

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Numerointi vastaa määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	3
3 RISKIENHALLINTA (4.1.3)	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	6
Palvelutarpeen arviointi (4.2.1)	6
Hoito- ja palvelu- tai kuntoutumissuunnitelma (4.2.1)	6
Asiakkaan kohtelu (4.2.2)	7
Asiakkaan osallisuus (4.2.3)	9
Asiakkaan oikeusturva (4.2.4)	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	10
Hyvinvointi ja, kuntoutumista tukeva toiminta (4.3.1)	10
Ravitsemus (4.3.2)	11
Hygieniakäytännöt (4.3.3)	11
Terveysten- ja sairaanhoito (4.3.4)	12
Lääkehoito (4.3.5)	12
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (4.3.6)	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	13
Henkilöstö (4.4.1)	13
Toimitilat (4.4.2)	15
Teknologiset ratkaisut (4.4.3)	16
Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet (4.4.4)	16
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Yksityinen palveluntuottaja Jyränkölän Settlementti ry	Palveluntuottajan Y-tunnus 0164005-0
Kunta Lahti	Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi ja yhteystiedot Puntarin Lehmuskoti / Jyränkölän hoivapalvelut Sammonkatu 3 A, 15140 Lahti 044 797 2477	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Lahden kaupunki Kauppakeskus Trio 2. krs, Vesku-aukio Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti 03 814 2355	Toimintayksikön hyvinvointialue yhteystietoineen Päijät-Hämeen hyvinvointialue Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti 03 819 11
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Yksityiset sosiaali- ja terveyshuollon palvelut Asumis- ja hoivapalveluja vanhuksille: kerroksessa viisi 14 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa ja kerroksessa kaksi 10 palveluasumisen, yhteisöllisen palveluasumisen ja kotihoidon paikkaa. Molemmissa kerroksissa on 3 kaksiota, jotka mahdollistavat tarvittaessa pariskuntien asumisen yhdessä.	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Terttu Parviainen	Puhelin 044 797 2476
Sähköposti terttu.parviainen@jyrankola.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 30.12.2020	
Palvelu, johon lupa on myönnetty. Yksityinen ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu, ympärivuorokautinen palveluasuminen 1.1.2021. Yksityinen terveydenhuollon palvelu, kotihoito Jyränkölän omissa yksiköissä 30.5.2022.	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 8.12.2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.12.2020
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Hoiva- ja asumispalvelut tuotetaan pääosin omana tuotantona. Mikäli yksikössä on tarve henkilöstövuokraukselle, käytämme Hoiwan ja MediPowerin palveluita. Jyränkölän hoivasänkyjen, henkilönostimen ja -vaakojen ymv. laitteiden huollosta on tehty huoltosopimus Lojer Oy:n kanssa. Lakana- ja pyyhkepyykki on ulkoistettu Kariston Pesulalle.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Jyränkölän hoivapalveluiden toiminta-ajatus

Jyränkölän Setlementin hoivapalvelut tarjoavat ihmislähtöistä ja voimavarakeskeistä hoivaa vanhuksille ja erityisryhmille. Tuemme asukkaiden omannäköistä ja elämänmakuista eloa yhteisöllisessä ja turvallisessa ympäristössä. Arvoimme ovat ihminen, ideat ja ilo!

Puntarin Lehmuskodissa on yhteisöllistä asumista, kotihoitoa ja ympärivuorokautista hoivaa vanhuksille kodinomaisessa ympäristössä. Huomioimme asukkaat yksilöllisesti ja kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta. Yhteisöllisyys ja yhdessä tekeminen on tärkeää. Elämää ja sisältöä asukkaiden päiviin tuodaan monipuolisella voimavaralähtöisellä toiminnalla kuntouttavaa työtettä- ja kinestetiikan keinoja käyttäen. Tavoitteenamme on tarjota asukkaalle laadukasta hoivaa ja huolenpitoa aina elämän loppuun saakka. Yhteisöllisen asumisen asukkaiden osalta pyritään tukemaan heidän osallisuuttaan kannustamalla heitä mukaan erilaisiin heitä itseään miellyttäviin toimintoihin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Jyränkölän hoivapalveluiden toiminta perustuu arvoihin: ihminen, ideat ja ilo. Toiminta perustuu kestäväen kehityksen ja vastuullisuuden toteuttamiseen. Jokainen asumisyksikkö on sitoutunut hoivapalveluiden kestäväen kehityksen ohjelmaan, jonka tavoitteita edistetään yksiköiden toimintasuunnitelman pohjalta.

- IHMINEN

Ihmisarvo tarkoittaa sitä, että palvelutaloissa arvostetaan seuraavia asioita: myötäeläminen, kunnioitus, suvaitsevaisuus ja erilaisuuden hyväksyminen. Jyränkölän hoivapalveluissa on turvallista asua ja työskennellä. **Turvallisuus** välittyy fyysisen turvallisen ympäristön lisäksi myös turvallisena ilmapiirinä niin asukkaalle kuin työntekijöillekin. **Hoito** suunnitellaan ja toteutetaan **yksilöllisesti** kunkin asukkaan tarpeiden mukaan. Palveluasunto tai yhteisökodin oma asunto on asukkaan koti, rutiinit rakennetaan asukkaan edun mukaisiksi ja laitospaisuutta vältetään. Asukasta tuetaan tekemään itseään koskevia päätöksiä niin pitkälle kuin hän pystyy. Asukkaan yksilölliset tavat ja tottumukset otetaan huomioon. Hoitajat ovat oman alansa ammattilaisia. Heillä on kokemusta erityisryhmiin kuuluvien asukkaiden hoivasta sekä erityistä asiantuntijuutta vanhusten, muistisairaiden sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien hoivasta ja kuntoutuksesta. Jokainen hoitaja tekee työtään vastuullisesti ja koulutetaan kohtaamaan ja hoitamaan erityistä tukea tarvitsevia asukkaita. Palvelutaloissa jokainen ihminen on tasavertainen.

- ILO

Asukkaalle annetaan onnistumisen iloa **tukemalla** hänen **omatoimisuuttaan**. Asukkaan puolesta ei tehdä asioita, joista hän suoriutuu itse. Omatoimisuudella ylläpidetään ja edistetään asukkaan toimintakykyä. Vahvistamalla asukkaan omia voimavaroja hän saa onnistumisen kokemuksia, jotka tuottavat hänelle iloa. Työtä tehdään yhdessä ja iloitaan onnistumisista. Palvelutaloissa toimitaan tiimiperiaatteella ”kaikki kantavat vastuuta kokonaisuudesta”. Moniammatillinen tiimi on rikkaus! Yhteistyötä tehdään joustavasti monen eri tahon kanssa. Omaiset ovat arvokkaita yhteistyökumppaneita. Palvelutaloissa tehdään laadukasta hoitotyötä ilolla ja taloudelliset seikat huomioon ottaen.

- IDEAT

Jokainen työntekijä osallistuu hoivapalveluiden **toiminnan kehittämiseen**. Kaikissa palvelukodeissa on Kanban taulu, jolle kirjataan ideat sekä seurataan niiden etenemistä käytännön tasolle saakka. Idea voi olla lähtöisin esim. asukkaalta, työntekijältä, läheiseltä tai yhteistyökumppanilta. Kehittämistyötä ja ideointia tehdään Jyränkölän setlementin eri osastojen (kansalaisopisto, työelämäpalvelut, vapaaehtoistoiminta, ravintolat, hankkeet) kesken ja myös alueellisesti sekä valtakunnallisesti. Ideat ja ideointi ovat osa hoivapalveluiden arkea.

Puntarin Lehmuskodissa arvot näkyvät päivittäisessä toiminnassamme. Jokainen **ihminen** kohdataan yksilöllisesti toiveet ja voimavarat huomioiden. Jokainen ihminen on oma persoona ja erilaisuus hyväksytään. Asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoiva-/kuntoutumissuunnitelma yhdessä asukkaan kanssa ja asukkaalle nimetään omahoitaja. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä huomioidaan myös asukkaan omaiset osana asukkaan elämää. Jokaista kanssaihmistä kohdellaan ystävällisesti ja kunnioittaen. Henkilöstön toiveita oman ammattitaidon kehittämiseen kuunnellaan ja henkilökohtaiset vahvuudet huomioidaan. Yhteisiin pelisääntöihin sitoudutaan ja ylläpidetään avointa keskustelukulttuuria, mikä vahvistaa hyvää työilmapiiriä.

Hyvä elämä ja elämänilo ovat tärkeitä arvojamme päivittäisessä toiminnassamme. Monipuolisella viriketoiminnallamme tarjoamme asukaillemme ilon kokemuksia. Tehdään asioita yhdessä asukkaiden ja omaisten kanssa luoden onnistumisen kokemuksia iloa tuottaen. Tunnekokemukset ovat tärkeitä mm. muistisairaille ja lisäävät turvallisuuden tunnetta. Puntarin Lehmuskodissa iloitaan onnistumisista yhdessä ja valitaan joka kuukausi kuukauden ”tähtihetki”. Virikkeellisen toiminnan tueksi Lehmuskodista löytyy mm. senioreille suunnattu kuntosali, ravintola sekä kerhotiloja. Toisen kerroksen oven läheisyydessä on omavalvontakansio, jossa on ohjeistettu jättämään ideat ja palautteet kirjekuoressa ensimmäisen kerroksen hissien vieressä olevaan Puntarin postilaatikkoon. Viidennessä kerroksessa on ohjeistettu myös ideoiden ja palautteiden jättämisestä lähellä olevaan lipaston laatikkoon. Yhteisen ruokailutilan seinällä on Kanban-taulu, johon

ideat kirjataan. Henkilöstöllä on kerran kuukaudessa palaveri, jossa ideoita käydään läpi ja jatkotyöstetään eteenpäin. Asukkaiden kanssa ideoista keskustellaan päivittäisessä kanssakäymisessä.

