymällä niitä asiakkaalta itseltään.
- Tuemme asiakasta päivittäisissä päätöksissä ja tarjoamalla hänelle vaihtoehtoja. Päivittäiset päätökset voivat liittyä esimerkiksi päivärytmiin, pukeutumiseen, ruokailuun, ulkoiluun, harrastuksiin ja vierailijoihin.
- Vahvistamme asiakkaan kommunikaatiota, esimerkiksi selvittämällä mahdolliset kommunikaatio-ongelmat ja valitsemalla sopivat kommunikaatiomenetelmät.
- Ennakoimalla, kuten asiakkaan tekemällä edunvalvontavaltuutuksella, hoito- tai hoivatahdolla.
- Kuulemme läheisten näkemyksiä asiakkaan toiveista erityisesti silloin, kun asiakkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt.
- Selvitämme yksilöllisiä keinoja rajoittamistoimenpiteiden välttämiseksi, esimerkiksi sängyn korkeuden säätäminen matalalle sekä tunnistamalla ja vähentämällä käyttäytymisen oireita aiheuttavia tekijöitä.
- Koulutamme työntekijöitä asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa. Esko-verkko-oppimisympäristössämme on koulutus asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisesta.

Rajoittamistoimenpiteitä käytetään ainoastaan henkilön oman tai toisen henkilön terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi.

Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lääkärin tekemä hoitopäätös, joka kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Käyttö kirjataan osana päivittäistä kirjaamista. Päätöksestä keskustellaan asiakkaan tai hänen

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

läheisensä kanssa, jos asiakas ei pysty itse ottamaan asiaan kantaa. Esperi intranetissä on tarkempi ohjeistus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytöstä.

ASUKKAIDEN OSALLISUUS

Asiakkaamme voivat olla mukana vaikuttamassa yksikön toimintaan osallistumalla asukaskokouksiin sekä antamalla palautetta joko suoraan tai eri palautekanavia hyödyntämällä. Saga Munkkiniemessä toimii myös asukastoimikunta. Yksikön elämää ja toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa asukaskokouksissa nousseiden asioiden pohjalta. Toivomme myös asukkaiden läheisten osallistuvan aktiivisesti yksikön tapahtumiin. Keräämme palautetta jatkuvan palautteenantokanavan kautta. Palautteen pohjalta asukkailla ja läheisillä on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua yksikön kehittämiseen.

LAATUFOORUMI

Asiakkaiden läheisistä ja yksiköiden työntekijöistä koostuva Laatufoorumi on osa Esperin laatutyötä. Foorumi on kanava, jonka jäsenet pääsevät vaikuttamaan Esperin ja yksiköiden toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen. Laatufoorumin jäsenyys perustuu läheisen tai työntekijän halukkuuteen osallistua toimintaan. Vapautuvista paikoista uutisoidaan verkkosivuilla ja intranetissä, jolloin halukkailla on mahdollisuus hakea jäsenyyttä. Jäsenyys kestää kaksi vuotta. Laatufoorumin jäsenet löytyvät ulkoisilta verkkosivuiltamme.

PALAUTTEET

Haluamme kehittää toimintaamme ja palautteesta saatava tieto on meille arvokasta. Käsittelemme saadun palautteen yhdessä työntekijöiden sekä asiakkaiden kanssa. Hyödynnämme palautetta jatkuvan parantamisen ja kehittämisen perustana yksikön kehittämissuunnitelmassa.

Palautekanavamme ovat:

[Happy or Not - ja helmikuusta 2025 alkaen Roidu-palautteenantolaite](#)

Olemme keränneet vielä vuoden 2024 aikana palautetta jatkuvan palautteenantokanava Happy or Notin kautta. Vuonna 2025 palveluntuottaja vaihtuu, mutta toimintaperiaate pysyy samana. Saga-taloissa kysytään asukkaiden tyytyväisyyttä eri palveluihin kuukausittain vaihtuvan kysymyksen avulla (eri palvelualue on kysymyksen aiheena eri kuukausina). Asiakkaiden sekä läheisten on mahdollista antaa palautetta 24/7. Palautteiden perusteella valitaan kehittämisen kohteet ja suunnitellaan toimenpiteet, jotka esitellään asukastoimikunnassa ja asukaskokouksissa puolivuositain.

Palvelu	Toimenpiteet ja kehityskohteet (yhteenveto vuodelta 2024)
Harrastus- ja kulttuuritoiminta	Tyytyväisyys harrastus- ja kulttuuritoimintaan on hyvällä tasolla (tyytyväisyysindeksi = Happy Index 78). Erityisen tyytyväisiä ollaan ohjelman monipuolisuuteen ja ohjaajan paneutumiseen. Kehityskohteena tunnistetaan ohjelman edelleen monipuolistaminen muuttuvan asiakaskunnan tarpeiden ja toiveiden mukaan ja yksiköstä ulos suuntautuvan toiminnan aktivointi. Jatkossa tehdään kahdesti vuodessa erillinen kysely asukkaiden toiveista ja kehitysehdoituksista, ja pohdinnassa on myös aihealueeseen paneutuvan asukasraadin hyödyntäminen. Ohjelman uudistaminen on jo aloitettu vuoden 2025 alussa asukastyytyväisyyskyselyn ja muiden asukaspalautteiden perusteella.
Fysioterapia	Tyytyväisyys fysioterapiaan on hyvällä tasolla (tyytyväisyysindeksi 80). Fysioterapian saatavuus pidetään hyvällä tasolla ostopalvelun avulla. Fysioterapeuttien työnjakoa ja suunnitelmallisuutta mm. asiakkaiden ohjaamisessa tarpeen mukaan eri fysioterapeuteille on kehitetty. Yhteistyötä jatketaan suunnitelmallisesti.
Hoitopalvelut	Tyytyväisyys hoitopalveluihin on varsin hyvällä tasolla (tyytyväisyysindeksi 87). Erityisen tyytyväisiä ollaan hoitajien ystävällisyyteen ja hoitajien ammattitaitoon. Yksittäisiä kehitettäviä palautetta saamme samoista teemoista sekä siitä, että hoitajilla voi turvapuhelinsoittojen takia olla joskus päällekkäisiä tehtäviä tai tehtävien viivästymisiä. Hoitajien jatkuva työpaikalla tapahtuva koulutus ja käytännön oppiminen on saatu osaksi toimintaa. Edistetään jatkuvasti myös sairaanhoitajien ja lähihoitajien suunnitelmallista kommunikaatiota asukkaiden hoidon laadun parantamiseksi ja

