

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta 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)	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
Palvelutarpeen arviointi (4.2.1).....	6
Hoito- ja palvelu- tai kuntoutumissuunnitelma (4.2.1).....	7
Asiakkaan kohtelu (4.2.2).....	7
Asiakkaan osallisuus (4.2.3)	9
Asiakkaan oikeusturva (4.2.4)	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	11
Hyvinvointi ja kuntoutumista tukeva toiminta (4.3.1)	11
Ravitsemus (4.3.2)	12
Hygieniäkäytännöt (4.3.3)	12
Terveysten- ja sairaanhoito (4.3.4)	13
Lääkehoito (4.3.5).....	14
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (4.3.6).....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	14
Henkilöstö (4.4.1)	15
Toimitilat (4.4.2).....	16
Teknologiset ratkaisut (4.4.3).....	17
Terveystuon luitteet ja tarvikkeet (4.4.4).....	17
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	19
KONSULIN OMAVALVONTASUUNNITELMAN LUKUKUITTAUSLISTA	20

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Yksityinen palveluntuottaja Jyränkölän Settlementti ry	Palveluntuottajan Y-tunnus 0164005-0
Kunta Heinola	Kuntayhtymä Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi ja yhteystiedot Palvelutalo Konsuli / Jyränkölän hoivapalvelut Konsulinkatu 2, 18100 Heinola 044 797 2480	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Heinolan kaupunki Rauhankatu 3 18100 Heinola Vaihde (03) 849 30	Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Päijät-Hämeen hyvinvointialue Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti Vaihde (03) 819 11
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut Asumis- ja hoivapalveluja vanhuksille ja erityisryhmille Yhteisökoti Pihlajakodissa 14 paikkaa ja 29 palveluasuntoa (18 yksiötä ja 11 kaksiota)	
Toimintayksikön vastaava esimies Marja Deppner	Puhelin 044 797 2412
Sähköposti marja.deppner@jyrankola.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 16.12.1997, lupamuutos 30.1.2018 (tehostettu palveluasuminen 110 paikkaa)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityinen ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu, ympärivuorokautinen palveluasuminen 17.3.2020. Yksityinen terveydenhuollon palvelu, kotihoito Jyränkölän omissa yksiköissä 30.5.2022.	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 2.4.2009	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.1.2018
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, henkilönostimien ja -vaakojen ymv. laitteiden huollosta on tehty huoltosopimus Lojer Oy:n kanssa.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Jyränkölän hoivapalveluiden toiminta-ajatus

Jyränkölän Settlementin hoivapalvelut tarjoavat ihmislähtöistä ja voimavarakeskeistä hoivaa vanhuksille ja erityisryhmille. Tuemme asiakkaiden omannäköistä ja elämänmakuista eloa yhteisöllisessä ja turvallisessa ympäristössä. Arvoitamme ovat ihminen, ideat ja ilo!

Konsulissa on yhteisöllistä asumista, kotihoitoa ja ympärivuorokautista hoivaa vanhuksille sekä erityisryhmille kodinomaisessa ympäristössä. Huomioimme asukkaat yksilöllisesti ja kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta. Yhteisöllisyys ja yhdessä tekeminen on tärkeää. Elämää ja sisältöä asukkaiden päiviin tuodaan monipuolisella voimavaroilähtöisellä toiminnalla, kuntouttavalla työotteella, sekä kinestetikan keinoja käyttäen. Kinestetikka on voimavaroilähtöinen toimintamalli, joka edistää avustettavan kuntoutumista ja toimintakykyä, sekä lisää myös henkilöstön fyysistä ja psyykkistä työhyvinvointia. Tavoitteenamme on tarjota asukkaille laadukasta hoivaa ja huolenpitoa aina elämän loppuun saakka.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Jyränkölän hoivapalveluiden toiminta perustuu arvoihin: ihminen, ideat ja ilo. Toiminta perustuu kestävän kehityksen ja vastuullisuuden toteuttamiseen. Jokainen asumisyksikkö on sitoutunut hoivapalveluiden kestävän kehityksen ohjelmaan, jonka tavoitteita edistetään yksiköiden toimintasuunnitelmien 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 asukkaille 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 asiakkaiden hoivasta sekä erityistä asiantuntijuutta vanhusten, muistisairaiden hoivasta ja kuntoutuksesta. Jokainen hoitaja tekee työtään vastuullisesti ja koulutetaan kohtaamaan ja hoitamaan erityistä tukea tarvitsevia asukkaita. Palvelutalossa jokainen ihminen on tasavertainen.

- 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 settlementin eri osastojen (kansalaisopisto, työelämäpalvelut, vapaaehtoistoiminta, ravintolat, hankkeet) kesken ja myös alueellisesti sekä valtakunnallisesti. Ideat ja ideointi ovat osa hoivapalveluiden arkea.

- ILO

Konsulissa arvo ilo tarkoittaa, että 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.

Konsulissa omahoitajat laativat jokaiselle yhteisökodin asukkaalle yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa hoivasuunnitelman ja onnenkukkasen, joihin on yksityiskohtaisemmin selvitetty ja kirjattu niitä asioita, jotka tuottavat toimintakykyä ja iloa asukkaalle. Toimintaa pyritään järjestämään asukkaan lähtökohdista asukkaan voimavarat huomioimalla. Kunnioitetaan asukkaan yksilöllisiä toiveita ja itsemääräämisoikeutta. Aito ja empaattinen kohtaaminen ihmisenä, ollaan lähimäisiä, keskustellaan, otetaan todesta. Ne asukkaat, joilla on kykyä osallistua kodin askareisiin, otetaan niihin mukaan.