3 RISKIENHALLINTA (4.1.3)

Jyränkölän henkilökunnan intran tiedostoista TYHY-kansiosta löytyy riskienarviointilomakepohja. Riskien arviointi tehdään yksiköissä vuosittain. Riskien arvioinnissa käydään läpi: fysikaaliset-, ergonomiset-, tapaturma-, kemialliset, biologiset-, tulipalo/räjähdyksivaaratekijät sekä henkiset kuormitustekijät ja muut vaara- ja haittatekijät. Samasta kansiota löytyy myös läheltä piti lomake, jolla ilmoitetaan läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta. Läheltä piti lomake toimitetaan aina yksikön vastaavalle, joka välittää asian eteenpäin oikealle taholle (kiinteistö, ravintola, hoitohenkilöstö jne.) TYHY kansio pitää sisällään myös uhka- ja vaaratilanteisiin liittyvää koulutusmateriaalia, ohjeita haastaviin tilanteisiin, tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelman, päihdeohjelman, VARTU-mallin ym.

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikön kuukausipalaverissa henkilöstön kanssa ja kirjataan toimenpiteet, joilla ehkäistään samankaltaisten tilanteiden uusiutumista. Vakavat poikkeamat tuodaan hoivapalvelujohtajan tietoon ja ne käsitellään vastuuryhmässä. Hoivapalvelujohtaja tiedottaa vakavista poikkeamista oman organisaation sisällä toimitusjohtajaa, hallitusta ja tyhy-ryhmää sekä palvelun tilaajaa. Poikkeamista tiedotetaan myös asukasta/asukkaita sekä omaisia tilanteen mukaan. Poikkeamista yksikön vastaava hoitaja tekee vuosittaisen yhteenvedon

Puntarin Lehmuskodissa tehdään vuosittain riskien arviointi, johon osallistuu Lehmuskodin henkilökunta ja tarvittaessa myös edustus Jyränkölän Setlementti ry:n työhyvinvointiryhmästä ja työterveyshuollosta. Riskienarvioinnin yhteydessä kirjataan ja määritetään vastuuhenkilöt, aikataulut sekä seuranta epäkohtien korjaamiseksi. Säännöllinen ja jatkuva riskien arviointi auttaa selvittämään palveluun, toimintaan, asukkaisiin, henkilöstöön sekä asuin- ja työympäristöön liittyviä riskitekijäitä. Havainnon riskistä tai poikkeavasta tilanteesta voi tehdä asukas, omainen, työntekijä vapaaehtoinen tai kuka tahansa toiminnassa mukana oleva henkilö. Henkilökunta kirjaa havainnot joko Hilikka-järjestelmään (laatupoikkeamat) tai intran TYHY-sivustolle linkitetyle lomakkeelle (ilmoitus läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta).

Puntarin Lehmuskodin yhteisökodeissa hoidetaan mm. muistisairaita, joilla saattaa ajoittain ilmetä käytöshäiriöitä toisia asukkaita ja /tai henkilöstöä kohtaan. Käytöshäiriöiden ja tilanteiden ennakointiin on kiinnitetty huomiota esim. niin, että ruokailutilassa istumajärjestystä on vaihdettu. Käytöshäiriöitä ehkäistään myös tarjoamalla asukkaille mielekästä toimintaa ja läsnäoloa, joka vie huomion toisaalle tilanteen kärjistyessä. Poikkeavasta tilanteesta tehdään aina kirjallinen ilmoitus vastaavalle hoitajalle ja asia käsitellään henkilöstön kanssa. Läheltä piti-tilanteet on käyty henkilöstön kanssa palaverissa läpi ja yhdessä on pohdittu, miten tilanteita voidaan ennalta ehkäistä. Pihlajalinnan kirjallinen ohje muistisairaana käyttösoireista on käyty henkilökunnan kanssa läpi. Tämä asia huomioidaan aina myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien arviointi ja havainnointi on päivittäistä ja poikkeavat tilanteet kirjataan joko Hilikka-järjestelmään (laatu-poikkeamat) tai intran TYHY-sivustolle linkitetyle lomakkeelle (ilmoitus läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta). Intran lomakkeen voi tehdä nimettömänä ja se on käytössä koko Jyränkölän Setlementin työntekijöillä. Hilikka-poikkeaman pääsevät kirjaamaan vain Hilikka-tunnukset omaava työntekijä. Ilmoittajan yksityisyyden suojaamiseksi laatu-poikkeaman voi kirjata Hilikka-järjestelmään joku muu, kuin poikkeaman havainnut tai poikkeavassa tilanteessa osallisenä ollut henkilö. Laatu-poikkeama-lomake tulostetaan kirjaamisen jälkeen järjestelmästä ja se toimitetaan yksikön vastaavalle hoitajalle. Laatu-poikkeamat tallentuvat myös sähköisesti Hilikka-järjestelmään. Vastaava hoitaja reagoi poikkeaman luonteesta riippuen tilanteen vaatimalla tavalla.

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikön kuukausipalaverissa henkilöstön kanssa ja kirjataan toimenpiteet, joilla ehkäistään samankaltaisten tilanteiden uusiutumista. Vakavat poikkeamat tuodaan hoivapalvelujohtajan tietoon ja ne käsitellään vastuuryhmässä. Hoivapalvelujohtaja tiedottaa vakavista poikkeamista oman organisaation sisällä toimitusjohtajaa, hallitusta ja tyhy-ryhmää sekä palvelun tilaajaa. Poikkeamista tiedotetaan myös asukasta/asukkaita sekä omaisia tilanteen mukaan. Poikkeamista yksikön vastaava hoitaja tekee vuosittaisen yhteenvedon.

Jyränkölän hoivapalveluilla on laadunhallintajärjestelmä, joka ohjaa ja opastaa arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaiseen toimintaan. Laadunhallintajärjestelmä sisältää neljä osaa: laatu-käsikirja, toimintaohjeet, laututiedostot ja lomakkeet. Laadunhallintajärjestelmä päivitetään kokonaisuudessaan vuosittain. Tiimi- ja kuukausipalavereiden yhteydessä ja kehittämispäivillä tarkastellaan laadun hallintaan liittyviä asioita ja tehdään tarvittavia päivityksiä laadunhallintajärjestelmään. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet huomioidaan myös laadunhallinnan dokumenteissa ja ohjeissa ja niitä päivitetään tarvittaessa laatu- ym. poikkeamien pohjalta.

Riskinhallinnan työnjako

Jyränkölän riskien hallinnasta (varautuminen-, valmius-, ennakointi sekä kriisitoiminta) vastaa Jyränkölän toimitusjohtaja apunaan johtoryhmä. Jokaisen osaston johtaja/päällikkö johtaa oman osastonsa riskienhallintaa. Yksikön vastaava hoitaja/kuntoutusohjaaja on päävastuussa asumisyksikön riskienhallinnasta ja yksikön riskien arvioinnista sekä toimintatavoista. Hän huolehtii siitä, että uusi työntekijä saa asianmukaisen perehdytyksen riskienhallintaan.

Kaikki ilmoitukset ja lomakkeet poikkeavasta palvelusta tai läheltä piti tilanteista välitetään yksikön vastaavalle, joka välittää tietoa eteenpäin tarvittaville tahoille riskien ennaltaehkäisemiseksi, välttämiseksi tai korjaamiseksi. Poikkeamiin reagoidaan poikkeaman laadun mukaisesti, joko välittömästi tai edellä kuvatun mukaisesti (kts. riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat). Yksikön vastaava huolehtii siitä, että riskien hallintaan liittyvät toimenpiteet toteutuvat.

Jyränkölän hoivapalvelujohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä ja vastaa siitä, että yksiköiden vastaavilla hoitajilla/kuntoutusohjaajalla on riittävät ja tarvittavat tiedot sekä taidot omavalvontaan liittyen.

Riskien tunnistaminen

Riskien arviointi, havainnointi ja tunnistaminen kuuluvat jokaisen tehtävään ja jokapäiväiseen työskentelyyn. Työntekijät ovat velvollisia tuomaan esiin havaitsemansa riskit ja lähetä piti tilanteet sekä poikkeavat tilanteet, jotka he itse havaitsevat, mutta heidän tehtävänsä on myös tuoda esiin asukkailta, omaisilta tai muilta tahoilta esille nousseet havainnot riskeistä.