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

	oppimisen edistämiseksi. Kehitetään jatkuvasti ratkaisuja työn sujumuuden edistämiseksi. Perehdytystä on täsmennetty ja sen merkitys tiedostetaan. Palvelujen oikea-aikaisuutta parannetaan varmistamalla palvelusuunnitelmien ajantasaisuus, tarkoituksenmukainen työvuorosuunnittelu ja henkilöstön saatavuus.
Siivous- ja puhtauspalvelut	Tyytyväisyys siivous- ja puhtauspalveluihin on tyydyttävällä tasolla (tyytyväisyysindeksi 71). Siivouspalvelut siirtyivät vuoden 2024 aikana Sagalta SOL palvelut Oy:lle, jonka työntekijöinä samat siistijät jatkoivat. Tyytyväisiä ollaan siistijöiden ystävällisyyteen, yhteistilojen siisteyteen ja kotisiivouksen laatuun. Kehittävää palautetta on siivouspalveluiden siirron jälkeen saatu siivousaikojen ilmoittamisesta sekä yksittäisinä kriittisinä palautteina kotisiivouksen laadusta. Pyrimme jatkuvasti kehittämään Sagan ja SOLin yksikkövastaavien välistä yhteistyötä, ja palautteen anto SOLille on jatkuvaa myös Saga-tasolla. Kehitämme uusille asukkaille viestimistä siivouksen sisällöstä ja toteuttamistavasta.
Ravintola	Ravintolan tyytyväisyysindeksi on vuonna 2024 91, kun se aiemmin on ollut 88. Jatketaan hyväksi havaittuja tapoja pitää dialogia yllä (Ruokaraati, Uusien asukkaiden kahvit ja "Keskustelua ruoka-asioista" kuukausittain). Myös palautekansio pidetään edelleen esillä ja palautteeseen reagoidaan välittömästi. Pyritään tunnistamaan tyytymättömät ja selvittämään, mistä mahdollinen tyytymättömyys kumpuaa.
Kahvio ja vastaanotto	Kahvion tyytyväisyysindeksi on edelleen hyvällä tasolla 95. Palkattu uusi leipuri helmikuussa 2025, minkä myötä valikoimiin on suunniteltu enemmän vaihtelua ja tavoitteena saada tyytyväisyyttä tältä osin edelleen kasvatettua.
Jalkahoito	Yksikön tiloissa toimii ammatinharjoittaja-jalkahoitaja. Tyytyväisyys jalkahoitopalveluihin on hyvällä tasolla (tyytyväisyysindeksi 80), joskin vain osa asukkaista käyttää näitä palveluja.

Asiakastyytyväisyyskysely ja läheistyytyväisyyskysely

Toteutamme kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn. Kyselyyn on mahdollista vastata yksikössä olevalla mobiililaitteella tai paperisella vastuslomakkeella ja vastaaminen on mahdollista joko asiakkaan itsensä toimesta, läheisen tai työntekijän avustamana. Kyselyn tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista.

Toteutamme läheistyytyväisyyskyselyn keskitetysti tekstiviestien avulla. Kerran vuodessa asiakastietojärjestelmässä olevalle läheiselle toimitetaan kysely tekstiviestillä. Tulokset löytyvät reaaliaikaisesti Roidu-portaalista.

Sagan viimeisin asukastyytyväisyystutkimus järjestettiin syyskuussa 2024, samoin kuin läheistyytyväisyyden tekstiviestikysely. Munkkiniemen asukastyytyväisyyskyselyyn vastasi 89 henkilöä ja läheistyytyväisyyskyselyyn 102 henkilöä. (Vastaavat edellisen vuoden määrät olivat 93 ja 50. Läheistyytyväisyyskysely lähetettiin vuonna 2024 muillekin kuin vain lähimaiseksi merkityille. Osa vastanneista kommentoi, ettei tuntenut asukkaan asioita kovin läheisesti.)

Asukastyytyväisyyskyselyssä edellisestä vuodesta entisestään olivat parantuneet yhteistyö talon henkilökunnan kanssa (4,66), tyytyväisyys hoitopalveluihin ja sairaanhoitoon (4,32), tyytyväisyys jalkahoitoihin (4,44) ja tyytyväisyys yhteisten tilojen viihtyisyyteen (4,64).

Edellisen vuoden hyvällä tasolla olivat mm. palvelun koettu hyödyllisyys (4,54), turvallisuuden tunne Saga-palvelutalossa (4,61), selkeä kuva omien palvelujen sisällöistä (4,25), tyytyväisyys vastaanoton palveluihin (4,82), ravintolapalveluihin (4,59), fysioterapia- ja hierontapalveluihin (4,50), pyykkihuoltoon (4,42) ja harrastus- ja kulttuuritoimintaan (4,23).

Tyytyväisyys siivouspalveluun oli laskenut hieman jääden silti hyvälle tasolle (4,39). Siivouspalvelujen ulkoistus SOL Palveluille vuoden 2024 aikana on aiheuttanut muutoksia mm. siivousaikoihin ja -tapoihin. Saga käy jatkuvaa keskustelua ja tekee yhteistyötä siivouspalvelun kehittämisessä SOL Palvelujen kanssa.

Asukkaiden suositteluindeksi (NPS) oli 61, ja se oli noussut edellisestä vuodesta (2023: 53).

Vapaamuotoisissa palautteissa annettiin kehittävää palautetta juuri siivouksen aikataulutuksesta ja laadusta. Lisäksi kommentoitiin sekä kehittävästi että kiittävästi ruokaa, hoivaa sekä harrastus- ja kulttuuritoimintaa. Näihin liittyviä kehittämistoimenpiteitä on tuotu esiin edellisessä taulukossa, jossa esitellään Happy or Not -palautteita.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Joissakin palautteissa toivottiin myös lääkäripalvelua taloon. Lääkärin vastaanotot on aloitettu kyselyn jälkeen. Terveiset Saga-palvelutalon henkilökunnalle olivat muutamaa lukuun ottamatta kiittäviä ja positiivisia. Kriittisten palautteiden aiheisiin on jo puututtu tai on mahdotonta puuttua (esim. remonttien väliaikaisesti aiheuttama ääni).

Läheistyytyväisyyskyselyssä vastaajat olivat kriittisempiä kuin edellisenä vuonna. Huomionarvoista on, että vastaajat eivät olleet kokonaisuutena samoja, koska vastaajien määrä oli noin kaksinkertaistunut. Kysely lähetettiin vuonna 2024 myös muille kuin pääasiallisesti lähiomaiseksi merkityille. Peräkkäisten kyselyjen vertailtavuus ei siis ole optimaalinen. Läheistyytyväisyyskyselyssä kysytään, miten tyytyväinen vastaajan läheinen, siis asukas, on palveluihin.

Läheisten mielestä yhteistyö talon henkilökunnan kanssa oli edellisvuottakin sujuvampaa (4,29) ja myös asukkaan tyytyväisyyden jalkahoitoihin oli koettu parantuneen (4,30).

Viime vuoden hyvällä tasolla oli selkeä kuva omien palvelujen sisällöistä (4,06), palvelun hyödyllisyys (4,42), turvallisuuden kokemus Saga-palvelutalossa (4,50) ja tyytyväisyys harrastus- ja kulttuuritoimintaan (4,13).

Eniten laskua oli seuraavissa arvosanoissa: Läheiseni viihtyy hyvin Saga-palvelutalossa (4,24), läheiseni on saanut apua, kun hän on sitä tarvinnut (4,32), tyytyväisyys ravintolapalveluihin (4,10), vastaanoton palveluihin (4,46), siivoukseen (3,79) ja pyykkihuoltoon (3,89).

Läheisten suosittelemiseksi oli 52 (2023: 62).