Konsulissa arvot näkyvät päivittäisessä toiminnassamme. Elämäniloa toteutamme erilaisuutta ja yksilöllisiä toiveita huomioimalla asukkaiden arjessa, ulkoillaan, kuntoillaan ja tarjotaan virikkeellistä toimintaa, sekä huomioidaan asukkaiden merkkipäivät. Konsulissa leivotaan ja tarjolla on kotona leivottua kahvileipää, pullaa ym. kodin tuoksujä. Asukkaita kannustetaan osallistumaan kodin toimintaan ja heitä keuhataan onnistumisista. Läheisyys ja lämpö välittyvät kosketuksen, kannustuksen, halausten ja ilon kautta. Erilaiset tunteet ovat läsnä asukkaiden arjessa, iloitaan yhdessä ja tarvittaessa lohdutetaan. Asukkailla on mahdollisuus kesäaikana istuttaa ja hoitaa kukkia ja yrttejä yhteisellä aidatulla sisäpihalla. Konsulissa läheiset otetaan mukaan arkeen ja yhteiseen elämään. Asukkaiden yhteisöllisyyttä tuetaan ja ympäristö pidetään kodinomaisena. Kuukausittaiset "tähtihetket" onnistumisista lisäävät tyytyväisyyttä ja työniloa arjessamme.

Konsulin asukkailla, omaisilla ja henkilöstöllä on mahdollisuus esittää **ideoita** toiminnan kehittämiseen. Palvelutalon au-
lassa on idealaatikko, johon asukkaat ja omaiset voivat laittaa ideoita. Henkilökunnan käytössä on Kanban-taulu, johon
ideat kirjataan. Henkilöstön Ideoita nostetaan kuukausipalaveriin, jossa niitä yhdessä jatkotyöstetään.

3 RISKIENHALLINTA (4.1.3)

Jyränkölän henkilökunnan intran tiedostoista TYHY-kansiosta löytyy riskienarviointilomake pohja. Riskien arviointi teh-
dään yksiköissä vuosittain. Riskien arvioinnissa käydään läpi: fyysiset-, ergonomiset-, tapaturma-, kemialliset-, biolo-
giset-, tulipalo/räjähdyksvaaratekijät sekä henkiset kuormitustekijät ja muut vaara ja haittatekijät. Samasta kansiosta löy-
tyy 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 tilantei-
siin, tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelman, päihdeohjelman, VARTU-mallin ym.

Konsulissa tehdään vuosittain riskienarviointi, johon osallistuu Konsulin henkilökunta ja tarvittaessa edustus myös Jy-
ränkölän Setlementti ry:n työhyvinvointiryhmästä ja työterveyshuollosta. Riskienarvioinnin yhteydessä kirjataan ja mää-
ritetään vastuuhenkilöt, aikataulut sekä seuranta epäkohtien korjaamiseksi. Säännöllinen ja jatkuva riskien arviointi aut-
taa selvittämään palveluun, toimintaan, asiakkaisiin, henkilöstöön sekä asuin- ja työympäristöön liittyviä riskitekijöitä.
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 linkitetylle lomakkeelle (Ilmoitus läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta).

Konsulin yhteisökodissa hoidetaan mm. muistisairaita asukkaita, joilla saattaa ajoittain ilmetä käytöshäiriöitä toisia asuk-
kaita ja/tai henkilöstöä kohtaan. Käytöshäiriöiden ja tilanteiden ennakointiin on kiinnitetty huomiota esim. niin, että ruo-
kailutilassa istumajärjestystä on vaihdettu. Käytöshäiriöitä ehkäistään myös tarjoamalla asukkailla mielekästä toimintaa
ja läsnäoloa, joka vie huomioita pois tilanteen kärjistyessä. Käytöshäiriötilanteista keskustellaan aina myös vastuulääkä-
rin kanssa ja pohditaan, mikä on aiheuttanut ko. käytöstä asukkaalle ja voidaanko käytöshäiriön syyhyn vaikuttaa. Tar-
vittaessa voidaan konsultoida myös geriatrasta osaamiskeskusta. Poikkeavasta tilanteesta tehdään aina kirjallinen ilmoi-
tus vastaavalle hoitajalle ja asia käsitellään henkilöstön kanssa. Läheltä piti-tilanteet ja Pihlajalinnan kirjallinen ohje muis-
tisairaana käytösoireista on käyty henkilökunnan kanssa läpi. Henkilökunnan kanssa on yhdessä pohdittu, miten tilanteita
voidaan ennaltaehkäistä. Tämä asia huomioidaan myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Lisäksi kaikkien hoita-
jien käytössä on Skhopen laaja oppimisympäristö, jossa tietoutta mm. muistisairaana kohtaamisesta, sekä hoitajien käy-
tettävissä on kirjallisuutta; Duodecimin Muistisairaana hoidon hyvät käytännöt, sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ge-
riatrinen osaamiskeskus. Lääkärin puhelinpäivystys arkisin ma-pe klo 15-22 puh. 044 440 3005 tai viranomaislinjalle puh.
044 482 5082.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikön kuukausipalaverissa henkilöstön kanssa ja kirjataan toimenpiteet viismiks-periaat-
teella, joilla ehkäistään samankaltaisten tilanteiden uusiutumista. Vakavat poikkeamat tuodaan hoivapalvelujohtajan tie-
toon 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 vastuuhoitaja tai -ohjaaja tekee vuosittaisen yhteenvedon.

Jyränkölän hoivapalveluilla on laadunhallintajärjestelmä, joka ohjaa ja opastaa arvojen ja toimintaperiaatteiden mukai-
seen toimintaan, omavalvontasuunnitelman ohella. Laadunhallintajärjestelmä sisältää neljä osaa: laatuikäkirja, toimin-
taohjeet, laatu-tiedostot ja lomakkeet. Laadunhallintajärjestelmä päivitetään kokonaisuudessaan vuosittain. Tiimi- ja kuu-
kausipalaverien yhteydessä ja kehittämispäivillä tarkastellaan laadun hallintaan liittyviä asioita ja tehdään tarvittavia
päivityksiä laadunhallintajärjestelmään. Poikkeamat ja läheltä piti- tilanteet huomioidaan myös laadunhallinnan doku-
menteissa ja ohjeissa ja niitä päivitetään tarvittaessa laatu ym. poikkeamien pohjalta.