Puntarin asukasohjaaja järjestää vuosittain turvakävelyjä, joihin Lehmuskotikin osallistuu. Samassa yhteydessä käydään läpi paloturvallisuuteen liittyvät pääkohdat ja arvioidaan toimintaympäristön turvallisuutta sekä ennakoidaan mahdollisia riskejä.

Riskien käsitteleminen

Työntekijät kirjaavat poikkeavat tilanteet laatupoikkeama-huomioina Hilikka-järjestelmään, johon ne tallentuvat sähköisesti. Poikkeaman kirjannut henkilö tulostaa sen yksikön vastaavalle hoitajalle/kuntoutusohjaajalle, joka käsittelee laatupoikkeaman kuukausikokouksessa henkilöstön kanssa. Tilanteessa mietitään ja kirjataan toimintatavat jatkossa vastaavan tilanteen ennaltaehkäisemiseksi. Vakavat tilanteet tuodaan välittömästi hoivapalvelujohtajan tietoon ja ne käsitellään vastuuryhmässä. Hoivapalvelujohtaja tiedottaa toimitusjohtajaa, hallitusta, tyhy-ryhmää, työterveyshuoltoa, palvelun tilaajaa tai muuta tarvittavaa tahoja tilanteesta. Vakaviin tilanteisiin reagoidaan välittömästi ja korjaavat toimenpiteet tehdään heti. Poikkeava tilanne käydään myös tarpeen mukaan läpi asiakkaan ja hänen asioiden hoitajan tai läheisen kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeaman käsittelyn yhteydessä ja muuttuneet toimintatavat sekä käytänteet tiedotetaan henkilöstölle. Poikkeaman juurisyyn selville saamiseksi käytetään viismiks-menettelmää eli esitetään kysymys Miksi? vähintään viisi kertaa poikkeamaan johtaneesta tilanteesta. Poikkeama käsitellään henkilökunnan kanssa yhdessä ja myös korjaavat toimenpiteet mietitään yhdessä. Palvelutalon vastaava hoitaja/-ohjaaja valvoo, että sovitut toimenpiteet tulevat käytäntöön sovitussa aikataulussa.

Muutoksista tiedottaminen

Muuttuneista toimintatavoista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan hoivapalveluiden työntekijöille kuukausipalaverissa, yksiköiden sähköpostilla ja Hilikka-viestinnän kautta. Hilikka-viesti tavoittaa jokaisen työntekijän henkilökohtaisesti. Kuukausipalaverien muistiot tallennetaan palvelukodin sähköiseen kansioon Y-asemalle. Tarvittavat työ- ja toimintaohjeet sekä kirjalliset dokumentit päivitetään uuden toimintakäytännön mukaisiksi.

Hoivapalvelujohtaja tiedottaa vastuuhenkilöille vastuuryhmässä tai sähköpostitse. Hoivapalvelujohtaja tiedottaa myös toimitusjohtajalle, hallitukselle, työterveyshuollolle, tyhy-ryhmälle tai muulle tarvittavalle taholle poikkeaman luonteen mukaisesti. Palvelun tilaajan kanssa sovitaan erikseen tiedottamisen käytänteet. Asiakasta koskevat muuttuneet käytännöt kirjataan Hilikka-ohjelmaan ja asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan ja tiedotetaan hoitotiimissä ym. kanavien kautta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt yhteystietoineen

Jyränkölän Setlementti ry / Hoivapalvelut: Sirkku Taskinen, hoivapalvelujohtaja 044 797 2422, sirkku.taskinen@jyrankola.fi, Terttu Parviainen vastaava hoitaja, 044 797 2476, terttu.parviainen@jyrankola.fi

Omaavonnan suunnitteluun ovat osallistuneet hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskinen, palveluvastaava Anne Virtanen ja vastaava hoitaja Terttu Parviainen. Suunnitelmaa on käyty läpi ja sitä on työstetty myös henkilökunnan kanssa.

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omaavontasuunnitelma päivitetään vähintään joka vuosi tammikuussa yhdessä laadunhallintajärjestelmän kanssa. Vastaava hoitaja päivittää omaavontasuunnitelmaa tarvittaessa, mikäli toimintaohjeet, toimintatavat tai säädökset muuttuvat. Omaavontasuunnitelma päivitetään myös vastuuhenkilöiden vaihtuessa. Päivitysten jälkeen muutokset käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa tiimi-/kuukausipalavereissa. Palaveripohjaan ohjelmoidaan vuodelle 2024 omaavontasuunnitelman eri teemoja, joita käydään suunnitelmallisesti läpi henkilöstön kanssa.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä Puntarin Lehmuskodin kerroksessa kaksi ja viisi asukkaiden yhteisessä tilassa sekä Jyränkölän Setlementti ry:n nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi (4.2.1)

Jyränkölän hoiva- ja asumispalveluihin asukkaat tulevat eri hyvinvointialueiden sijoittamina. Asiakas voi saada ympärivuorokautisen, yhteisöllisen asumisen tai kotihoidon ostopalvelun palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Hyvinvointialueen palveluun liittyen asiakkaan palvelutarve arvioidaan hyvinvointialueen toimesta (asiakasohjaus) heidän käytäntönsä mukaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Palvelutarve arvioidaan laaja-alaisesti hyödyntämällä RAI-arviointia.

Palvelukodissa asukas osallistuu itse oman hoito- ja kuntoutussuunnitelmansa tekemiseen, tavoitteiden asetteluun ja häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Ensimmäinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään kuukauden kuluessa asukkaan muutosta ja lähetetään asukasohjauksen asiakkaan omatyöntekijälle. Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan päivittäin, hoitosuunnitelma päivitetään, tarvittaessa toimintakyvyn tai voinnin muuttuessa sekä säännöllisesti 6 kk:n välein RAI-arvioinnin pohjalta. Asiakkaan läheinen osallistuu tarvittaessa hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämiseen.

Palvelutarve arvioidaan kokonaisvaltaisesti, toimintakyvyn eri osa-alueet huomioiden. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan ja/tai hänen läheisensä sekä hoitohenkilökunnan näkemys asukkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Arvioinnin tavoitteena on löytää asukkaan yksilölliset vahvuudet ja kehittämisen alueet toimintakyvyyden edistämiseksi. Käytössä olevia mittareita ovat mm. InterRAI (2023), MMSE, MNA, TOIMIVA ja mahdollisesti muita palvelun tilaajan kanssa sovittuja mittareita.

Asukas on mukana hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekemisessä ja hänen mielipiteitään kysytään ja hän on mukana asettamassa tavoitteita hoidolle ja kuntoutumiselle. Asukkaan asioidenhoitaja, edunvalvoja tai läheinen kutsutaan mukaan asukkaan niin halutessa tai tarvittaessa hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekemisen ja päivittämiseen.

Hoito- ja palvelu- tai kuntoutumissuunnitelma (4.2.1)

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asukkaan kanssa yhdessä. Suunnitelman pohjana käytetään toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnettyjen mittareiden ja menetelmien tuloksia, terveyteen liittyviä taustatietoja ja terveydentilan mittareita, mahdollista lääkärin ja/tai hoitohenkilökunnan tekemää arviointia asukkaan toimintakyvystä. Asukkaan edunvalvoja, asioiden hoitaja tai läheinen voi tarvittaessa ja asiakkaan niin halutessa osallistua suunnitelman laatimiseen.

Suunnitelma on kirjattu riittävän konkreettiseksi, jotta sen seuraaminen päivittäin on mahdollista. Kuntoutumissuunnitelman toteutumista kirjataan ja arvioidaan päivittäin. Havainnot kirjataan Hilikka-järjestelmään. Asukkaalla on mahdollisuus tutustua palvelutalon tiloihin ja toimintaan ennen muuttoa.

Henkilökunnan tulee perehtyä jokaisen asukkaan kuntoutussuunnitelmaan Hilikka-järjestelmässä ja raporteilla. Hilikkakalenteriin kirjataan päivittäiset hoitokäynnit asukkaan yksilöllisen suunnitelman mukaan. Kuntoutussuunnitelman tavoitteista on tehty mm. huoneentauluja muistuttamaan henkilöstöä ja asukasta päivittäisen kuntoutumisen tavoitteista ja keinoista. Asukaskohtaisia kuntouttavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi yhteiset sopimukset kuten: ruokailuun kulkeminen alakerran ravintolaan, ulkoilu tai kuntosaliharjoitteet tiistaisin ja torstaisin jne.

Asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevia tietoja. Halutessaan hän voi antaa luvan omien tietojensa luovuttamiseen valitsemilleen henkilöille. Mikäli asukas ei ole kykenevä päättämään omista asioistaan käynnistetään edunvalvontaprosessi joko läheisten tai hoivayksikön toimesta. Asukasneuvoja ja palveluvastaava auttavat ja ohjaavat edunvalvontaan liittyvissä asioissa.

Asiakkaan kohtelu (4.2.2)

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Koronapandemia aiheutti haasteita itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, koska ajoittain on ollut voimassa mm. erilaisia kohtaamisiin ja kokoontumisiin liittyviä rajoitteita sekä karanteenimääräyksiä. Rajoitteet suhteutetaan aina asukkaan yksilölliseen tilanteeseen sekä alueen sairaanhoitopiiriin, Päijät-Soten, AVI:n, STM:n tai muun virallisen tahon ohjeistuksiin.