Vapaissa palautteissa annettiin kehittäväää palautetta siivouksesta sekä ruuasta. Hoitajien kiireestä mainittiin muutaman kerran, mutta vastaavasti hoitoa kiitettiin useammassa kommentissa. Omaisille toivottiin sähköpostiviestintää ja lääkäripalveluja pyydettiin. Lääkärin vastaanotot on aloitettu kyselyn jälkeen. Teatteri- ja taidereissuja vapaa-ajanohjelmaan toivottiin, ja harrastustoiminta sai myös kehuja. Muutama vastaaja kertoo vastanneensa "epämääräisesti" tai "tasaisesti", koska ei ole asukkaan kanssa paljon tekemisissä.

Terveiset henkilökunnalle ovat miltei kaikki positiivisia ja kiittäviä. Kaikki kontaktipyynnön jättäneet läheiset (10 kpl) kontaktoitiin. Yhteydenottojen perusteella korjattiin joitakin palveluissa ilmenneitä epäkohtia ja järjestettiin läheisten toivomia lisäpalveluita.

Kirjallinen ja suullinen palaute

Palautteet kirjaamme Laatuportti-järjestelmään. Palautteen antaja voi halutessaan antaa palautteen omalla nimellään tai nimettömänä. Käsittelemme palautteet työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa, joista teemme muistion. Sovimme korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään. Seuraamme toimenpiteiden toteutumista kvartaaleittain.

Hyvinvointialueen palaute

Keräämme kerran vuodessa palautetta hyvinvointialueelta ja käsittelemme sen liiketoimintajohtoryhmissä.

MUISTUTUKSET

Jos asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen. Yksikön vastuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä aluepäällikön kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarkemmat ohjeet löytyvät Essi intranetistä. Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset tiimipalaverissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioihin ja seuraamme niiden toteutumista.

Muistutusten vastaanottaja	kirjaamo@espero.fi
----------------------------	--

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

<p>Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja hänen tarjoamat palvelut:</p>	<p>Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä <i>sosiaalihuollon asiakaslaki</i>, ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa; 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä; 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa; 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista; 5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
<p>Potilasasiavastaavan yhteystiedot ja hänen tarjoamansa palvelut:</p>	<p>Potilasasiavastaavan tehtävänä on:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä <i>potilaslaki</i>, soveltamiseen liittyvissä asioissa; 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä; 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa; 4) tiedottaa potilaan oikeuksista; 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. <p>Yhteystiedot (Helsinki): sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi Neuvonta, puh. 09 310 433 55, ma–to klo 9–11 Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.</p>
<p>Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut</p>	<p>KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.</p> <p>09 5110 1200</p>

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Omaevalvontaohjelmamme perustuu valvontalain edellyttämään omavalvontaohjelman velvoitteisiin, joissa jokaisen palveluntuottajan on tehtävä oma kaksivuotinen omavalvontaohjelmansa. Saga kuuluu Esperi konserniin ja noudattaa konsernitasoista omavalvontaohjelmaa. Omaevalvonnan pohjana toimii omavalvontaohjelma 2023-2024. Ohjelmaan on koostettu tietoa toimintakäytännöistämme ja ohjeistamme. Ohjelma kertoo, miten hallitsemme riskejä ja teemme laatutyötä.

Sosiaalihuollon palveluiden vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan toteutumisen seurannasta ja puuttuu viivytyksellä mahdollisin poikkeamatilanteisiin. Hän tekee tarvittaessa yhteistyötä konsernin tukitoimintojen, mm HR, Laatu, viestintä, kanssa.

Olennaisena osana omavalvontaamme kuuluvat sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, kohdenneet arviointi- ja tukikäynnit, laadun vuosikysely yksiköille itsearviointina sekä kaikki kehittäminen Laatuporttiin tehtävien itseilmoitettujen poikkeamien avulla. Mikäli poikkeama osoittautuisi vakavaksi vaaratapahtumaksi, selvitämme ne erillisen selvitysprosessin avulla.

Omaevalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet kirjataan yksikkökohtaisesti omavalvontasuunnitelmaan. Omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön verkkosivuilla sekä yksikössä.

Vuonna 2024 alkavana kaksivuotiskautena omavalvontamme erityisteema on turvallisuuskulttuuri.

Laadun seurannassa ja riskien hallinnassa käytämme omaa laatumittaristoamme, jonka avulla seuraamme laadutavoitteiden toteutumista sekä ennakoimme mahdollisia tulevia riskejä. Laatumittaristostamme pystymme yhdellä vilkaisulla ja ajantasaisesti näkemään, missä tarvitaan tukea, sekä tekemään korjausliikkeitä tiedon ja datan perusteella. Laatumittaristo osoittaa myös kehitystoimenpiteiden vaikuttavuuden konkreettisesti.

Harrastus- ja kulttuuritoimintaa järjestetään talossa runsaasti. Talossa on vapaa-ajan ohjaaja, joka järjestää useita ryhmätoimintoja tai tapahtumia viikossa. Myös talon fysioterapeutti toteuttaa ryhmiä. Kaikki talon asukkaat voivat osallistua ryhmätoimintaan oman mielenkiintonsa ja toimintakykynsä mukaisesti.

Harrastus- ja kulttuuritoiminnan sisältö suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa ja palvelusta kerätään säännöllisesti palautetta, jonka pohjalta kehitetään toimintaa. Harrastus- ja kulttuuritoiminnasta tehdään vuosi-, -viikko ja päiväsuunnitelmat. Viikkosuunnitelma on nähtävillä talon yleisissä tiloissa sekä Saga nettisivuilla, ja se jaetaan myös viikoittain asukkaiden postilaatikoihin.

Harrastus- ja kulttuuritoiminnan sisältö on monipuolinen. Se käsittää erilaisia ryhmiä, esimerkiksi kädentaito, historia, kirjallisuus tai kieliryhmiä. Myös liikunnallisia ryhmiä on runsaasti, esimerkiksi erilaisia jumpparyhmiä useita viikossa. Lisäksi talossa vierailee usein esiintyjä, teatterityhmiä ja laulajia. Asukkaiden kanssa tehdään myös retkiä talon ulkopuolelle esimerkiksi museoihin tai konsertteihin.

TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

Itsemaksavat asiakkaat:

Asiakas vastaa pääsääntöisesti terveyden seurannasta itse. Myös asiakkaan läheinen tai henkilökunta voi tehdä havaintoja asukkaan terveydentilasta. Asiakas vastaa itse sairaanhoidon järjestämisestä. Palvelun voi toteuttaa Sagan tai muun palveluntuottajan henkilökunta. Välitöntä sairaalahoitoa vaativan sairauskohtauksen sattua kutsutaan välittömästi ambulanssi.

Ostopalveluasiakkaat:

Sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä ma-pe klo 8-15. Yksikön johtaja vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaalahoitoa vaativan sairauskohtauksen sattua kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana ostopalveluyksikön osoittamaan lääkäriin ja muina aikoina ostopalveluyksikön päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Asiakkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan mukaan lähete, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi tarpeelliset asiakkaan esitiedot, lääkitys ja diagnoosit sekä lähettämisen syy ja omaisen yhteystiedot. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Teemme mittauksia ja tutkimuksia lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Annamme asiakkaalle ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, haavanhoidot sekä laboratorionäytteiden (pika-INR, pika-CRP, PLV, B-Gluk) ottamiset. Verinäytteiden otot tilataan tarvittaessa HUSLABilta.