Riskienhallinnan 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. Konsulissa vastuuhenkilö on Marja Deppner.

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 lähettä 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.

Vuoden 2022 aikana on otettu käyttöön jokaisessa palvelutalossa turvakävelyt. Kävelyiden tarkoituksena on käydä läpi paloturvallisuuteen liittyvät pääkohdat sekä arvioida toimintaympäristön turvallisuutta sekä mahdollisia riskejä. Tavoitteena on suorittaa turvakävely 3 x vuodessa. Kävelyiden yhteydessä täytetään lomake, jossa arvioidaan ja kartoitetaan turvallisuuteen liittyvää nykytilaa yksikössä

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 juurisyy selvillä saamiseksi käytetään viismiks-menetelmää eli esitetään kysymys Miksi? vähintään viisi kertaa poikkeamaan johtaneesta tilanteesta. Poikkeama käsitellään henkilökunnan kanssa yhdessä ja myös korjaavat toimenpiteet mietitään yhdessä. Palvelutalon vastaava hoitaja/kuntoutusohjaaja valvoo, että sovitut toimenpiteet tulevat käytäntöön sovitussa aikataulussa.

Muutoksista tiedottaminen

Muuttuneista toimintatavoista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan yksikön vastaavan toimesta hoivapalveluiden työntekijöille kuukausipalaverissa, yksiköiden sähköpostilla ja Hilikka-viestinnän kautta. Hilikka-viesti tavoittaa jokaisen työntekijän henkilökohtaisesti. Kuukausipalaverien muistiot tallennetaan palvelukodin sähköiseen kansioon Y-asetalle. 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)

Omavalvonnassa suunnittelusta vastaavat henkilöt yhteystietoineen

Jyränkölän Setlementti ry / Hoivapalvelut: Sirkku Taskinen, hoivapalvelujohtaja 044 797 2422, sirkku.taskinen@jyrankola.fi

Konsuli: Marja Deppner, vastaava hoitaja, 044 797 2412, marja.deppner@jyrankola.fi

Omavalvonnassa suunnitteluun ovat osallistuneet hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskinen, palveluvastaava Anne Virtanen ja vastaava hoitaja Marja Deppner. Omavalvontaan liittyvistä asioista keskustellaan henkilöstön kanssa kuukausittain kuukausipalaverissa, pohditaan toimintatapoja ja niiden toteutumista sekä keskustellaan mahdollisista muutoksista.

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään joka vuosi tammikuussa yhdessä laadunhallintajärjestelmän kanssa. Palvelukotien vastaavat hoitajat/kuntoutusohjaaja päivittävät omavalvontasuunnitelmaa tarvittaessa, mikäli toimintaohjeet, toimintatavat tai säädökset muuttuvat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös vastuuhenkilöiden vaihtuessa. Päivitysten jälkeen muutokset käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa tiimi-/kuukausipalaverissa. Palaveripohjaan ohjelmoidaan vuodelle 2024 omavalvontasuunnitelman eri teemoja, joita käydään suunnitelmallisesti läpi henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Konsulin Pihlajakodin kansliassa ja Jyränkölän nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi (4.2.1)

Jyränkölän hoiva- ja asumispalveluihin asukkaat tulevat eri hyvinvointialueiden sijoittamana. Asiakas voi saada ympärivuorokautisen asumisen, yhteisöllisen asumisen tai kotihoidon ostopalvelusetelin 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. Konsulinnan asukkaaksi voi hakeutua myös itse maksavana asiakkaana täyttämällä hakemuslomakkeen. Tällöin palvelujen tarve arvioidaan tervetuloahaastattelussa yhdessä hoitajan, asukkaan ja omaisten kanssa

Konsulissa asukas osallistuu itse oman hoito- ja kuntoutussuunnitelmansa tekemiseen, tavoitteiden asetteluun ja häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Ensimmäinen hoiva- ja tai kuntoutussuunnitelma tehdään RAI-arviointiin perustuen kuukauden kuluessa asukkaan muutosta ja lähetetään asiakkaan omatyöntekijälle. Asukkaan itsemääräämisoikeus kuvataan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa. Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan päivittäin, hoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa toimintakyvyn tai voinnin muuttuessa ja säännöllisesti 6 kk:n välein RAI-arviointien pohjalta. Asiakkaan läheinen voi halutessaan osallistua RAI-arviointiin, sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämiseen.

Palvelutarve arvioidaan kokonaisvaltaisesti, toimintakyvyn eri osa-alueet huomioiden. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan ja/tai hänen läheistensä näkemys asukkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Arvioinnin tavoitteena on löytää asukkaan yksilölliset voimavarat ja mahdollisen tuen tarpeen toimintakykyisyyden edistämiseksi. Käytössä olevia mittareita ovat mm. RAI, MNA, MMSE, BRADEN, CERAD, MIKE TOIMIVA, jonka sivulta löytyvät kaikki edellä mainitut arviointilomakkeet 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)

Konsulissa tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asukkaan kanssa yhdessä omahoitajan kanssa. Suunnitelman pohjana käytetään RAI-arviointien tuloksia, sekä suunnitelmaan kirjataan myös toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnettyjen mittareiden ja menetelmien tuloksia, kuten kinestetiikan keinojen avulla toteutunutta toimintakyvyn ylläpitoa. Lisäksi terveyteen liittyviä taustatietoja ja terveydentilan mittareita, mahdollista lääkärin ja/tai hoitohenkilökunnan tekemää arviointia asukkaan toimintakyvystä. Asukkaan edunvalvoja, asioiden hoitaja tai läheinen voi tarvittaessa ja asukkaan niin halutessa osallistua suunnitelman laatimiseen.