Itsemääräämisoikeuden ja siihen liittyvien asioiden vahvistaminen

Jyväskylän hoivapalveluissa toiminta perustuu arvoille ihminen, ideat ja ilo. Hoivapalveluiden arvot ja toimintaperiaatteet on kirjattu omavalvontasuunnitelman kohtaan 2. Arvojen ja toimintaperiaatteiden mukainen toiminta tukee kunkin ihmisen kunnioittamista, kuulemistä, arvostamista ja oikeutta päättää omaan elämään ja omaan arkeen liittyvistä asioista. Palveluissa noudatetaan voimassa olevia asiaan liittyviä lakeja ja asetuksia.

Asukkaan asumiseen tai muuhun elämiseen vaikuttavat, asukkaan toiveista poikkeavat päätökset keskustellaan aina asukkaan kanssa yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Yhteisesti sovitut asiat kirjataan Hilikka-järjestelmään asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Asukkaan toiveista poikkeavat päätökset perustellaan asukkaalle, hänen läheisilleen ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille. Henkilökunta tukee asukkaiden kykyjä valvoa omia etujaan ja oikeuksiaan sekä varmistaa, että asukas saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut. Jokainen asukas kohdataan yksilönä yhteisesti sovittuja käytänteitä ja hyvän hoitotyön periaatteita noudattaen.

Asukkaan muuttaessa Puntarin Lehmuskotiin tavoitteena on, että omahoitaja haastattelee tulovaiheessa asukasta ja omaisia pyrkien selvittämään asukkaan mielipiteen omaa hoitoaan koskeviin asioihin. Yksilölliset tavat ja tottumukset käydään heti alkuvaiheessa läpi, jotta asukkaalle voidaan tarjota mahdollisimman yksilöllistä hoitoa esim. onko asukas tottunut nukkumaan aamulla pidempään, pitääkö saunassa käymisestä, ovatko eläimet hänelle tärkeitä ymv. Muistisairaiden asukkaiden kohdalla omaisyhteistyön rooli korostuu. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asukaslähtöisyys ja yhteisöllisyys on toiminnan ydin.

Läheisiä tulee ohjeistaa siihen, ettei etenkään yhteiskodin asukkailla olisi lainkaan käteistä rahaa yksikössä. Mikäli asukkaalla kuitenkin on rahaa käytössään, tulee se kirjata hänen tietoihinsa ja tarvittaessa myös hoiva- ja palvelusuunnitelmaan. Rahojen käyttöä seurataan Hilkan Lompakko-ominaisuuden avulla. Aina kun rahaa otetaan vastaan tai käytetään, tulee niistä tehdä erilliset kirjaukset ja niissä tulee aina olla kahden työntekijän varmistus.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asukkaan asumiseen tai muuhun elämiseen vaikuttavat, asukkaan toiveista poikkeavat päätökset keskustellaan aina asukkaan kanssa yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Yhteisesti sovitut asiat kirjataan Hilikka-järjestelmään asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Asiakkaan toiveista poikkeavat päätökset perustellaan asukkaalle, hänen läheisilleen ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille.

Jyväskylässä hyödynnetään moniammatillisen tiimin (lääkäri, sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, geronomi, sosionomi, hoiva-avustaja) näkemystä rajoitustoimenpiteiden oikeasuhtaisuudesta. Rajoittamistoimenpiteissä huomioidaan eri asukasryhmät ja heidän hoitoonsa sekä kuntoutukseen liittyvät lait ja määräykset. Ikääntyneiden osalta rajoit-

tamistoimenpiteet liittyvät asukkaan itsensä turvaamiseen ja hänen arvokkuutensa säilyttämiseen. Ikääntyneillä rajoitustoimenpiteitä voivat olla mm. hygienihaalari, sängyn laidat tai turvavyö pyörätuoliin tai istuimeen. Rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja niiden käyttö on aina lääkärin määräämää enintään 3kk kerrallaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin. Asukkaan asumiseen tai muuhun elämiseen vaikuttavat, asukkaan toiveista poikkeavat päätökset keskustellaan aina asukkaan kanssa yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Yhteisesti sovitut asiat kirjataan Hilikka-järjestelmään asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Asiakkaan toiveista poikkeavat päätökset perustellaan asukkaalle, hänen läheisilleen ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille. Jokainen asukas allekirjoittaa asuinhuoneiston vuokrasopimuksen, johon on kirjattu palveluasumisen erityisehdot, johon kuuluvat mm. rajoitukset päihteyden- ja tupakoinnin suhteen. Henkilökunta tukee asukkaiden kykyä valvoa omia etujaan ja oikeuksiaan sekä varmistaa, että asukas saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut. Jokainen asukas kohdataan yksilönä yhteisesti sovittuja käytänteitä ja hyvän hoitotyön periaatteita noudattaen. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja tai oma kuntoutusohjaaja, joka varmistaa, että asukas saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut.

Kehitysvammaisten itsemääräämisoikeutta ei lähtökohtaisesti rajoiteta, mikäli tällaisia toimenpiteitä arvioitaisiin tarvittavan, tulee niihin hakea lupa AVI:sta. Vaikeasti vammaisten kohdalla lähdetään myös aina liikkeelle siitä, että tuetaan heidän ymmärrystään itsenäiseen päätöksentekoon. Vammaisten ja kehitysvammaisten arjessa ja elämässä itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat tai haasteet liittyvät usein tavallisen arjen päivittäisiin asioihin. Esimerkiksi yhteisökodeissa saattaa olla ruokailuun, hygieniaan, yksityisyyden suojaan, rahankäyttöön, puhelimiin tai tietokoneisiin liittyviä pelisääntöjä, joita pitää pohtia itsemääräämisoikeuden kannalta. Jyränkölän Setlementin hoiva- ja asumispalveluissa vammaiset asukkaat osallistuvat joko itsenäisesti tai tuetusti omaan elämään liittyvien asioiden päätöksentekoon. Jokaisen asukkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuteen ja sen toteutumiseen arjessa liittyviä asioita. Näitä ovat esimerkiksi sovitut asukkaan haluamat sauna- ja suihkupäivät, omat herkut, liikkuminen yksikön ulkopuolella ja yhteys sekä kanssakäyminen omien läheisten kanssa. Asukkaan suunnitelmassa on myös arjen rytmiin sisältyviä asioita kuten päivä- tai työtoimintaan liittyviä asioita ja aikataulutuksia. Haasteita arjessa voivat tuottaa esimerkiksi terveyteen ja terveelliseen ruokailuun liittyvät asiat, liikuntaan liittyvä motivoituminen, seksuaalisuuteen liittyvät tarpeet, jokin addiktio jne. Jyränkölän Setlementissä IMO-suunnitelmat tehdään asukaskohtaisesti vaikeasti vammaisille ja kehitysvammaisille ja ne sisällytetään asukkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan. Jyränkölän Setlementti ry:n hoivapalveluilla on kirjattu toiminnan IMO-suunnitelma.

Puntarin Lehmuskodin ympärivuorokautisessa palveluasumisessa rajoittamistoimenpiteitä käytetään ainoastaan perustellusti ja lääkärin luvalla ja määräajaksi (korkeintaan 3 kk) vain silloin, jos asukkaan oma tai toisten asukkaiden turvallisuus on vaarassa. Rajoittamistoimenpiteiden ensisijainen aihe on se, että se suojaa ja suojelee ensisijaisesti rajoitettavan asukkaan terveyttä ja elämää. Ennen kuin rajoittamistoimenpiteisiin ryhdytään, pohditaan aina voisiko tilanteita ennalta ehkäistä, ettei rajoittamistoimenpiteitä edes tarvittaisi. Rajoittamistoimenpiteitä voivat olla asukkaan sängynlaitojen nostaminen oman turvallisuuden takia, hygienihaalarin käyttö asukkaan arvokkuuden säilyttämiseksi, turvavyön tai haara-
vyön käyttäminen asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja putoamisen estämiseksi. Yhdessä sovitut asiat kirjataan Hilikka-järjestelmään ja niiden tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisin väliajoin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulee kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Jokaisella sosiaalihuollossa työnte-
kijällä on ilmoitusvelvollisuus yksikön vastuuhenkilölle havaitsemistaan epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi kuukausipalaverissa neljästi vuodessa vastaavan toimesta.

Asukkaiden asiallinen kohtelu ja menettelytavat, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Jyränkölän hoivapalveluissa asukkaita kohdellaan arvostavasti ja kunnioittavasti. Mikäli asukasta on kohdeltu epäasiallisesti, vastoin toiminnan arvopohjaa ja periaatteita on henkilökunta ilmoitusvelvollinen asiasta. Henkilökunta on tietoinen sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta ja toimintaohjeista ilmoituksen tekemiseksi. Henkilökunnan tulee tehdä ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta vastaavalle hoitajalle. Vastaavasta hoitajasta tai palveluvastaavasta ilmoitus tehdään hoivapalvelujohtajalle, hoivapalvelujohtajasta toimitusjohtajalle ja toimitusjohtajasta hallitukselle.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lyhyesti:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (29 §) velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävässään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.
- Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.
- Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista.
- Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esim. yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.
- Lomake ohjeineen löytyy laatukäsikirjan toimintaohjeista ja ilmoitus tehdään aina lomakkeella yksikön esimiehelle.