Kerran vuodessa/tarvittaessa omalääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin, jossa mm. tilataan tarvittavat laboratoriokontrollit ja tarkistetaan asiakkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asiakkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

Yksikön lääkäripalveluista vastaa: Yksikössä ei ole lääkäripalveluja. Konsultoimme tarvittaessa päivystysapua 116 117 ja hätätilanteissa 112.

Kiireellisissä asioissa otamme yhteyttä: Ostopalveluyksikön osoittamaan lääkäriin tai ensihoitoon.

LÄÄKEHOITO

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 6.5.2024.

Yksikön vastuuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa.

Lääkkeet tulevat yhteistyöapteekista: Munkkiniemen apteekki.

Yksikössä käytetään pääsääntöisesti annosjakelupusseja. Asiakas maksaa omat lääkkeensä.

Yksikössä ei ole yhteistä lääkevarastoa. Asukkailla on henkilökohtaiset lääkkeet.

RAVITSEMUS

Jokaisessa Saga-palvelutalossa on oma keittiö, missä oma ammattitaitoinen henkilökunta valmistaa itse paikan päällä ateriat. Ravintolan toiminnasta vastaa ravintolapäällikkö, jonka alaisuudessa on keittiö- ja vastaanottohenkilökunta. Jokaisessa talossa on käytössä kiertävä ruokalista. Suunnittelussa huomioidaan ravitsemussuositukset ikääntyneille, asukkaiden toiveet sekä juhlahyvä- ja vuodenaikavaihtelut. Asukkaiden erityisruokavalioiden tiedot toimitetaan keittiöön. Erityisruokavalioista täytetään lomake, joka säilytetään keittiössä kansiossa. Elintarvikehankinnat tehdään kilpailutettujen sopimustoimittajia käyttäen.

Hyvä ravitsemus on yhteydessä toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Huomioimme asukkaiden ruokailun suunnittelussa ja toteutuksessa toiveiden lisäksi erityisruokavaliot sekä yksilölliset tarpeet. Yksikössämme tarjoillaan ikääntyneiden ruokasuositusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Asunnoissa on omat keittiöt ja asukkaat voivat valmistaa aterioitaan myös itse.

SAATTOHOITO

Saattohoitoon kuuluu asiakkaan toiveiden huomioon ottaminen, mahdollisimman hyvä oireiden hoito, lähestyvään kuolemaan valmistaminen sekä asiakkaan läheisten huomioiminen ja tukeminen. Kärsimyksen lievitys on saattohoidon päämäärä.

Saattohoito-ohjeistus perustuu STM:n suosituksiin palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteuttamisesta sekä palliatiivisen hoidon ja saattohoidon Käypä hoito -suosituksiin. Saattohoito-opas löytyy intranetistä. Saattohoitolupauksestamme on tehty kaksi videota. Toinen video on tarkoitettu antamaan tietoa läheisille ja toinen on ohjevideo työntekijöillemme.

Yksikössä on nimetty ja koulutettu saattohoitovastaava, jonka tehtävänä on perehdyttää yksikön työntekijöitä sekä kehittää yksikön saattohoitoa yhdessä vastuuhenkilön ja muiden työntekijöiden kanssa. Saattohoitovastaavat tapaavat kaksi kertaa vuodessa.

Laadimme asiakkaille tarvittaessa Elämän loppuvaiheen ennakoivan hoitosuunnitelman, joka kokoaa elämän loppuvaiheen hoidon keskeiset asiat yhteen. Suunnitelman tarkoituksena on ennakoida asiakkaan kivun ja muiden fyysisten oireiden hoito sekä asiakkaan ja hänen läheistensä psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset tarpeet. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa toiveidensa ja tarpeidensa mukaisen arvokkaan elämän loppuvaiheen.

Kannustamme läheisiä olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan saattohoitoon. Läheisellä on mahdollisuus yöpyä asiakkaan asunnossa.

Yksikössä on toimintaohjeet kuoleman toteamisesta. Työntekijät on perehdytetty ohjeisiin.

HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Seuraamme asiakkaiden yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Työntekijät huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä.

Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Yksikössä on tehty kirjallinen hygienia-suunnitelma. Hygienia-suunnitelmassa on nimetty yksikön hygienia-yhdyshenkilö.

Tavanomaiset varotoimien tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu muun muassa käsihygienia, oikea suojainten käyttö ja eritetahradesinfektio. Tavanomaiset varotoimet ovat perushygieniaa.

Teemme hyvinvointialueen kanssa yhteistyötä infektioiden torjunnassa.

PUHTAANAPITO

Puhtaanapito sisältää siivouksen ja pyykkihuollon.

Saga Munkkiniemessä asukkaiden kodit, ravintolatilat sekä henkilöstön tilat siivotaan SOL Palvelut Oy:n toimesta. Muut yleiset tilat ovat kiinteistön siivousvastuulla ja niiden siivouksen toteuttaa 10-siivous kiinteistön laatiman palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvauksessa on määritelty siivottavat tilat sekä puhtaanapidon taajuus.

Asukkaiden kotisiivouksen hoitaa SOL Palvelut Oy:n henkilökunta, mikäli siivouspalvelujen tuottamisesta on asiakkaan sopimuksessa sovittu. Keveimpään palvelupakettiin kuuluu ylläpitosiivous 4 viikon välein. Siivouskertoja on mahdollisuus tilata lisää.

Niissä tiloissa, jotka ovat Sagan siivousvastuulla, mutta SOL Palveluiden toteutuksessa, noudatetaan Sagan laatimaa siivoussuunnitelmaa. Siivoussuunnitelmat sekä puhtaanapidon ohjeistukset löytyvät Sagan intranetistä.

Puhtaanapidon ohjeistukset ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Siivous on järjestetty seuraavasti:

Asukkaiden kodit, ravintolatilat sekä henkilöstön tilat: SOL Palvelut Oy

Muut yleiset tilat: 10-siivous

Mikäli asukkaat tilaavat Sagalta liinavaatehuollon, se hoidetaan asukkaan omilla liinavaatteilla yksikössä pesten tai vuokralliinavaatteilla ulkoisen palveluntoimittajan huoltamana. Asiakkaat voivat pesettää vaatepyykkinsä Sagalla, käyttäen yksikön yhteisiä pesukoneita omatoimisesti tai omaa pesukonetta asunnossaan.

MONIALAINEN YHTEISTYÖ

Teemme monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisesti, jotta hän saa tarvitsemansa hoidon ja palvelun.

Yhteistyökumppaneitamme ovat mm: T:mi Saga-Hius, T:mi Apolloff/Jalkahoitola Apollo, Kotifysio, Munkkiniemen apteekki, Helsingin kotihoito, Kotihoidon ostopalveluasiakkaiden valvontayksikkö

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, hoitoneuvotteluissa sekä suojatulla sähköpostilla.