Suunnitelma on kirjattu riittävän konkreettiseksi, jotta sen seuraaminen päivittäin on mahdollista. Esim. ruokapöytään kävely ja osallistuminen viikoittain tuoilta ylösnousuharjoituksiin. Kuntoutumissuunnitelman toteutumista kirjataan ja arvioidaan päivittäin. Havainnot kirjataan Hilikka-järjestelmään. Asukkaalla on mahdollisuus tutustua palvelutalon tiloihin ja toimintaan ennen muuttoa, joko käymällä paikan päällä, kuvien tai videoiden perusteella.

Hilikka tietojärjestelmässä omahoitajat laativat omille asukkailleen yksilölliset hoitosuunnitelmat, joihin koko henkilökunta perehtyy. Hoitosuunnitelmaa toteutetaan asukkaan hoidossa ja toteutumista arvioidaan päivittäin ja siitä kirjataan Hilikka-järjestelmään. Lisäksi käytössä ovat yksilölliset Hilikkakalenterit, joissa on asukkaan yksilölliseen hoivaan ja huomioiden liittyviä asioita. Asukashuoneissa ovat onnenkukkaset, joihin on kuvattu monipuolisesti asukkaalle mieluisia asioita, joista asukas nauttii ja tekee mielellään, sekä myös epämieluisia asioita. Nämä huomioidaan myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

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 laadunhallintajärjestelmässä kuvattu edunvalvontaprosessi joko läheisten tai hoivayksikön toimesta. Asukasneuvoja ja palveluvastaava auttavat ja ohjaavat edunvalvontaan liittyvissä asioissa.

Asukas voi halutessaan lukea itseään koskevia tietoja ja kirjauksia pyytämällä niitä nähtäväkseen. Halutessaan hän voi pyytää niitä näytettäväksi myös itse valitsemalleen henkilölle. Vastaava käy pyydetyt tiedot läpi asukkaan toivomalla tavalla joko katsoen tietoja yhdessä sähköisessä muodossa tai tulostamalla ne asukkaalle. Mikäli asukas ei kykene antamaan suostumustaan tietojen luovuttamiseen tai on kuollut, tulee asioiden hoitajan osoittaa tietopyyntö suoraan rekisterin ylläpitäjälle eli Päijät-Sotelle kopiopyyntö-lomakkeella, joka löytyy Päijät-Hämeen hyvinvointialueen nettisivuilta.

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 Päijät-Soten, AVI:n, STM:n tai muun virallisen tahon ohjeistuksiin.

Itsemääräämisoikeuden ja siihen liittyvien asioiden vahvistaminen

Jyränkölän 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 kuntoutumissuunnitelmaan. Asukkaan toiveista poikkeavat päätökset perustellaan asukkaalle, hänen läheisilleen ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille. 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.

Asukkaan muuttaessa Konsuliin, omahoitaja haastattelee tulovaiheessa asukasta ja omaisia. Haastatellen pyritään selvittämään asukkaan mielipiteitä ja tahtoa 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, onko eläimet hänelle tärkeitä ym. Läheisten kirjaamat

elämänkaaritiedot auttavat ymmärtämään ja helpottamaan vuorovaikutusta asukkaan kanssa. Muistisairaiden asukkaiden kohdalla omaisyhteistyön rooli korostuu. Itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja asukaslähtöisyys on toiminnan ydin.

Jokaisella on halutessaan mahdollisuus vetäytyä huoneeseensa niin halutessaan. Tarjotaan vaihtoehtoja, mieluista vireyttä, kuunnellaan ja toteutetaan toiveita. Tervetulohaastattelun yhteydessä selvitetään mitä sosiaalietuuksia on käytössä ja mitä vielä tarvitsee hakea. Tarvittaessa ohjataan niiden hakemisessa ja lomakkeiden täyttämässä. Arvostetaan ja kunnioitetaan asukasta ihmisenä ja yksilönä.

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. 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.

Jyränkölässä 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 rajoittamistoimenpiteet 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.

Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kuntoutuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. 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 päihteen- 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 yhteiskodeissa 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.

Konsulissa 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 suoja ja suojelee rajoitettavan asukkaan terveyttä ja elämää. Ennen kuin rajoittamistoimiin ryhdytään, pohditaan aina voisiko tilanteita ennaltaehkäistä, ettei rajoittamistoimia tarvittaisi. Rajoittamistoimenpiteitä voivat olla asukkaan sängynlaitojen nostaminen oman turvallisuuden takia, hygienihaalarin käyttö asukkaan arvokkuuden säilyttämiseksi, turvavyön tai haaravyön käyttäminen asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja putoamisen ehkäisemiseksi. 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 järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus yksikön vastuuhenkilölle havaitsemistaan epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuuden ohjeistus käydään henkilökunnan kanssa läpi neljä kertaa vuodessa kuukausipalaverissa vastaavan hoitajan 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/kuntoutusohjaajalle. Vastaavasta hoitajasta/kuntoutusohjaajasta 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, asiakas-turvallisuudessa 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 laatu-poikkeama. Asian korjaamiseksi tehdään tarvittavat toimenpiteet ja ne kirjataan. Vastaava hoitaja/kuntoutusohjaaja 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/kuntoutusohjaaja 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. Konsulin ala-aulassa on palautelaatikko, johon palautteen voi jättää kirjallisena. Tervetulohaastattelun yhteydessä käydään läpi miten ja missä yhteyksissä palautetta kerätään ja miten sitä voi antaa. Saatu palaute kirjataan ylös ja tuodaan vastaavan hoitajan 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. 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 aikailematta 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)

Vastaava hoitaja Marja Deppner, 044 797 2412, marja.deppner@jyrankola.fi
Konsulinkatu 2, 18100 Heinola

Muistutuksen vastaanottaja

Hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskinen, 044 797 2422, sirkku.taskinen@jyrankola.fi
Konsulinkatu 2, 18100 Heinola

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

hvakirjaamo@paijatha.fi
Kirjaamo Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

asiavastaavat@paijatha.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 tuetaan ja kannustetaan omatoimisuuteen ja kunnioitetaan asukkaan oikeutta päättää omista asioistaan. Arkiset askareet tehdään yhdessä asukkaan kanssa mahdollisuuksien mukaan. Hoito, palvelu ja ohjaus perustuvat asukkaan omien voimavarojen tunnistamiseen ja hyödyntämiseen. Konsulin henkilökunta on käynyt Kinestetiiikan ikävalmentajana toimimisen peruskurssin. Asukasta aktivoidaan kinestetiiikan toimintakykyä ylläpitävien keinojen avulla hoivatilanteissa.