Asukas tai omainen voi tehdä ilmoituksen toiminnan vastuuhenkilölle. Asukasta ohjataan tarvittaessa muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiavastaava). Kaikki tilanteet käsitellään palvelukodin vastuuhenkilön sekä hoivapalvelujohtajan kanssa ja niistä kirjataan laatupoikkeama. Asian korjaamiseksi tehdään tarvittavat toimenpiteet ja ne kirjataan. Vastaava hoitaja on vastuussa toimenpiteen toteutumisesta ja tilanteen korjaantumisesta sovitun aikataulun mukaisesti. Vakavat tilanteet tiedotetaan organisaation sisällä toimitusjohtajalle sekä hallitukselle ja organisaation ulkopuolelle palvelun tilaajalle. Vastaava hoitaja tai/ja hoivapalvelujohtaja käyvät asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa tilanteen läpi. Tapahtunut keskustellaan ja kirjataan sekä sovitaan jatkotoimenpiteistä ja seurannasta.

Asiakkaan osallisuus (4.2.3)

Palautteen kerääminen

Asukkaat ja läheiset voivat antaa palautetta henkilökunnalle ja vastuuhenkilölle päivittäin käyntien ja perustoiminnan yhteydessä. Palvelukodin molemmissa kerroksissa on myös ohjeistettu, miten palautteen voi jättää kirjallisena. Tervetuloahaastattelun yhteydessä käydään läpi miten ja missä yhteyksissä palautetta kerätään ja miten sitä voi antaa. Saatu palaute kirjataan ylös ja tuodaan vastaavan hoitajan/kuntoutusohjaajan tietoon. Omavalvontasuunnitelmasta (kohdasta: 4.2.4) löytyvät yhteystiedot myös silloin, kun asukas tai läheinen haluaa reklamoida toiminnasta/palvelusta.

Vuosittain, keväällä toteutetaan palautekysely asukkaille, heidän läheisilleen ja yhteistyötahoille. Palautekyselyn toteutumisesta vastaa palveluvastaava. Hän kokoaa saadut palautteet yksikkökohtaisesti ja tekee niistä yhteenvedon sekä jokaiseen yksikköön erikseen että koko hoivan yhteenvedon. Palautteet käsitellään yksikkökohtaisesti vastaavien ja hoivapalvelujohtajan kanssa sekä vastuuryhmässä yhteisesti. Yksikön vastaava käsittelee palautteet palvelukodeissa henkilöstön kanssa sekä asukkaiden ja läheisten kanssa omaisten iltapäivässä. Palautteesta tiedotetaan myös palvelun tilaajalle sovitun käytännön mukaisesti (sähköpostitse, valvontakäyntien yhteydessä tai muuten). Asian niin vaatiessa palaute käsitellään välittömästi asianosaisten kesken, korjaavat toimenpiteet tehdään aikaleimalla ja tiedotetaan kaikkia hoitoon osallistuvia

Joka kuukausi mietitään henkilökunnan kanssa yksikön onnistuminen ja kuukauden "tähtihetki". Tällä halutaan tehdä näkyväksi onnistumisia ja nostaa onnistumiset arvoonsa. Hyvät käytänteet ja palautteet kerätään kuukausittain tiimin kuukausipalaveriin, niistä otetaan opiksi ja niitä jaetaan hyödynnettäväksi myös muissa yksiköissä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saadut palautteet hyödynnetään hoivapalveluiden toiminnan ja palveluiden laadun parantamisessa. Saadun palautteen pohjalta vahvistetaan toimivia käytänteitä ja kehitetään tarvittavia toimintoja ja toimintatapoja. Vuosittainen palaute kerätään palveluntuottajan omalla lomakkeella, jotta saadaan vertailukelpoista tietoa.

Asiakkaan oikeusturva (4.2.4)

Yksikön vastaavan yhteystiedot

Vastaava hoitaja Terttu Parviainen 044 797 2476, terttu.parviainen@jyrankola.fi
Sammonkatu 3 A, 15140 Lahti

Muistutuksen vastaanottaja

Hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskinen, 044 797 2422, sirkku.taskinen@jyrankola.fi, Siltakatu 11, 18100 Heinola

Päijät-Hämeen hyvinvointialue:

hvakirjaamo@pajjatha.fi
Kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

asiavastaavat@pajjatha.fi
Puhelinasiointi 03 819 2504
Palveluajat ma-ti ja to 9-12 sekä ke 9-15

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. He neuvovat muistutuksen, kantelun tai vahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan.

Kuluttaja-asiamies

Tietoa ja ohjeita: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>
Puhelinpalvelu 029 505 3050
Palveluajat ma-ke ja pe klo 9-12 sekä to 12-15

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki
Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa):
Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

Kuluttaja-asiamies turvaa kuluttajien asemaa ja valvoo useiden kuluttajaa suojaavien lakien noudattamista. Kuluttaja-asiamies ei yleensä käsittele yksittäisiä riita-asioita, vaan tällöin kuluttajan apuna ovat kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta.

Yksikön toimintaa koskevien muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä?

Hoivapalvelujohtaja ottaa vastaan muistutukset, kantelut tai muut valvontapäätökset ja vastaa niiden käsittelystä yhdessä yksikön vastaavan ja palveluvastaavan kanssa. Hoivapalvelujohtaja vastaa siitä, että tarvittavat muutokset huomioidaan toimintakäytänteissä ja toiminnan kehittämisessä koko organisaation tasolla. Yksikön vastaava vastaa siitä, että tarvittavat muutokset viedään yksikön käytänteisiin ja toimintaan sekä tiedotetaan henkilöstölle. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on viisi arkipäivää.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointi ja, kuntoutumista tukeva toiminta (4.3.1)**Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen**

Asukkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja kunnioitetaan asukkaan oikeutta päättää omista asioistaan. Arkiset askareet tehdään yhdessä asukkaan kanssa. Hoito, palvelu ja ohjaus perustuvat asukkaan omien voimavarojen tunnistamiseen ja hyödyntämiseen. Kaikki Lehmuskodin vakituiset hoitajat käyvät ikävalmentajan osatutkinnon oppisopimuksella. Tavoitteena on voimavaralähtöisen ja kuntouttavan työotteen kehittäminen kinestetiikan lähestymistapaa hyödyntäen

Asukkaiden tavat ja tottumukset otetaan huomioon yksilöllisesti, huomioiden riittävän levon toteutuminen vuorokausirytmissä. Vaikka ruokailuajat rytmittävät päivää, yksilöllisiä joustoja voidaan toteuttaa asukkaan toiveiden mukaisesti. Asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja osallistumaan talon yhteisiin virikehetkiin päivittäin. Asukkaita kannustetaan toimintakykyä ylläpitävään liikkumiseen ja ulkoiluun päivittäin omien yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Asukkaiden

toimintakykyä tuetaan fysioterapian keinoin ja ammattitaidolla, toiminallisuutta asukkaiden elämään tuo myös virike-toiminnan ohjaaja. Asukasryhmästä riippuen on mahdollista osallistua työtoimintaan, harrasteryhmiin ja tapahtumiin. Jokaisessa yksikössä on omat säännölliset toiminnot, joiden sisältöön asukkaat voivat vaikuttaa.

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta

Hilikka-järjestelmään kirjattujen huomioiden pohjalta pystytään hakemaan yksityiskohtaiset tiedot tavoitteiden toteutumiseen esim. viriketoimintaan osallistuminen, ulkoilu, psyykkinen vointi jne. Näitä käytetään myös kuntoutumissuunnitelman arvioinnin pohjana. Kuntoutumissuunnitelma päivitetään RAI-arvioinnin pohjalta säännöllisesti vähintään puolen vuoden välein sekä aina asukkaan voinnin muuttuessa yhdessä asukkaan kanssa. Kuntoutumissuunnitelmaan kirjatut säännölliset keskustelut omahoitajan kanssa mahdollistavat yksilöllisen ja asukkaan omia tunteuksia kuvaavan keskustelun ja voinnin seurannan.

Ravitsemus (4.3.2)

Riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemustason seuranta

Puntarin Lehmuskodin ympärivuorokautisen palveluasumisen täysihoidon mukaiset ateriat valmistetaan Lahden vanhusten asuntosäätiön omistamassa lounasravintola Puntarissa, joka sijaitsee palvelutalon alakerrassa. Palveluasumisen yhteisöllisen asumisen ja kotihoidon asukkaat huolehtivat itse ateriapalvelun ostamisesta tai omien atrioiden valmistamisesta. Heillä on mahdollisuus ruokailla ja ostaa erilaisia ateriapaketteja myös lounasravintola Puntarista.

Puntarin Lehmuskodissa, ympärivuorokautisen palveluasumisen **yhteisökodissa** asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan siinä tarvittaessa. Asukkaiden erityisruokavaliot ja toiveet huomioidaan. Hoitajat annostelevat ruuan asukkaille. Asukkaiden ruokailu on järjestetty niin, että yö paasto ei ylitä 11 h. Asukas saa ruokaa aina halutessaan.