ASIAKASTURVALLISUUS

Toimintaamme ohjaava periaate on "Emme tingi turvallisuudesta". Asiakasturvallisuus on hyvän ja laadukkaan hoivan perusta. Asiakasturvallisuuteen liittyvät osaavat työntekijät, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. Edistämme asiakasturvallisuutta riskien arvioinnilla, ehkäisevillä ja korjaavilla toimenpiteillä sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä. Teemme yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

PELASTUSSUUNNITELMA JA POISTUMISTURVALLISUUSSELVITYS

Pelastussuunnitelmassa kuvaamme, miten rakennusta käytetään turvallisesti ja miten varaudumme vaaratilanteisiin. Painopisteinä pelastussuunnitelmassa ovat onnettomuuksien ennaltaehkäisy ja normaali- sekä poikkeusolojen varautumisjärjestelyt. Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Paloviranomainen määrittelee palotarkastusten välin, johon yksikön vastuuhenkilö kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa.

Teemme yhteistyötä Esperin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa. Yksikön vastuuhenkilö päivittää sitä vuoden välein tai tarvittaessa toiminnan tai vastuuhenkilön muuttuessa. Päivityksistä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma on päivitetty: 22.7.2024

Poistumisharjoitus on tehty: Poistumisharjoitukset on korvattu turvallisuuskävelyillä toiminnan luonteen vuoksi.

Poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty: 4.2.2025

Palotarkastus on toteutunut: 11.4.2024

TURVALLISUUSKOULUTUKSET

Turvallisuuskoulutuksemme koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta, ensiapukoulutuksesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta.

Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisten pelastuslaitosten tai Sagan määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa. Turvallisuuskävely toteutetaan pienryhmissä vähintään kerran vuodessa. Vastuuhenkilö huolehtii, että turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Tarkoitus on, että kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn, joita voidaan tarvittaessa järjestää useampi yksikön koko huomioiden. Turvallisuuskävely ja siihen liittyvä huomioiden dokumentoidaan Laatuporttiin.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Turvallisuuskävelyt toteutuvat: Järjestetään tarpeen mukaan uusien työntekijöiden aloitettua sekä niin, että jokaisella on mahdollisuus osallistua kertaavasti noin kerran vuodessa.

Alkusammutusharjoitus on järjestetty: 8.2.2024

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme EA1 -tasoista ensiapukoulutusta yksikön tarpeen ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti. Koulutus toteutetaan teoriaosuuden osalta oppimisympäristössämme Eskossa ja käytännön harjoitukset toteutetaan alueellisena yhteistyönä joko Sagan sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta.

Hätäensiapukoulutus on järjestetty: 10.4.2024

Uhka- ja vaaratilannekoulutuksia toteutetaan tarveharkintaisesti ja aina lain edellyttämässä tilanteissa. Yksikön tarve määrittelee koulutuksen laajuuden ja koulutus on mahdollista toteuttaa laajempuna MAPA-koulutuksena tai suppeampana koulutuksena joko sisäisen kouluttajan tai määrittelemämme turvallisuusalan yrityksen toimesta.

Uhka- ja vaaratilannekoulutus on järjestetty: 14.11.2024

LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET JA TARVIKKEET

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi asiakkaiden terveydentilan tutkimisessa, seurannassa ja edistämisessä käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat toimintakykyisiä ja turvallisia. Laitteita käyttävät osaavat käyttää laitteita valmistajan ohjeiden mukaisesti, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu.

Lääkinnällisten laitteiden perehdytys ja rekisteröinti yksikössämme perustuu lakiin lääkinnällisistä laitteista. Työntekijällä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on turvallisen käytön vaatima perehdytys. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön. Työntekijän saama perehdytys merkitään Mepco-henkilötietojärjestelmään.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista. Yksikköön on nimetty laitevastaava.

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu:

- laiterekisterin ylläpito ja päivittäminen
- laitteiden ja välineiden käytön ohjaus ja tuki yksikön työntekijöille
- käyttöohjeiden saatavuuden varmistaminen
- käyttöohjeiden ajantasaisuudesta huolehtiminen
- laitteiden turvallisen käytön toteutumisesta ja laiteperehdytyksestä

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä eli IDR-laiterekisteri sisältää tiedot käytössä ja hallinnassa olevista lääkinnällisistä laitteista. Hoivakalusteet ja niiden huollot hankitaan keskitetysti hoivakalusteiden toimittajalta. Hankimme yksikön muut lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet sopimustoimittajalta. Laitteiden toimintakyvyn ja turvallisuuden varmistamiseksi yksikön laitevastaava huolehtii, että laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja huollon dokumentoidaan laiterekisteriin.

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden ammattimaisen käyttäjän velvollisuuksiin kuuluu vaaratilanteista ilmoittaminen. Laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista joko Fimean sivuilla tai Laatuportti-järjestelmässä poikkeamailmoituksen käsittelyn yhteydessä.

HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ, RAKENNE JA RIITTÄVYYS

Kotihoito ja tukipalvelut

Kotihoidon palvelua toteuttavat Saga taloissa monet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, kuten esimerkiksi lähihoitajat, sairaanhoitajat, sosionomit, fysioterapeutit, hoiva- ja hoitoapulaiset ja kodinhoitajat. Saga taloissa työskentelee myös monia eri kulttuureja edustavia työntekijöitä.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Tukipalveluhenkilöstöä ovat ravintolatyöntekijät, siistijät, vapaa-ajan ohjaajat, jalkahoitajat, kampaajat. Saga taloissa kiinnitetään erityistä huomiota henkilökunnan osaamiseen ja koulutukseen tarjoamalla säännöllisesti ammatillista lisäkoulutusta.

Saga taloissa on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä, jossa suunnitellaan, kirjataan toteutus, sekä seurataan palvelun toteutumista. Toiminnanohjausjärjestelmässä seurataan ja arvioidaan asiakaskohtaista palveluaikaa sekä varmistetaan riittävä resurssi asukkaiden palvelutarpeen mukaisesti.

Henkilöstömäärä suhteutetaan aina paikalla olevaan asiakasmäärään, heidän toimintakykyynsä sekä asiakkaiden tekemiin yksilöllisiin palvelupaketteihin. Pyrimme ennakoimaan henkilöstösuunnitteluun ja varmistamaan toimintalähtöisen työvuorosuunnittelun avulla riittävän henkilöstömäärän aina kulloinkin

SIJAISTEN KÄYTÖN PERIAATTEET

Sijaisia käytetään ennakolla tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin.

Noudattaen sijaisten käytön periaatteita pyrimme täyttämään avoimeksi jääneet vuorot ensisijaisesti omilla keikkalaisillamme avaamalla vuorot Templover.fi-järjestelmään tai tiedustelemalla yksikön sijaislistalta sopivia henkilöitä.

Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle, että vastuuhenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen yllättäessä. Vastuuhenkilö varmistaa, että yksikkö on tietoinen toimintatavasta.

HENKILÖSTÖN REKRYTOINTI

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa työntekijöitä otamme huomioon henkilöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden. Arvioimme yksikön omia tarpeita henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyen. Tiedotamme työnhakijoita ja työyhteisön työntekijöitä avoimesti rekrytoinneista.

Asiakkaiden palvelutarve, luvat ja sopimukset määrittelevät yksikön rekrytoinnin edellytykset. Vastuuhenkilö tai lähiesihenkilö tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään pääsääntöisesti yksi yli -periaatteella.