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, sekä toimintakykyä ylläpitävään liikkumiseen ja ulkoiluun omien yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Asukkaiden toimintakykyä tuetaan fysioterapian keinoin ja ammattitaidolla ja toiminnallisuutta asukkaiden elämään tuo myös viriketoiminnan ohjaaja. Asukasryhmästä riippuen on mahdollista osallistua työtoimintaan, harrasteryhmiin ja tapahtumiin. Jokaisessa yksikössä on omat säännölliset toiminnat, joiden sisältöön asukkaat voivat vaikuttaa.

Tutut hoitajat tuntevat asukkaat sekä heidän voimavaransa erilaisiin askareisiin. Hoitajat tuntevat lääkitykset, ruokatottumukset, levon ja ulkoilun tarpeen sekä muut asukkaiden mieltymykset ja voivat näin vastata heidän tarpeisiinsa. Kuunnellaan asukkaan toiveita ja tarpeita. Asukkaat otetaan heidän mieltymysten mukaan erilaisiin kodin askareisiin, kuten; pyykkien lajitteluun, essujen ja lautasliinojen viikkaamiseen. He saavat myös osallistua kasvien istuttamiseen ja kukkien kasteluun. Asukkaiden kanssa ulkoillaan yhdessä ja heitä ohjataan ja avustetaan talojen yhteisiin tapahtumiin. Tehdään yhteistyötä asukkaiden läheisten kanssa ja otetaan heitä myös mukaan toimintaan. Tuetaan yhteisöllisyyttä.

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta

Yksiköiden oman fysioterapeutin järjestämät sekä yksilö- että ryhmäliikuntatuokiot.

Luodaan rauhallinen ja turvallinen ilmapiiri, motivoidaan, ohjataan ja tarvittaessa autetaan siinä missä asukas ei selviydy itsenäisesti. Tavoitteena toimintakyvyn säilyttäminen mahdollisimman pitkään em. tavoilla. RAI-arviointien tekeminen puolen vuoden välein ja tarvittaessa, tiedon siirtäminen hoivasuunnitelmiin ja hyödyntäminen arjessa. Muuttuvissa tilanteissa varhainen reagoiminen.

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

Ravitsemus (4.3.2)

Riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemustason seuranta

Konsulin ateriat valmistetaan ravintola Kymenkartanossa ja ravintolasta toimitetaan yksikköön ruokatarvikkeita. Konsulin yöhoitaja valmistaa yhteisökotiin aamupalan. Lämpimän ja kylmän ruuan lämpötiloja seurataan säännöllisesti.

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 yöpaasto ei ylitä 11h. Konsulissa noudatetaan valtakunnallista ikääntyneiden ruokasuositusta ja yksikön keittiövastaava on osallistunut ikääntyneiden ravitsemusfoorumien koulutukseen. Ravitsemustilaa arvioidaan ja seurataan, tiedot kirjataan Hilikka-järjestelmään ravitsemushuomioina ja muutoksiin reagoidaan asian vaatimalla tavalla.

Painot x 1 / kk ja tarvittaessa. MNA-testit tehdään n. kahden viikon kuluttua muuttamisesta, 6 kk:n välein ja tarvittaessa.

Ruokailuajat toteutuvat pääsääntöisesti:

- Aamiainen alkaen klo 6.00 - 9.00
- Lounas klo 11.00 – 13.00
- Päiväkahvi / välipala 14.00 – 15.00
- Päivällinen klo 16.00 – 18.00
- Iltapala klo 19.00 – 22.00

Saatavilla on myös myöhäistä ilta- / aamupalaa. Tarjottavaa yksiköissä on 24/7 ja sitä tarjotaan tarpeen mukaan. Hilikkaohjelman ravitsemushuomioista, MNA-testeillä, sekä painonseurannalla voidaan tarkkailla ravinnon saantia. Poikkeamista keskustellaan yhteisillä raporteilla ja mietitään ratkaisuja. Painon laskiessa mietitään syitä ja nostetaan asia esille viikoittaiselle lääkärin kierrolle yksikössä. Tarvittaessa otetaan käyttöön lisäravinnevalmisteet. Lisäksi ovat vuosittaiset ja tarvittaessa otettavat verinäytekontrollit.

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

Konsulin henkilökunta toteuttaa aseptista työskentelytapaa ja noudattaa palvelutalojen hygieniaohteita (palvelutalojen hygieniaohteet on hyväksynyt Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän infektioyöryhmä 12/2019). Kaikilla ruokahuoltoon osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi.

Ohjeet on koottu hygieniakansioon, jossa on ohjeita lisäksi epidemioiden ehkäisyyn sekä yleisimpien tartuntatautien ehkäisemiseksi ja niiltä suojaamiseksi. Epidemioiden aikaan lisätään tiedottamista mm. käsihygieniasta ja otetaan varoituskukkaset käyttöön. Tarvittaessa konsultoidaan hygieniahoitajaa.

