

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)	7
Palvelutarpeen arviointi (4.2.1).....	7
Toteuttamissuunnitelma (4.2.1).....	7
Asiakkaan kohtelu (4.2.2).....	8
Asiakkaan osallisuus (4.2.3).....	10
Asiakkaan oikeusturva (4.2.4)	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	12
Hyvinvointi ja kuntoutumista tukeva toiminta (4.3.1)	12
Ravitsemus (4.3.2).....	12
Hygieniäkäytännöt (4.3.3).....	13
Terveysten- ja sairaanhoito (4.3.4).....	13
Lääkehoito (4.3.5).....	14
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (4.3.6).....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	15
Henkilöstö (4.4.1)	15
Toimitilat (4.4.2).....	17
Teknologiset ratkaisut (4.4.3).....	18
Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet (4.4.4)	18
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Yksityinen palveluntuottaja Jyränkölän Settlementti ry	Palveluntuottajan Y-tunnus 0164005-0
Kunta Heinola	Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi ja yhteystiedot Palvelutalo Siltakoti ja Helena / Jyränkölän hoivapalvelut Siltakatu 13, 18100 Heinola 044 797 2483	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Heinolan kaupunki Rauhankatu 3 18100 Heinola Vaihde (03) 849 30	Toimintayksikön hyvinvointialue 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 (mt-kuntoutujat, kehitys- ja vaikeavammaiset) Yhteisökoti Tammikodissa 28 paikkaa, Siltakodissa 53 palveluasuntoa ja Helenassa 26 palveluasuntoa.	
Toimintayksikön vastaava esimies Meira Hämäläinen	Puhelin 044 797 2484
Sähköposti meira.hamalainen@jyrankola.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 16.12.1997, lupamuutos 17.3.2020 (Luvanvarainen tehostettu palveluasuminen 47 paikkaa ja ilmoituksenvaraiset palvelut 98 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 Setlementin hoivapalvelut tarjoavat ihmislähtöistä ja voimavarakeskeistä hoivaa vanhuksille ja erityisryhmille. Tuemme asiakkaiden omannäköistä ja elämänmakuista eloa yhteisöllisessä ja turvallisessa ympäristössä. Arvoimme ovat ihminen, ideat ja ilo!

Siltakodissa on 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 voimavaralähtöisellä toiminnalla kuntouttavaa työtettä ja kinestetiikan keinoja käyttäen. Kinestetiikka on voimavaralähtöinen toimintamalli, joka edistää asukkaan toimintakykyä ja kuntoutumista lisäten samalla 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 kestäväen kehityksen ja vastuullisuuden toteuttamiseen. Jokainen asumisyksikkö on sitoutunut hoivapalvelujen kestäväen 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 laitospaisuuksia 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 hoidosta sekä erityistä asiantuntijuutta vanhusten, muistisairaiden sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien hoidosta ja kuntoutuksesta. Jokainen hoitaja tekee työtään vastuullisesti ja koulutetaan kohtaamaan ja hoitamaan erityistä tukea tarvitsevia asukkaita. Palvelutaloissa 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 setlementin eri osastojen (kansalaisopisto, työelämäpalvelut, vapaaehtoistoiminta, ravintolat, hankkeet) kesken ja myös alueellisesti sekä valtakunnallisesti. Ideat ja ideointi ovat osa hoivapalveluiden arkea.

- 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.

Siltakodissa arvot näkyvät päivittäisessä arjessa. Kaiken toiminnan keskiössä on ihminen. Siltakodissa jokainen on tasavertainen ja kunnioitamme jokaisen ihmisarvoa. Asukkaat kohdataan yksilöinä huomioiden hänen yksilölliset tapansa, totumuksensa ja toiveensa. Asukkaille laaditaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma yhdessä asukkaan kanssa. Myös läheisillä on mahdollisuus osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Asukkaille nimetään omahoitaja, joka selvittää jo tervetuloa haastattelun yhteydessä asukkaan tottumuksia ja elämäntapaa.

Asukkaita kohdellaan tasavertaisesti. Läheiset otetaan mukaan asukkaan arkeen, heitä ohjataan ja tuetaan tarvittaessa. Vierailijat ovat aina tervetulleita yhteisökotiimme, eikä meillä ole rajoittavia vierailuaikoja.

Työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehditaan monella eri tavalla. Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen tai tiimivastaava Veera Hermola ovat helposti ja nopeasti henkilöstön tavattavissa. Työssä jaksamista tuetaan myös mm. E-passilla, tyhy-rahalla ja työterveyshuollon keinoin.