Ruokailut toteutuvat pääsääntöisesti seuraaviin aikoihin:

- aamupala 6.00–8.00
- lounas 11.30–12.30
- päiväkahvi/välipala 14.30–15.30
- päivällinen 17.00–18.00
- iltapala 19.00–20.00 ja tarjolla yöpalaa yöaikaan

Yksiköissä on aina ruokaa tarjolla niitä varten, jotka sitä haluavat tai tarvitsevat muina aikoina. Yksilöllisiä toiveita pyritään täyttämään mahdollisuuksien mukaan kaikilta osin.

Puntarin Lehmuskodin **palveluasuntojen** asukkailla on mahdollisuus aamupalaan ja lounaaseen Puntarin lounasravintolassa ja päivällisen ja iltapalan he voivat tilata kotiinsa. toisessa kerroksessa on yhteinen tila, jossa ruokaileminen yhdessä on myös mahdollista. Asukkaita kannustetaan ja ohjataan myös ruokailemaan alakerran ravintolaan, mikäli he ostavat ruokapalvelun ravintola Puntarista.

Asukkaan ravitsemusta seurataan ja huomioidaan kirjataan Hilikka-järjestelmään ravitsemushuomioina. Asukkaiden painoa seurataan kerran kuukaudessa ja tarvittaessa. Muutoksiin reagoidaan herkästi. MNA tehdään RAI-arviointien yhteydessä ja tarvittaessa.

Hygieniakäytännöt (4.3.3)

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yleisen hygieniatason seuranta ja asukkaiden tarpeita vastaavien hygieniakäytäntöjen varmistaminen laadittujen ohjeiden ja asukkaiden hoito- ja palvelu- sekä kuntoutumissuunnitelmien mukaisesti

Puntarin Lehmuskodin henkilökunta toteuttaa aseptista työskentelytapaa ja noudattaa palvelutalojen hygieniaohteita (palvelutalojen hygieniaohteet on hyväksynyt Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän infektioyöryhmä 12/2019).

Ohjeet kootaan Puntarin Lehmuskotiin hygieniakansioon, jossa on ohjeita lisäksi epidemioiden ehkäisyyn sekä yleisimpien tartuntatauti-ehkäisemiseksi ja niiltä suojaamiseksi. Epidemioiden aikaan lisätään tiedotteita mm. käsihygieniasta

ja otetaan varoituskukkaset käyttöön. Tarvittaessa konsultoidaan hygieniahoitajaa. Koronapandemia on lisännyt henkilökunnan osaamista tarttuvien tautien ehkäisyssä ja suojaamisessa. Hoitohenkilöstön osaaminen karanteenin tai eristyksen mukaisissa olosuhteissa korona epidemian myötä on vahvistunut.

Jyränkölän Setlementin hoivapalveluissa on hygieniavastaavia, jotka osallistuvat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hygieniavastaavien tapaamisiin ja koulutuksiin. Hygieniavastaavat jakavat ajankohtaista tietoa palvelukoteihin. Hygieniakansioiden sisältö ja ohjeistukset yhtenäistetään syksyllä 2023 kaikkiin yksiköihin. Hygieniavastaaville sovitaan jatkossa vuosittaiset tapaamiset.

Terveyden- ja sairaanhoito (4.3.4)

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Lahden terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Puntarin Lehmuskodin asukkaiden lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinna. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa, jolloin sairauden tai vamman hoitaminen ei voi odottaa seuraavaan arkipäivään, otetaan yhteyttä päivystysapuun p. 116 117 hoidon tarpeen ja hoitopaikan arvioimiseksi. Hätätilanteissa soimitaan 112 ja kutsutaan ambulanssi paikalle tilanteen arvioimiseksi, tarvittaessa asukas lähetetään Akuutti24:ään / PHKS:aan hoitosuunnitelman mukaan. Mikäli asukas siirtyy sairaalaan, tulostetaan Hilka-järjestelmästä sh-lähete lääkelistoinen sekä alueellinen hoitotyön lähete mukaan.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on käytössä Geriatrisen osaamiskeskuksen lääkäripäivystys arkisin klo 16-22. Hoitajat voivat konsultoida puhelimitse päivystävää geriatria tilanteissa, jotka eivät vaadi asiakkaan akuuttia lähettämistä ensiapuun.

Puntarin Lehmuskodissa asukkaat voidaan hoitaa elämänsä loppuun saakka. Toteutamme saattohoitoa saattohoitosuosittelun mukaan. Puntarin Lehmuskotiin on koulutettu Jyränkölän Setlementin toimesta saattohoidon vapaaehtoisia, jotka voivat olla kuolevan ihmisen rinnalla kulkijoita, mikäli asukas tai hänen läheisensä niin haluavat. Äkillisen kuolemantapauksen toimintaohjeet löytyvät laadunhallintajärjestelmän toimintaohjeista.

Puntarin Lehmuskodin sairaanhoitaja vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta lääkärin ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Hoidon laadun ja sairaanhoidollisten asioiden kehittämiseksi sekä yhtenäisten toimintatapojen takaamiseksi vastaava hoitaja Kirsi Kaukonen kokoaa sairaanhoitajat n. 4 kertaa vuodessa yhteen ja he käyvät läpi yksiköiden sairaanhoidollisia asioita.

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Hoitajat seuraavat asukkaiden terveydentilaa päivittäisessä hoitotyössä ja kirjaavat huomiot Hilka-järjestelmään. Asukkaan voinnin muutoksiin pyritään reagoimaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa hyödyntäen mm. yleistilan laskun arviointikiekkoa. Hoitajat huolehtivat säännöllisistä seurantamittauksista (paino, verenpaine, verensokeri, vuosikontrolli verikokeet, muisti- ja toimintakykytestit) ja konsultoivat tarvittaessa hoitavaa lääkäriä.

Korona

Koronapandemian aikana korostui mahdollisimman varhainen reagoiminen asukkaiden voinnin muutoksiin. Pandemiatilanteissa seuraamme hyvinvointialueen suosituksia ja toimimme niiden mukaisesti. Ohjeistamme myös omaisia. Lehmuskodissa pystytään eriyttämään eri palvelumuotojen asukkaat eri kerroksiin. Epidemiatilanteessa pyritään myös eriyttämään osa henkilöstöstä hoitamaan tartunnan saaneita ja osa tartunnasta vapaita asukkaita. Epidemiatilanteisiin löytyvät omat kirjalliset ohjeet hygieniakansiosta hoitohenkilökunnalle.

Lääkehoito (4.3.5)

Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu THL:n turvalliseen lääkehoito-oppaaseen. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain tammikuussa ja tarvittaessa esimerkiksi ohjeiden tai ohjeistuksien muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaavat yksiköiden sairaanhoitajat Kirsi Kaukonen johdolla. Lääkehoitosuunnitelma käydään

myös läpi vastuuryhmässä. Lääkehoidon poikkeamien yhteydessä käydään aina läpi lääkehoitosuunnitelman ohjeistus ja mietitään, tuleeko suunnitelmaan tai käytänteisiin tehdä muutoksia poikkeamien ehkäisemiseksi.

Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja.

Yksikön lääkäri on Petridis Khristos, Pihlajalinnan vastuulääkäri, petridis.khristos@pihlajalinna.fi, 040 658 9052.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (4.3.6)

Yhteistyö ja tiedonkulku asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

Asukkaiden palvelukokonaisuuteen kuuluu monia tahoja, joiden kanssa yhteistyön tekeminen on olennaista asioiden sujumuuden kannalta. Tärkeitä yhteistyökumppaneita sekä asukkaille että työntekijöille ovat mm. asukkaiden omaiset, kotikuntien sosiaalityöntekijät, asiakasneuvojat ja -ohjaajat, terveydenhuoltohenkilöstö, asukkaiden edunvalvojat ja seurakuntien diakoniatyöntekijät. Yhteistyö palvelun tilaajan kanssa on olennaista ja siitä sovitaan erikseen palveluntilaajan kanssa. Jyränkölän Setlementin sisällä on erilaista toimintaa asiakkaiden tueksi ja toiminnallisen arjen edistämiseksi.

Yhteistyötä tehdään henkilökohtaisesti, puhelimen ja sähköpostin välityksellä sekä verkostopalavereissa ja neuvotteiluissa. Yhteistyö toteutuu myös yhteisillä asiointikäynneillä asukkaan kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Jyränkölän Setlementti ry toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Jyränkölän Setlementin isännöitsijä vastaa koko Jyränkölän osalta palotarkastusten ja sammutuskaluston ajantasaisuudesta sekä niiden toimivuudesta. Yksikön vastaava hoitaja vastaa yksikkönsä turvallisuudesta sekä henkilöstön perehdyttämisestä palo- ja pelastusasioihin sekä turvallisuuteen. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla yhteistyössä kiinteistöpalvelujen kanssa. Laadittuja ohjeita ja suunnitelmia noudatetaan.

Lehmuskodissa kiinteistöhuolto sekä Lahden vanhusten asuntosäätiön asukasohjaaja huolehtivat toimintayksikön palotarkastusten säännöllisyydestä ja toteutumisesta sekä turvakävelyistä.