Hygieniakansion sisältö:

- Palvelutalojen hygieniaohteet
- Käsihygieniä
- Tavanomaiset varotoimet, kosketusvarotoimet ja pisaravarotoimet
- Veritapaturman toimintaohje
- Norovirus, Clostridioides Difficile, ESBL ja MRSA

Koronapandemian aikana henkilökunnan osaamisen on vahvistunut tarttuvien tautien ehkäisyssä ja suojaamisessa. Hygieniakäytäntöjä on tehostettu koronapandemian aikana. Henkilökunnan kanssa on käyty läpi suojautumista eristysolosuhteisiin, mm. katsottu ohjevideo suojavarusteiden pukemiseen ja harjoiteltu sitä käytännössä. Suojavarusteiden pukemisesta ja riisumisesta on tehty erilliset ohjeistukset.

Jyränkölän Settlementin hoivapalveluiden jokaisessa yksikössä on hygieniavastaavat, jotka osallistuvat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hygieniavastaavien tapaamisiin ja koulutuksiin. Hygieniavastaavat kokoontuvat säännöllisesti ja

jakavat ajankohtaista tietoa palvelukoteihin. Hygieniakansioiden sisältö ja ohjeistukset yhtenäistetään syksyllä 2023 kaikkiin yksiköihin. Hygieniavastaaville sovitaan jatkossa vuosittaiset tapaamiset.

Infektioiden esiintyessä kiinnitämme erityistä huomiota hyvään hygieniaan ja epidemioiden leviämiseen ehkäisemiseen seuraavasti:

- Oireiden perusteella reagoimme nopeasti testaamalla pikatestein sekä asukkaita, että henkilökuntaa
- Rajaamme ne huoneet / huoneistot, joissa tautia esiintyy leviämisen ehkäisemiseksi
- Kohdistamme henkilökuntaa siten, että hoitajia ei sekoiteta eri puolille
- Noudatamme hyvinvointialueen hygieniaohjeita ja yksikön omia toimintaohjeita henkilökunnalle, mm. (pisa-raeristus)
- Tiedotamme läheisiä, sekä yhteistyötahoja ja talon sisäisestä tiedonkulusta huolehditaan

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. Ohjeistus kuolemantapausten varalta on kirjattu Jyränkölän hoivapalveluiden laadunhallintajärjestelmän toimintaohjeisiin.

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Heinolan terveystakeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Pyritään selvittämään missä hampaita on hoidettu aiemmin ja saamaan tietoa sieltä. Tarvittaessa pyydetään hammashoitajaa tai lääkäriä kotikäynnille.

Konsulin **yhteisökoti** Pihlajakodin lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäri Jaana Pouta. Vastuulääkäri käy kotikäynnillä yksikössä joka toinen ja joka toinen viikko on lääkärin soittoaika. Lisäksi hoitajilla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä puhelimitse muinakin päivinä arkinen virka-aikaan. Omaisilla on mahdollisuus jättää soittopyyntö lääkärille hoitajien välityksellä tai ottaa yhteyttä sähköpostilla jaana.pouta@pihlajalinna.fi. Vastuulääkäri tekee yhteisökodin asukkailla ennakoivat hoitosuunnitelmat.

Konsulin säännöllisen **kotihoidon** asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäri Maria Koski. Vastuulääkäri käy kotikäynnillä yksikössä vähintään kolmen kuukauden välein ja joka viikko on lääkärin soittoaika. Lisäksi hoitajilla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä puhelimitse muinakin päivinä arkinen virka-aikaan. Omaisilla on mahdollisuus jättää soittopyyntö lääkärille hoitajien välityksellä tai ottaa yhteyttä sähköpostilla maria.koski@pihlajalinna.fi. Vastuulääkäri tekee kotihoidon piirissä oleville asukkailla ennakoivat hoitosuunnitelmat

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa, joissa sairauden tai vamman hoitaminen ei voi odottaa seuraavaan arkipäivään, otetaan yhteyttä päivystysapuun p. 116 117 hoidon tarpeen ja hoitopaikan arvioimiseksi. Hätätilanteissa soiteaan 112 ja kutsutaan ambulanssi paikalle tilanteen arvioimiseksi, tarvittaessa asukas lähetetään Heinolan Sote-keskuksen päivystykseen tai Akuutti24/PHKS:aan hoitosuunnitelman mukaan. Mikäli asukas siirtyy sairaalaan, tulostetaan Hilikka-järjestelmästä sh-lähete lääkelistoiin, sekä alueellinen hoitotyönlähete mukaan.

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

Konsulissa asukkaat voidaan hoitaa elämänsä loppuun saakka. Toteutamme saattohoitoa saattohoitosuosituksen ja Jyränkölän mallin mukaan. Äkillisen kuolemantapauksen toimintaohjeet löytyvät laadunhallintajärjestelmän toimintaohjeista.

Konsulin sairaanhoitaja vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta lääkärin ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Hoidon laadun ja sairaanhoidollisten asioiden kehittämiseksi sekä yhtenäisten toimintatapojen takaamiseksi yksiköiden sairaanhoitajat kokoontuvat neljä kertaa vuodessa.

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

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

Epidemioiden aikana korostuu mahdollisimman varhainen reagoiminen asukkaiden voinnin muutoksiin. Epidemiatilanteisiin löytyy kirjalliset ohjeet hygieniakansiosta henkilökunnalle.

Lääkehoito (4.3.5)

Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu STM:n 2021:6 Turvallinen lääkehoito-oppaaseen ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen 2023-2025 suunnitelman mallipohjaan. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tammikuussa ja myös tarvittaessa ohjeiden tai ohjeistuksien muuttuessa. Lääkehoidon poikkeamien yhteydessä käydään aina läpi lääkehoitosuunnitelman ohjeistus ja mietitään, tuleeko suunnitelmaan tai käytänteisiin tehdä muutoksia poikkeamien ehkäisemiseksi.