Uusia työpaikkoja tarjoamme ensisijaisesti yksikön omille osa-aikaisille työntekijöille, jonka jälkeen laitamme ne julkiseen hakuun. Rekrytointi-ilmoitukset julkaisemme mol.fi-, Duunitori.fi-, Jobly.fi- ja Essi intranetissä ja verkkosivuilla. Lisäksi työpaikkailmoituksen mainontaan voimme käyttää sosiaalista mediaa.

Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja sitten haastattelussa. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäviksi esihenkilölle ennen työsuhteen alkamista. Vastuuhenkilö skannaa todistukset Mepco-henkilötietojärjestelmään. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

Lisätyötarpeen syntyessä noudatamme työsopimuslain säännöksiä ja tarjoamme lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytämme vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa noudatamme tietosuoja-asetusta, työelämän tietosuojalakia sekä muuta soveltuva lainsäädäntöä. Uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rikosrekisteriote valvontalain mukaisesti.

Rekrytoinnissa painotamme työntekijän aiempaa työkokemusta ja soveltuvuutta. Katsomme eduksi mahdolliset alan lisäkoulutukset. Toteutamme työhaastattelut etähaastatteluna tai paikan päällä yksikössä. Käytämme 6 kk koeaikaa.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMINEN JA TÄYDENNYSKOULUTUS

Perehdytämme uudet työntekijät, opiskelijat ja keikkalaiset perehdyttämisohjelman mukaisesti, jonka kuvaus löytyy intranetistä. Käytämme perehdytyskorttia työntekijöiden perehdyttämisessä. Hyödynnämme perehdytyksessä Esko-verkko-oppimisympäristöä, jonka sisältö on ajasta ja paikasta riippumatonta.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa veloitetaan työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantajia mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus.

Yksikön vastuuhenkilö kartoittaa työntekijöiden koulutustarpeita, esimerkiksi työntekijöiden kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta ja asiakastarpeista. Työntekijöiden käytyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperissä on konsernitasoinen koulutussuunnitelma, joka on julkaistu intranetissä.

Saga järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisääteisten koulutusten lisäksi. Konsernilla on yhteistyösopimuksia eri yhteistyökumppaneiden kanssa, joiden kanssa voidaan räätälöidä koulutuksia erilaisiin tarpeisiin eri puolille Suomea. Yhä useammin koulutukset ovat toteutettavissa etäyhteyksin.

Esperi on määritellyt pakolliset koulutukset, joihin sisältyy myös lakisääteiset koulutukset:

- Lääkehoito
- Hygieniapassi
- Ensiapu ja hätäensiapu
- Paloturvallisuuskoulutus
- Lääkinnällisten laitteiden käyttöperehdytys
- Sekä lisäksi Esko-verkko-oppimisympäristön pakolliset koulutukset:
- Tervetuloa taloon -perehdytys
- Tietosuoja 1
- Tietosuoja 2 (vastuuhenkilöille)
- Esihenkilön ajokortti (vastuuhenkilöille)
- Työsuhteen elinkaari (vastuuhenkilöille)

TYÖHYVINVOINTI JA TYÖSUOJELU

Työhyvinvoinnista ja työsuojelusta huolehtiminen on tärkeä osa yksikön laadukasta toimintaa. Turvallisuus on kivijalkamme. Hyvinvoivat työntekijät ovat tärkeä voimavara ja haluamme työntekijöiden voivat hyvin työssään.

Henkilöstötyytyväisyys. Mittaamme henkilöstömme tyytyväisyyttä kaksi kertaa vuodessa. Alkuvuodesta toteutamme laajan kyselyn ja syksyllä Pulssi-kyselyn, joiden tulokset käydään läpi yhdessä tiimien kanssa. Näiden pohjalta laadimme kehittämissuunnitelman omaan työyhteisöömme, joka sisällytetään omavalvontasuunnitelmaan.

Työyhteisölupaus on tiimityön ohjaava sopimus, josta ilmenevät yhteisesti sovitut toimintatavat, jotka mahdollistavat toimivan työyhteisön. Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla tiimin jäsenet tietävät, mitä odotetaan heiltä ja miten toimia eri tilanteissa. Tiimisopimusta päivitetään säännöllisesti, ja jokainen sitoutuu noudattamaan siinä sovittuja asioita omalta osaltaan.

Työsuojelu. Esperillä on yksi yhteinen työsuojelutoimikunta. Työsuojelutoimikunta työskentelee aktiivisesti henkilöstön terveyden, hyvinvoinnin, työkyvyn ja turvallisuuden parantamiseksi. Työsuojeluvaltuutettujen alueita on yhteensä kuusi ja kullakin alueella on oma työsuojeluvaltuutettu, joka edustaa alueensa työntekijöitä työsuojelutoimikunnassa.

Varhainen välittäminen ja työkyvyn tuki. Työkykyjohtamisen tavoitteena on tukea ja ylläpitää jokaisen työntekijän hyvää työkykyä ja mahdollistaa näin pitkät työurat. Tavoitteenamme on myös ennaltaehkäistä sairauslomia ja ennenaikaisia eläköitymisiä puuttamalla työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa. Tähän tähtääme varhaisen välittämisen toimintamallilla, joka sisältää työntekijän huolien puheeksi oton sekä poissaolojen seurannan ja työhönpaluukseskustelun

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

pitkän poissaolon jälkeen. Pidämme myös säännöllisesti yhteyttä pitkäaikaisesti poissaoleviin työntekijöihin, jotta yhteys työpaikkaan säilyy. Työkyvyn tuessa teemme tarvittaessa yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

Turvallinen työympäristö. Haluamme turvata työntekijöillemme turvallisen työympäristön. Arvioimme työn vaaroja ja riskejä vuosittain tai tarpeen mukaan (katso lisää osiosta: Riskien hallinta). Suunnittelemme toimenpiteitä, joilla pyrimme ehkäisemään riskejä ja varmistamaan työntekijöiden hyvinvointi. Käsittelemme työsuojeluun ja -turvallisuuteen liittyvät poikkeamat yksikön tiimipalaverissa (katso lisää osiosta: Riskien hallinta). Olemme laatineet ohjeen väkivaltatilanteisiin varautumisen ja yksintyöskentelyn osalta ja ne on julkaistu intranetissä.

TOIMITILAT

Saga palvelutalossa on runsaat yhteiset tilat, jotka käsittävät ravintolan, vastaanotto-kahvion, kuntosalin, kirjaston, saunatilat sekä runsaasti yhteistiloja esimerkiksi ryhmätoiminnan järjestämiseen.

Talon hyvin varustellut senioriasunnot on toteutettu korkeiden laatuksien mukaisesti. Asunnoissa on avara pohjaratkaisu, nykyaikainen keittiö ja esteetön kylpyhuone. Puolisoilla on mahdollisuus asua yhdessä. Jokaiseen asuntoon kuuluu erillinen säilytys/varastotila.

Eri asiakasryhmille ei ole korvamerkitty erillisiä asuntoja sillä sosiaalihuoltolain mukaisesti (sosiaalihuoltolaki 4 luku 46c§) tulee asukkaalle pyrkiä tuottamaan palvelut niin, ettei hänen tarvitse vaihtaa asuntoa, mikäli palvelumuoto muuttuu. Kaikki asunnot ovat soveltuvia kotihoidon ja tukipalveluiden toteuttamiseen. Kaikissa asunnoissa on wc-kylpyhuone, keittiö sekä turvapuhelin.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta järjestetään pääsääntöisesti talon yhteisissä tiloissa. Yhteisiin tiloihin on kaikista asunnoista esteetön kulku.