Asiakasturvallisuuden parantaminen ja yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastussuunnitelmat tarkastetaan vuosittain. Isännöitsijä huolehtii tarvittavista palotarkastuksista. Riskien kartoitus ja arviointi tehdään säännöllisesti vuosittain, riskien arviointi on kuitenkin jatkuvaa. Poikkeamien kirjaaminen sekä riski- ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja niihin reagoiminen on tärkeää asukasturvallisuuden turvaamiseksi.

Puntarin Lehmuskoti sijaitsee Lahden Vanhusten Asuntosäätiön omistamassa kiinteistössä. Kiinteistöhoitajana toimii SOL- Huoltopäivystys. Puntarin asukasohjaaja organisoii pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä pelastustoimintaan liittyviä asioita. Turvallisuuskävelyjä järjestetään vuosittain, kuten myös alkusammutus- ja palokoulutukset.

Henkilöstö (4.4.1)

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstön rakenne on toimiluvan mukainen: Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa mitoitus on 1.4. 2023 alkaen minimissään 0,65. Henkilöstön mitoitus katsotaan aina kunkin asiakasryhmän tarpeen ja sovitun mitoituksen mukaisesti (mielenterveys- ja päihdeasiakkaat, vaikeasti vammaiset ja kehitysvammaiset). Yhteisöllisen asumisen henkilöstövahvuus perustuu ikääntyneiden palveluissa kotihoitoon ja tukipalveluihin, ne toteutuvat sopimusten ja sovitun tuntimäärän mukaan. Asukkaan palvelutarpeen muuttuessa palveluntuottaja on velvollinen selvittämään mahdolliset kotihoidon sopimuksen ylittävät tunnit ja myös viestimään palveluntilaajalle, mikäli asukkaan palvelutarve todetaan vähentyneen.

Puntarin Lehmuskodin vastaava hoitaja on suorittanut JYEAT-koulutuksen ja omaa pitkän työkokemuksen hoiva-alalta ja esimiestehtävistä. Lehmuskodin henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, fysioterapeutista, lähihoitajista ja hoiva-avustajista.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään vakituisen henkilöstön poissa ollessa, asiakkaiden hoidon niin vaatiessa. Lehmuskodissa on oma sijaistyöntekijöiden lista ja tällä hetkellä sijaiset tuntevat palvelukodin toiminnan ja asiakkaat. Uusi sijainen perehdytetään aina toimintaan ja työtehtäviin. Henkilöstön rekrytointiin voidaan käyttää tarvittaessa myös ulkopuolista rekrytointiapua. Sopimukset rekrytoinnista on tällä hetkellä MediPowerin ja Hoiwan kanssa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstö on osa Jyränkölän Setlementin koko organisaation TYHY-suunnitelmaa. Tämän lisäksi jokaiseen yksikköön tehdään oma tyhy-suunnitelma vuosittain. TYHY-suunnitelma tehdään Elon-tyhy kyselyn, pulssi-mittausten sekä kehityskeskustelujen pohjalta.

Puntarin Lehmuskotiin kootaan vakituisia sijaisia, jotka tietävät talon toiminnan ja tuntevat asiakkaat. Jyränkölän Setlementissä henkilöstön sisäinen siirtyminen ja sijaisuuksien tekeminen eri yksiköissä on lisääntynyt. Yhteisiä sijaisia hyödynnetään nyt myös enemmän eri yksiköiden toiminnassa. Sijaisia käytetään vakituisen henkilökunnan poissa ollessa. Henkilöstön saatavuus on ollut haasteellista. Avoimia vakituisia lähihoitajan toimia ei olla aina saatu suunnitellussa aikataulussa täytettyä. Sijaistyövoimaa on paremmin saatavilla.

Tavoitteena on, että oma henkilöstö ei joutuisi tekemään paljon ylityitä, jotta heidän jaksamisensa turvataan. Hoito-henkilöstön saatavuusongelmat ovat kuitenkin ikävä kyllä lisänneet oman henkilökunnan ylityiden määrää. Työnohjausta on saatavilla ja siitä päättää hoivapalvelujohtaja. Yksikön vastaava tekee esityksen työnohjauksesta hoivapalvelujohtajalle ja hän päättää työnohjauksesta. Jyränkölän hoivapalvelut on tehnyt yhteistyötä muutamien työnohjaajien kanssa ja työnohjaaja valitaan aina yhdessä vastaavan hoitajan kanssa.

Työterveyspalvelut:

Pihlajalinna Lahti
Rauhankatu 14-16, 15110 LAHTI
Puh. 040 0451 763

Sairaanhoitokeskus Ilmari
Virtakatu 8, 18100 HEINOLA
Puh. 03 714 3330

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Työntekijöitä rekrytoidaan yhteistyössä TE-palvelujen ja Jyränkölän työllistämispalveluiden kanssa. Ilmoittelussa käytetään pääasiassa mol.fi-sivustoa ja Jyränkölän omia nettisivuja ja sosiaalista mediaa. Vuoden 2023 aikana on myös kokeiltu rekrytointiyhteistyötä Oikotien sekä Jobillan kanssa. Nämä ovat olleet yksittäisiä toimeksiantoja. Vuonna 2022 Jyränkölään rekrytoitiin viisi intialaista hoitajaa ja keväällä 2023 kaksi. Heidän rekrytoinnissa yhteistyötahona on ollut Nurse Finder Oy. Rekrytoinnin tukena on myös MediPowerin ja Hoiwan henkilöstövuokraus ja rekrytointiapu.

Jyränkölän hoivapalvelut toimii opiskelijoiden ja työkokeilijoiden harjoittelupaikkana ja sen myötä saadaan myös uusia työntekijöitä tiimeihin. Jyränkölän hoivapalveluissa noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja säädöksiä ja sovelletaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

Jyränkölään on luotu hoiva-avustajan osaamismerkki-malli ja viime keväänä Jyränkölän hoivapalveluilla aloitti Geronomi AMK osaamisen ohjaajana. Hänen tehtävänä on auttaa alalle haluavia sekä työharjoittelussa että -kokeilussa olevia ja ulkomailta rekrytoituja hoitajia eteenpäin hoiva-alalla.

Kukin uusi hoiva-alan työntekijä haastatellaan ja hänen koulutuksensa, pätevyytensä ja soveltuvuutensa tarkistetaan Terhikki- ja/tai Suosikki-tietokannoista. Luotettavuuden varmistamiseksi konsultoidaan tarvittaessa aiempia kouluttajia

ja työnantajia, jos henkilöä ei entuudestaan tunneta. Jyränkölän hoivapalveluiden asiakkaana ei ole alaikäisiä. Perehdytystä varten sovitaan tietyt työvuorot, joissa perehtyjää ei vielä lasketa vahvuuteen. Perehdytystä varten Jyränkölän hoivapalveluissa on erillinen perehdytyslista, jonka mukaan edetään. Yli puoli vuotta sijaisena toiminut työntekijä voidaan vakinaistaa suoraan ilman erillistä hakua. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä tarkistetaan myös tartuntatautilain mukainen soveltuvuus.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Hoivapalveluilla on erilaisia asiakasryhmiä ja työntekijät koulutetaan kohtaamaan ja hoitamaan erityistä tukea tarvitsevia asukkaita esim. täydennyskoulutuksin. Skhole verkkokoulutusympäristö tarjoaa paljon koulutusmateriaalia eri asiakasryhmien hoivaan ja kuntoutumiseen ym. kuten kirjaamista koskeviin asioihin.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Hoivapalveluiden yksiköissä käydään neljä kertaa vuodessa läpi ilmoitusvelvollisuus henkilökunnan kanssa kuukausipalaverissa (30 §). Ilmoituksen vastaanottanut käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uudelle työntekijälle mahdollistetaan vähintään kaksi perehdytysvuoroa, jolloin työntekijä ei ole vielä henkilöstövahvuudessa mukana ja toimii toisen työntekijän parina. Perehdytyksessä käytetään perehdytyslomaketta, jossa vastuut on eritelty vastaavalle hoitajalle ja nimetylle perehdyttäjälle sekä perehtyjälle itselleen. Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan tulee täyttää lomake ja palauttaa allekirjoitettuna vastaavalle hoitajalle. Jokaisen uuden työntekijän tulee perehtyä omavalvontasuunnitelmaan sekä lääkehoitosuunnitelmaan ja hänen tulee vahvistaa omalla allekirjoituksella nämä luetuksi ja ymmärretyksi. Perehdyttämisvastuu on koko henkilökunnalla. Opiskelijalle nimetään omaohjaaja, jonka työparina opiskelija pääosin toimii.