Yksikön sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman ja lääkärin ohjeen mukaisesti. Yhteisökodin vastuulääkärinä toimii Jaana Pouta. jaana.pouta@pihlajalinna.fi ja kotihoidon vastuulääkärinä Maria Koski. maria.koski@pihlajalinna.fi

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.

Asukkaiden läheisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asukkaan kokonaisvaltaista etua ajatellen. Pidetään säännöllisiä hoitoneuvotteluja. Vapaaehtoisia pyydetään tarvittaessa mukaan eri toimintoihin ja saattajiksi esim. lääkärikäynnille ja saattohoitoon kutsutaan koulutettuja vapaaehtoisia mikäli asukas tai hänen läheisensä niin toivovat.

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. Yksin vastaava hoitaja/kuntoutusohjaaja 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.

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. Vuoden 2022 aikana Jyränkölän yksiköissä on aloitettu henkilöstön kanssa turvakävelyt, joilla varmistetaan turvallinen toiminta erityistilanteissa sekä arvioidaan toimintaympäristön turvallisuutta ja mahdollisia riskitekijöitä. Henkilöstö osallistuu vuosittain pelastuslaitoksen järjestämiin paloturvallisuus- ja alkusammutuskoulutuksiin.

Henkilöstö (4.4.1)

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstön rakenne on toimiluvan mukainen. Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 1.4. 2023 alkaen minimissään 0,65. Henkilöstön mitoitus katsotaan aina kunkin asiakasryhmän tarpeen ja sovitun mitoituksen mukaisesti (Mielenterveys- ja päihde asiakkaat, vaikeasti vammaiset ja kehitysvammaiset). Yhteisöllisen asumisen henkilöstövahvuus perustuu ikääntyneiden palveluissa kotihoitoon ja tukipalveluihin ja ne toteutuvat sopimusten mukaisesti 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.

Konsulin vastaava hoitaja on koulutukseltaan lähihoitaja ja lisäksi suorittanut JYET-koulutuksen. Henkilöstöön kuuluu lisäksi 1 sairaanhoitaja, 8 lähihoitajaa, 3 hoiva-avustajaa ja 2 laitoshuoltajaa (kiinteistöiimistä) sekä kaikkien yksiköiden yhteinen virikeohjaaja ja Konsulinkadun yksiköiden fysioterapeutti.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään vakituisen henkilöstön poissa ollessa, asiakkaiden hoidon niin vaatiessa. Konsulissa on oma sijais-työntekijöiden lista ja tällä hetkellä sijaiset tuntevat palvelukodin toiminnan ja asiakkaat. Uusi sijainen perehdytetään aina toimintaan ja työtehtäviin. Yksiköiden välillä siirretään henkilöstöä tarpeen mukaan. Henkilöstön rekrytointiin voidaan käyttää tarvittaessa myös ulkopuolista rekrytointiapua. Sopimukset rekrytoinnista on tällä hetkellä MediPowerin ja Hoiwan kanssa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

Tavoitteena on, että oma henkilöstö ei joutuisi tekemään paljon ylitöitä, jotta heidän jaksamisensa turvataan. Hoito-henkilöstön saatavuusongelmat ovat kuitenkin ikävä kyllä lisänneet oman henkilökunnan ylitöiden 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:

Sairaanhoitokeskus Ilmari
Virtakatu 8, 18100 HEINOLA

Puh. 03 714 3330 Ajanvaraus ma-pe 8.00 – 16.00

Työterveyshoitaja Katja Aho 041 314 5650
soittoaika ma-pe 9.30 – 10.00
www.sairaanhoitokeskus.fi

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työainsäädäntö 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 rekrytoinnissaan 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.

Kukin uusi hoiva-alan työntekijä haastatellaan ja hänen koulutuksensa, pätevyytensä ja soveltuvuutensa tarkistetaan Terhikki- ja/tai Suosikki-tietokannoista. Luotettavuuden varmistamiseksi konsultoidaan tarvittaessa työntekijän 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 mitoituskeskukseen. 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 taruntaututilain 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 työntekijällä 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 nimetyille 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. Koulutukset suunnitellaan palvelukodin tarpeiden, palautteiden, riskienkartoituksen, kehityskeskusteluiden ja tilaajan tarpeiden pohjalta. Vuosittain pidettävissä kehittämissäpäivissä kootaan kehittämissajatuksia ja ideoita sekä tarpeita koulutuksiin. Kehityskeskusteluissa työntekijöiden yksilölliset koulutustarpeet, -tarpeet ja -suunnitelmat käydään läpi yhdessä lähiesimiehen kanssa. Jyränkölä tukee työntekijöitään kouluttautumaan ja laajentamaan hyvinkin laaja-alaisesti osaamistaan. Konsulin täydennyskoulutussuunnitelma on kirjattu yksikön toimintasuunnitelmaan.

Toimitilat (4.4.2)

Konsulin yhteisökoti Pihlajakodissa on 10 asukaspaikkaa (19 neliötä) ja Pikkupihlajassa on 4 asukaspaikkaa 2 x 15 neliötä ja 2 x 13 neliötä. Jokaisella asukkaalla on oma huone ja oma kylpyhuone-wc. Wc:ssä tukikaiteet. Huoneen sisustukseen kuuluu sähkösätky, peitto, tyyny, liinavaatteet ja pyyhkeet, muuten asukas voi kalustaa huoneen omilla tavaroillaan. Pihlajakodissa on tilavat yhteiset tilat, sekä ruokailutila. Lisäksi on yhteisökodin oma aidattu piha-alue pöytineen ja keinuineen, johon asukkailla on esteetön pääsy. Asukkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan ollessa pitkään poissa. Yhteisökodin pintaremontti tehty syksyllä 2021.

Yhteiskäytössä ovat myös ravintola Kymenkartano, juhla- ja liikuntasali Sireniussali, kerrosten oleskelutilat, joissa asukkaat voivat kokoontua viettämään yhteistä aikaa, sekä saunatilat. Yhteisöllinen piha-alue grillikatoksineen ja keinuineen.