TEKNOLOGISET RATKAISUT

Yksikössämme on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja turvallisuuden lisäämiseksi:

Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä (turvapuhelin)

Kiinteistö on varustettu savu- ja lämpöilmamaisimiin perustuvalla palohälytysjärjestelmällä, taltioivalla kameravalvonnalla yleisissä tiloissa ja rekisteröivällä kulunvalvonnalla. Yöhoitajilla on käytössään turvapainike (2 kpl), jonka avulla he voivat saada tarvittaessa paikalle vartiointiliikkeen.

Perehdytämme työntekijän yksikön turva- ja kutsulaitteiden käyttöön.

Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta.

Laitetoimittaja ja yhteystiedot: Tunstall Oy/Huolto, fi.huolto@tunstall.com
 Äyritie 22, 01510 Vantaa
 Puhelin: 0100 840 80 (1,98 €/min. + pvm sis. alv)
 Soittoajat arkisin klo 8.00-16.00

Varmistamme turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraavilla tavoilla:

Kutsulaitteet testataan vähintään kerran kuukaudessa asukaskeskustelujen yhteydessä ja aina tarvittaessa.

TERVEYDENSUOJELULAIN MUKAINEN TOIMINTA

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista yksiköstä on tehty terveydensuojelulain mukainen ilmoitus toiminnan alkaessa (vuoden 1994 jälkeen alkanut toiminta). Ilmoituksen perusteella terveydensuojeluviranomainen on käsitellyt ilmoituksen ja tehnyt mahdollisesti tarkastuskäynnin. Tarkastuksesta on laadittu pöytäkirja.

Saga Munkkiniemeen on laadittu terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma 12.5.2023.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN

Asiakastyötä kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisvelvollisuus koskee asiakkaan hoitoon osallistuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista ja avustavaa henkilöstöä. Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on selkeää ja ymmärrettävää.

Käytössämme on asiakastietojärjestelmä DomaCare.

Kirjaaminen on osa työntekijöiden perehdytystä. Koulutamme säännöllisesti työntekijöitä hyvään kirjaamiseen. Esperin intranetissä on ohjeet hyvään kirjaamiseen.

Asiakastietojärjestelmään tehdään asiakkaan arjen, hoidon ja palvelun kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus.

Asiakastietojärjestelmässä erilaisia käyttäjätasoja asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Jokainen työntekijä käsittelee asiakastietoja vain sen verran kuin on tarpeellista.

ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Työntekijä allekirjoittaa työhön tulovaiheessa salassapitosopimuksen ja sen sisältö käydään hänen kanssaan läpi osana perehdytystä.

Asiakkailla voi olla yksikössä asiakaskansiot, joissa heille tärkeitä tietoja säilytetään. Kansiot säilytetään henkilökunnan lukitussa toimistossa, lukitussa kaapissa.

Palvelusta poistuneista asiakkaista toimitetaan uloskirjausraportit palvelun järjestäjälle arkistoitavaksi. Palvelun järjestäjä ohjeistaa yksikköä tietojen toimittamiseen liittyen.

Palveluun itsenäisesti hakeutuneiden asiakkaiden tiedot arkistoidaan yksikössä. Yksikön vastuuhenkilö ilmoittaa palvelun päättymisestä asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle palvelun päättymisestä. Pääkäyttäjä arkistoi asiakkaan tiedot.

Asiakas voi osoittaa asiakastietoonsa liittyvät kysymykset osoitteeseen tietosuoja@esperi.fi.

Asiakkaalla on oikeus saada nähdäkseen hänestä tehtyjä kirjauksia. Ohjaamme asiakasta olemaan yhteydessä palvelun järjestäjään, joka tekee pyynnön asiakirjojen toimittamisesta. Asiakkaan läheisen tietopyynnöt ohjataan palvelunjärjestäjälle.

TIETOSUOJA JA TIETOTURVA

Tietosuoja on osa työntekijän perehdytystä. Työntekijämme käyvät työhön tullessaan ja sen jälkeen kahden vuoden välein suorittamassa tietosuojakoulutuksen Esko-verkko-oppimisympäristössä. Työntekijän suorittama tietosuojakoulutus tallentuu Mepco-henkilötietojärjestelmään.

Opiskelijat saavat rooliaan vastaavat tunnukset asiakastietojärjestelmään ja hänen työssäoppimishajaajansa perehdyttää hänet asiakastiedon käsittelyyn ja salassapitoon. Ohjaajan tulee vahvistaa opiskelijan tekemät asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmässämme.

Tietosuojaan liittyvät kysymykset voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: tietosuoja@esperi.fi.

Tietosuojaan liittyviä asioita Esperillä käsittelee tietosuojaryhmä, joka konsultoi ja ohjaa yksiköiden toimintaa tietosuojaan liittyvissä asioissa sekä käsittelee kaikki tietosuojaan liittyvät poikkeamailmoitukset.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaseloste, joka löytyy yksikön sivuilta www.sagacare.fi.

Esperissä on tehty konsernitasoinen tietoturvapoliittikka, jonka yleinen osa löytyy Esperin intranetistä.

Esperin varsinainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 26.10.2023, se ei ole julkinen.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Tietosuojavastaava vastaa henkilökäytösten suojauksesta ja valvonnasta sekä muusta käyttöturvallisuudesta sekä työntekijöiden koulutuksesta tietosuojaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Saga Care Oy, Mikko Oikarinen, 0400 946 329, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki. Sähköposti: tietosuoja@espero.fi

KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Kehittämistarpeemme nousevat liiketoiminnan toimintasuunnitelmasta, riskiarvioinneista, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, reklamaatioista, palautteista, poikkeamista, laadun vuosikyselyn ja RAI-arviointien tuloksista.

Yksikön kehittämistarpeet nousevat mm. asukas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, reklamaatioista, asukas/omaispalautteista ja yksikössä kirjatuista poikkeamista. Asukkaan ja omaisen ääni on keskiössä jatkuvassa laadun parantamisen prosessissa.