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on käsitelty kohdassa

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Jyränkölän hoivapalveluilla on lisenssi ja oikeudet Skhole-verkkokoulutuspalveluun. Vakituksella henkilöstöllä on omat Skhole-tunnukset, joilla he pääsevät suorittamaan erilaisia koulutuksia ja kursseja hoivaan ja hoitoon liittyen. Vastuuryhmässä määritellään vuosittain kurssit, jotka jokainen työntekijä suorittaa. Vuodelle 2023 on sovittu, että hoitohenkilöstö, suorittaa kinestetikan peruskurssin ja ne, joka eivät ole mukana kinestetikan opiskelussa, suorittavat THL:n saattohoitopassin. Koulutukset suunnitellaan palvelukodin tarpeiden, palautteiden, riskienkartoituksen, kehityskeskusteluiden ja tilaajan tarpeiden pohjalta. Vuosittain pidettävissä työhyvinvointi-iltapäivissä kootaan kehittämisajatuk- sia ja ideoita sekä tarpeita koulutuksiin. Kehityskeskusteluissa työntekijöiden yksilölliset koulutustoiveet, -tarpeet ja -suunnitelmat käydään läpi yhdessä lähiesimiehen kanssa. Jyränkölä tukee työntekijöitään kouluttautumaan ja laajenta- maan hyvinkin laaja-alaisesti osaamistaan.

Toimitilat (4.4.2)

Puntarin Lehmuskodissa, viidennen kerroksen yhteisökodissa on 14 asuinhuonetta, 12 kpl yksiöitä ja kaksi kaksiota. Huoneet ovat isoja ja kaikista löytyy invamitoitettu WC-pesutila sekä keittomahdollisuus ja oma parveke. Wc:ssä on korotettu wc-istuin ja tukikaiteita. Huoneen sisustukseen kuuluu sähkösäntky ja patja, muuten asukas voi kalustaa huoneen itse omilla tavaroillaan. Asukaskerroksissa on yhteinen ruokailuolohuonetila. Asukkaiden käytössä on myös seniorikun- tosali, saunat ja piha-alue sekä yhteiset kerhuhuoneet ja hyödynnettävissä alakerran ravintolatila.

Puntarin Lehmuskodissa, toisessa kerroksessa on 10 palveluasuntoa, joista kolme on kaksioita. Huoneet ovat isoja ja kaikista löytyy invamitoitettu WC-pesutila sekä keittomahdollisuus ja oma parveke. Wc:ssä on korotettu wc-istuin ja tuki-kaiteita. Huoneen sisustukseen kuuluu sänky ja patja, muuten asukas voi kalustaa huoneen itse omilla tavaroillaan. Asukaskerroksissa on yhteinen ruokailuhuonon tila. Asukkaiden käytössä on myös seniorikuntosali, saunat ja piha-alue sekä yhteiset kerhohuoneet ja hyödynnettävissä alakerran ravintolatila.

Tilojen käytön periaatteet sekä siivous- ja pyykinhuolto

Asukkaat ovat vuokranneet huoneen tai huoneiston Jyränkölän Setlementti ry:lta, eikä sitä voi käyttää muuhun kuin asukkaan omaan käyttöön. Palveluasuntojen asukkaiden omaiset voivat yöpyä asukkaiden luona asukkaan kanssa siitä sovittaessa. Myös yhteisökodilla omaiset voivat tilapäisesti yöpyä (esim. saattohoitotilanne), mutta siitä on sovittava erikseen asukkaan ja henkilökunnan kanssa.

Avustava henkilöstö vastaa asukkaiden pyykinhuollosta ja siisteydestä vuokratuissa tiloissa. Pesulapalvelu liinavaatteiden ja pyyhkeiden pesuun on ulkoistettu. Lahden Vanhusten Asuntosäätiö vastaa yleisten tilojen siisteydestä.

Yhteistilojen käytöstä sovitaan palvelutalon muiden toimijoiden kanssa yhdessä.

Teknologiset ratkaisut (4.4.3)

Puntarin Lehmuskodissa on ulko-ovella tallentava valvontakamera, josta on ilmoitus ovelta. Alaovi on koko ajan lukittuna ja sisälle pääsee soittamalla summeria. Yhteisökodin ovi pidetään lukittuna.

Puntarin Lehmuskodissa on käytössä turvapuhelinjärjestelmä, jossa asukkaalla on ranneke-/kaulanauhahälytin, josta hälytys ohjautuu hoitajilla olevaan päivystyspuhelimeseen. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käymällä asukkaan luona. Asukkaille voidaan myös tarvittaessa asentaa asunnon ulko-oveen ns. ovihälytin, joka hälyttää päivystyspuhelimeseen, kun ovi avataan. Hoitajat testaavat laitteiden toimivuuden kuukausittain. Tehtävä on ohjelmoitu Hilkan säännöllisiin tapahtumiin.

Painikkeen ja järjestelmien toimivuus tarkistetaan käytön yhteydessä. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa palvelun toimittaja ja Jyränkölän Setlementin isännöitsijä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet (4.4.4)

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettävät laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Vaaratilanneilmoitukset tulee tehdä Fimealle, https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet.

Asukkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Apuvälineet hankitaan yhteistyössä hyvinvointialueen apuvälinelainaamon kanssa. Apuvälineiden käytössä ja toiminnassa voidaan konsultoida fysioterapeuttia tai apuvälinelainaamo tai apuvälineen toimittanutta tahoa. Fysioterapeutti ja hoitajat opastavat, auttavat ja ohjaavat asukkaita apuvälineiden käytössä. Fysioterapeutit huolehtivat, että yksiköiden omat laitteet ja apuvälineet (nosturit, sähköasängyt jne.) huolletaan ajallaan. Huoltosopimus on tällä hetkellä Lojerin kanssa.

Palvelukodissa käytössä olevat hoivapalveluiden laitteet ja välineet on listattu laiterekisteriin. Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvistä laitteista vastaa palvelukodin sairaanhoitaja. Muusta laitteistosta ja laitteiden turvallisuudesta vastaa yksikön vastaava hoitaja. Sähköasängyistä, nostureista ja suihkulaveteista on tehty huoltosopimus Lojerin kanssa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

sairaanhoitaja Tuija Malinen 044 797 2490 tuija.malinen@jyrankola.fi ja
vastaava hoitaja Terttu Parviainen 044 797 2476 terttu.parviainen@jyrankola.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomaismääräyksien noudattaminen

Hoivapalveluiden käytössä olevat sähköiset järjestelmät on varmistettu asianmukaisesti ja niiden ylläpidosta vastaa Advania Fokus. Käyttöoikeuksia eri järjestelmiin annetaan vain asianosaisille työntekijöille. Vuonna 2023 otettiin käyttöön kaksivaiheinen tunnistautumisen henkilöillä, joilla on henkilökohtaiset työ sähköpostit. Paperisten materiaalien määrää pyritään minimoimaan, mutta kun niitä on käytössä, säilytetään ne niille varatuissa lukituissa toimistotiloissa ja hävitetään tietosuojajohtajien huomioiden.

Hyvinvointialueen kanssa on solmittu erilliset tietoturvasuhteet.

Jyväskylän eri osastojen laatimat rekisteriselosteet on ladattu Jyväskylän nettisivuille. Lisäksi ne on tulostettu kunkin osaston laadunhallintamateriaalien osaksi. Asukkaita ja heidän läheisiään varten joka yksikössä on erillinen kansio, johon on kerätty asiakkaiden nähtävillä pidettävät asiakirjat.

Uuden asukkaan tulon yhteydessä käydään rekisteriselosteet erikseen läpi ja asukkaalta tai hänen edunvalvojaltaan pyydetään kirjallinen suostumus hänen kirjaamiseen ko. järjestelmiin.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Perehdytyksen yhteydessä kaikki uudet toimijat (työntekijät, opiskelijat, vapaaehtoiset jne.) allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolo- ja tietosuojaluvut. Perehdytyksen yhteydessä kerrataan, mitä em. velvoite tarkoittaa.

Henkilöstön käytössä olevassa Skhole-verkkokoulutusympäristössä on erillinen luentokokonaisuus, Tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa, johon vastuuryhmä on perehtynyt ja jonka kertaamista suositellaan kaikille työntekijöille säännöllisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Palveluvastaava Anne Virtanen 050 463 0697 anne.virtanen@jyrankola.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Kehitämme toimintaamme asiakaspalautteiden, työhyvinvointikyselyn ja riskinhallinnan kautta tulleiden kehittämistarpeiden pohjalta. Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen dokumentoinnin avulla seurataan omavalvonnan toteutumista käytännössä.

Hoivapalveluille on tehty oma vastuullisuus- ja kestävä kehityksen ohjelma, jossa vuonna 2024 keskitytään johtamiseen ja esihenkilötyöskentelyn kehittämiseen.

Vuonna 2024 kehitetään edelleen RAI-osaamista sekä kinestetiikan lähestymistapaa yksikössä. Tiedonkulkuun henkilöstön välillä panostetaan erityisesti Hilka-viestien avulla. Yhteydenpitoa omaisiin lisätään ja kehitetään läheisten toiveiden mukaisesti ja kanavina ovat puhelin, sähköposti, kirjeet ja/tai Teams- ymv. videopuhelut. Omaisten tapaamisia järjestetään keväällä pihajuhlien merkeissä ja toinen ennen joulua.

Riskien hallinnassa olemme kiinnittäneet huomiota valaistukseen sekä ilman vaihtoon erityisesti toimistotiloissa. Valaisimia on vaihdettu tehokkaammiksi sekä ilmastointikanavat on käyty läpi LVAS:n toimesta helmikuussa 2024.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Lahdessa 7.3.2024

vastaava hoitaja Terttu Parviainen