Konsulin palveluasunnoista 18 on yksiöitä (40 m²) ja 11 kaksiota (4 x 50 m²), 4 x 60 ja 3 x 56. Yksiöissä on tupakeittiö, makuuhuone ja kylpyhuone-wc. Wc:ssä on korotettu wc-istuin ja tukikaiteita. Kaksioissa on tupakeittiö ja kaksi makuuhuonetta ja kylpyhuone-wc. Wc:ssä on korotettu wc-istuin ja tukikaiteita. Kaikissa palveluasunnoissa on lasitetut parvekkeet, pakastinlokerolla varustettu jääkaappi ja kylpyhuoneessa pyykinpesukoneliitännämahdollisuus. Konsulissa on saunatilat, joista jokainen voi varata saunavuoron tai vaihtoehtoisesti tulla saunomaan yhteissaunavuoroilla. Tarvittaessa asuntoihin asennetaan ovihälyttimet.

Tilojen käytön periaatteet sekä siivous- ja pyykkihuolto

Asukkaat ovat vuokranneet huoneen tai huoneiston Jyränkölän Palvelukodit Oy:ltä, 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.

Jyränkölällä on ylläpitämiensä muiden toimintojen (Heinolan kansalaisopisto, järjestö- ja vapaaehtoistyön keskus Tuttis, ravintolat jne.) myötä myös paljon muita toimitiloja, jotka ovat tarvittaessa myös hoivapalveluiden asukkaiden käytettävissä.

Jyränkölän kiinteistöpalvelut vastaa hoivapalveluiden siivous- ja pyykkihuollosta sekä kiinteistöjen ylläpidosta.

Teknologiset ratkaisut (4.4.3)

Konsulin sisäpihan puoleinen ulko-ovi on lukittuna ja siellä on tallentava valvontakamera, josta on ilmoitus ovelta. Oven läheisyydessä on ovikello ja puhelinnumero yksikköön vierailulle tulevia varten. Konsulinkadun puoleinen ravintolan sisäänkäyntiovi on arkisin pääasiassa avoinna klo 7.00-16.00. Oven sulkeutumisasajankohtaan vaikuttaa talossa olevat tilaisuudet, jolloin ovi pidetään auki klo 16.00 jälkeen tarpeen mukaan. Viikonloppuisin ovi sulkeutuu klo 14.30. Yhteisökodin ovi pidetään lukittuna, josta ilmoitetaan yhteisökodin ovelta.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Käytössä on hoitajan ranneke, josta hälyttämällä saa tarvittaessa toisesta talosta apua. Yhteisökodin yleisissä tiloissa on tallentava valvontakamera ja seuranta tapahtuu Pihlajakodin kansliassa sijaitsevalta päätteeltä.

Konsulissa on käytössä turvapuhelinjärjestelmä, jossa asukkaalla on ranneke-/kaulanauhahälytin, josta hälytys ohjautuu hoitajilla olevaan päivystyspuhelimeen. Hoitaja saa puheytteen asukkaan asunnon turvapuhelinaltteen ja voi arvioida avun kiireellisyden. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käymällä asukkaan luona. Asukkaille voidaan myös tarvittaessa asentaa asunnon ulko-oveen ns. ovihälytin, joka hälyttää päivystyspuhelimeen, kun ovi avataan.

Painikkeen ja järjestelmien toimivuus tarkistetaan asukkaiden vaihtuessa. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa palvelun toimittaja. Päijät-Soten laitteista vastaa Tunstall Oy ja Jyränkölän Settlementin laitteista ja niiden testaamisesta Jyränkölän kiinteistöpalvelut. Konsulin kiinteistöhoitaja on Juho Immonen, 044 797 2528, huolto@jyrankola.fi..

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 käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, pulssioksimetri, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Vaaratilanneilmoitukset tulee tehdä Fimealle, https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

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. Hoitajat opastavat, auttavat ja ohjaavat asukkaita apuvälineiden käytössä. Fysioterapeutit huolehtivat, että yksiköiden omat laitteet ja apuvälineet (nosturit, sähkösängyt 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. Sähkösängyistä, nostureista ja suihkulaveteista on tehty huoltosopimus Lojerin kanssa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Arja Peltomaa 044 797 2447 arja.peltomaa@jyrankola.fi ja vastaava hoitaja Marja Deppner 044 797 2412 marja.deppner@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 viranomais määräyksien noudattaminen

Hoivapalveluiden käytössä olevat sähköiset järjestelmät on varmistettu asianmukaisesti ja niiden ylläpidosta vastaa Advania Focus. 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 tietosuojaohjeistukset huomioiden.

Hyvinvointialueen kanssa on solmittu erilliset tietoturvasuositukset.

Jyränkölän eri osastojen laatimat rekisteriselosteet on ladattu Jyränkölän 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 vaitiolovelvollisuuslomakkeen. 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. Omaevalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen dokumentoinnin avulla seurataan omaevalvonnan toteutumista käytännössä.

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

Konsulin toimintasuunnitelmaan on kirjattu vuoden 2024 painopistealueet ja tavoitteet toiminnan kehittämiseksi.

- RAI-arviointitietojen siirtäminen tavoitteellisiin hoivasuunnitelmiin ja käytäntöön, asukkaan ja läheisen osallisuus arviointeihin
- Kantaan liittyminen ja kouluttaminen rakenteiseen kirjaamiseen
- Skholen koulutus: Tietosuoja ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa kaikille
- Otetaan käyttöön kuukausipalaverien uusi pohja, jossa nostetaan kuukausittain keskusteluun sovittuja asioita omaevalvontasuunnitelmasta
- Konsulissa työskentelee hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja riittävä henkilökunta.
- Ekologinen vastuullisuus ja oikea lajittelu

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Heinolassa 8.2.2024

vastaava hoitaja Marja Deppner