ASIAKAS

Tyytyväinen asiakas	- Asukastyytyväisyyskyselyn ja jatkuvien palautteiden avulla kehitetään toimintaa. - Säännölliset asukaskokoukset ja asukastapaamiset, asukastoimikunta - Työn laadun mittaaminen, Roidun palautteenantolaite, hoidon laatumittariraportti	Talon johtaja ja esihenkilöt	Jatkuva Kyselyt toteutetaan vuoden aikana erillisen aikataulun mukaan
Hyvä omaisyhteistyö	- Asukas- ja omaisillat, omaiset aina tervetulleita talon tapahtumiin - Viikko-ohjelma nähtävillä nettisivuilla, jotta omaiset voivat seurata tapahtumia.	Talon johtaja	Jatkuva

HENKILÖSTÖ

Sairauslomat max 5%	Terveystarkastukset ja ennaltaehkäisevä terveydenhuolto, varhaisen puuttumisen malli	Talon johtaja esihenkilöt	Jatkuva
Hyvä henkilöstöilmapiiri	Henkilöstötapahtumat Tyhy-päivät Unelmien työpäivä Henkilöstön muistaminen	Talon johtaja, koko henkilökunta, esihenkilöt	Erillisen aikataulun mukaan
Henkilöstön osallistaminen	Henkilöstölle varataan aikaa osallistua mm. omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Henkilöstön kanssa suunnitellaan yhdessä keskeiset vuoden toiminnot esim. koulutustarpeet, tiimitavoitteet jne.	Esihenkilöt ja koko henkilöstö	Jatkuva
Korkea henkilöstötyytyväisyys	Kyselyt, kehityskeskustelut, viikkopalaverit Varhainen puuttuminen riskitilanteisiin	Talon johtaja ja esihenkilöt	Jatkuva
Koulutukset	Jatkuva osaamisen ylläpito mm. lääkehoito ja palo- ja ea-koulutukset. Hygieniakoulutukset Hoitotyön, vapaa-ajan, fysioterapian, ravintolan ja siivouksen alaan liittyvät koulutukset.	Talon johtaja ja esihenkilöt	Jatkuva

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761-7

PROSESSI

Ajantasaiset suunnitelmat, toimintaohjeet	Kaikki yksikön suunnitelmat ja toimintaohjeet tehdään, päivitetään ja liitetään Essiin (sisäinen intranet) aikataulun mukaisesti.	Talon johtaja	Jatkuva
Lääkehoitosuunnitelman noudattaminen ja päivittäminen	Lääkekoulutukset ajan tasalla, lääkenäytöt, perehdytys	Talon johtaja ja esihenkilöt	Jatkuva
Poikkeamien käsittely yksikköpalavereissa	Poikkeamat käydään läpi säännöllisesti tiimeittäin ja paneudutaan juurisyyhin, jotta jatkossa em. poikkeama voidaan välttää. Poikkeamat käsitellään 2 kk sisällä poikkeaman tekemisestä.	esihenkilöt	Jatkuva seuranta viikkoraportissa
Prosessien selkeyttäminen ja kaikille työntekijöille tiedoksi saattaminen	Työntekijät voivat osallistua prosessien suunnitteluun yhdessä esihenkilön kanssa. Viikkopalavereissa mietitään selkeät prosessit, jotka kirjataan muistioon.	Talon johtaja ja esihenkilöt	Jatkuva

TOIMINTASUUNNITELMA

Saga on yksilöllistä ja asiakaslähtöistä palveluja itsemaksaville, itsenäisille ikäihmisille tarjoava toimija, joka tuottaa asiakkailleen kodin ja tarvittavan hoivan lisäksi laadukkaita lisäpalveluita. Saga erottuu kilpailijoista tarjoamalla asiakkaalle luovan lisäarvoa tuottavan palveluverkoston asumispalveluiden ympärille. Haluamme olla markkinajohtaja sekä arvostettu työyhteisö. Toiminnassamme korostuvat laatu ja asiakaslähtöisyys.

ASIAKASLÄHTÖISYYS. Haluamme olla aidosti asiakaslähtöinen toimija ja tarjota onnellista ja turvallista elämää – Räättälöimme entistä enemmän asiakaskohtaisesti, lisäämme valinnanvapautta – Tarjoamme entistä laajemmin vapaa-ajan palveluja – Määrittelemme selkeästi ne osa-alueet, joilla haluamme erottautua kilpailijoista. Vahvistamme identiteettiämme.

HENKILÖSTÖ on meidän tärkein voimavaramme – Haluamme Sagan olevan halutuin työpaikka toimialalla. Ihmiset kokevat työyhteisön iloiseksi ja palkitsevaksi ja ovat siten motivoituneita – Tarjoamme kaikille mahdollisuuden kehittyä työssään ja oppia uutta – Panostamme vuorovaikutteiseen esimiestyöhön.

Tukipalvelut tuotetaan Saga talossa joko omana tuotantona tai alihankintana. Tukipalveluihin voi sisältyä ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua ja osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Kotihoidon toimintaperiaatteena on tukea asukkaan asumista omassa Saga-kodissaan, edistää terveyttä ja toimintakykyä sekä antaa hyvää ja turvallista sekä asukkaan toiveen mukaista hoitopalvelua. Hoito toteutetaan toimintakykyä edistävällä työotteella niin, että asiakkaan omaa toimintakykyä pyritään ylläpitämään mahdollisimman pitkään.

Kotihoidon palvelua tuotetaan Saga taloissa hyvinvointialueen tilaamana palvelusetelillä tai asukkaan itsensä tilaamana ja maksamana yksityisesti. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoidon, Saga taloissa on lupa tuottaa yksityisiä terveydenhuollon palveluita. Kotihoidon palvelu sisältää laissa määriteltyjä asukkaan jokapäiväiseen elämään kuuluvia toimintoja asukkaan toiveen tai tarpeen mukaisesti. Kotihoito voi sisältää esimerkiksi, pukeutumisessa ja hygieniassa, lääkähoidossa tai ruokailussa avustamista. Kotihoitoa suunniteltaessa sovitaan myös läheisten osallistumisesta hoitoon sekä mahdollisista tukipalveluista.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuhenkilö.

Käyntiosoite	Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelin	Faksi	Kotisivu	Y-tunnus
Mannerheimintie 164	PL 11	00301	Helsinki	010 4088 000	09 3250 436	www.sagacare.fi	2083761- 7

Paikka ja päiväys 12.2.2025

Allekirjoitus ja nimenselvennys



Mari Tamminen

Käyntiosoite
Mannerheimintie
164

Osoite
PL 11

Postinumero
00301

Postitoimipaikka
Helsinki

Puhelin
010 4088
000

Faksi
09 3250
436

Kotisivu
www.sagacare.fi

Y-tunnus
2083761-
7

Lait ja säädökset

- Perustuslaki 11.6.1999/731
- Hallintolaki 6.6.2003/434
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 30.12.2020/1201
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559 ja asetus 28.6.1994/564
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 28.9.2011/1053
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784 10.2
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvontalaki- 741/2023- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

Tietosuoja

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 (velvoittaa laatimaan potilasasiakirjat ja merkitsemään asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 94/2022 (perusteet ylläpitää potilasrekisteriä ja kerätä sekä käsitellä henkilötietoja).

GDPR 6 artikla

GDPR 9 artikla, EU yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset perusteet sille, miksi asiakkaiden henkilötietoja käsitellään (lakisääteinen velvollisuus ja/tai asiakkaan suostumus)

Ohjeet ja laatusuositukset

- Apuvälinepalveluiden laatusuositus (STM oppaita 2003:7)
- Suomalaiset ravitsemussuositukset (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2019)
- Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa (THL 14/2015)
- https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyvaammatinharjoittaminen/laakehoito/laakehoidon_toteuttaminen_17.5.2019
- Lääkehoidon toteuttaminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä (Valviran ohje 7/2013, päivitetty 8.9.2016)
- Omavalvonta yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valviran ohje 7/2012
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhustalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys (Valvira 1/2014)
- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen (THL 54/2011) - Asumisen tekoja - Laatuksiteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen (KVANK 14.12.2018)