Siltakodissa tarkastellaan toimintaa ja kehitetään käytänteitä koko ajan. Kehittämistyötä pyritään tekemään yhdessä koko henkilöstön kesken keskustelemalla asioista mm. kuukausi- ja viikkopalavereissa, kehityskeskusteluissa ja

kehittämispäivissä. Siltakodissa pyritään keskustelemaan ja idearikkaaseen ilmapiiriin, jossa kaikkien mielipiteitä arvostetaan. Myös läheisten tuomat ideat ovat meille erityisen tärkeitä. Muistutamme läheisiä ja palvelutalon asukkaita tuomaan meille palautetta yksikkömme palautelaatikkoon, joka on samalla Tammikodin postilaatikko. Laatikko sijaitsee Siltakodin pääoven vieressä tuulikaapissa. Saadut palautteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa.

Henkilökunta kannustaa asukkaita löytämään iloa pienistä onnistumisista tavallisessa arkielämässä. Yksilöllisesti annettava hoiva ja kuntouttavan työtteen toteuttaminen, jossa tavoitteena on asukkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja mahdollisuuksien mukaan kohentaminen sekä hyvä elämänlaatu, antavat asukkaalle ilon ja onnistumisen hetkiä. Erilainen viriketoiminta ja ulkoilu ovat iloa tuottavia asioita. Yhdessäolo ja yhteiset ruokailuhetket tuovat kodin tuntua ja yhteenkuuluvuutta.

3 RISKIENHALLINTA (4.1.3)

Riskien arvioinnilla tarkoitetaan työssä esiintyvien vaarojen tunnistamista, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkitysten arviointia. Riskien arviointia tehdään työssä päivittäin ja mahdollisuuksien mukaan poistetaan tai korjataan riskitilanne heti. Jos se ei ole mahdollista, ilmoitetaan riskistä esihenkilölle, joka ottaa asian käsittelyyn mahdollisimman nopeasti. Havainnon riskistä tai poikkeavasta tilanteesta voi tehdä asukas, läheinen, työntekijä, vapaaehtoinen tai kuka tahansa toiminnassa mukana oleva henkilö.

Jyränkölän henkilökunnan intran tiedostoista TYHY-kansiosta löytyy riskienarviointilomake pohja. Riskien arviointi tehdään yksiköissä vuosittain. Riskien arvioinnissa käydään läpi: fyysiset-, ergonomiset-, tapaturma-, kemialliset-, biologiset-, tulipalo/räjähdyksivaaratekijät sekä henkiset kuormitustekijät ja muut vaara ja haittatekijät. Samasta kansiossa 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.

Riskiennhallinnan järjestelmät, menettelytavat ja työnjako

Henkilökunta kirjaa havainnot joko Hilikka-järjestelmään (Laatupoikkeama-huomio) tai Ilmoitus läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta -lomakkeella.

Siltakodin asukkaat tai omaiset voivat halutessaan nimettömänä ilmaista huolenaiheita liittyen hoitoon tai asumisympäristöön kirjallisella palautteella alakerran postilaatikkoon. Palautetta voi antaa henkilökunnalle myös suullisesti. Asukkaiden ja henkilökunnan huomatessa epäkohtia esim. kiinteistössä, niistä viestitään välittömästi kiinteistöhoitajille.

Ilmoitus läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta -lomakkeen voi palauttaa myös nimettömänä ja se on käytössä koko Jyränkölän Settlementin työntekijöillä. Lomake on täytettävissä ja tulostettavissa Intrassa. Hilikka-poikkeaman pääsevät kirjaamaan vain Hilikka-tunnukset omaavat työntekijät. Ilmoittajan yksityisyyden suojaamiseksi laatupoikkeaman kirjaa Hilikka-järjestelmään mahdollisuuksien mukaan joku muu kuin poikkeaman havainnut tai poikkeavassa tilanteessa osallisena ollut henkilö. Laatupoikkeama-huomio tulostetaan kirjaamisen jälkeen järjestelmästä ja se toimitetaan Siltakadun hoivapalvelujen vastaavalle. Laatupoikkeamat tallentuvat myös sähköisesti Hilikka-järjestelmään. Vastaava reagoi poikkeaman luonteen mukaan tilanteen vaatimalla tavalla.

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikön kuukausipalaverissa henkilöstön kanssa ja kirjataan muistioon 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 asukkaalle/asukkaalle sekä omaisille tilanteen mukaan. Siltakadun hoivapalvelujen vastaava tekee Siltakodin poikkeamista vuosittaisen yhteenvedon. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet huomioidaan myös laadunhallintajärjestelmän dokumenteissa ja ohjeissa ja niitä päivitetään tarvittaessa laatu ym. poikkeamien pohjalta.

Jyränkölän riskien hallinnasta (varautuminen-, valmius-, ennakointi sekä kriisitoiminta) vastaa Jyränkölän toimitusjohtaja Kari Hahl apunaan johtoryhmä. Jokaisen osaston johtaja/päällikkö johtaa oman osastonsa riskienhallintaa. Yksikön vastaava 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 Meira Hämäläiselle, 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 ja tiimivastaavilla on riittävät ja tarvittavat tiedot sekä taidot omavalvontaan liittyen. Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen ja Siltakodin tiimivastaava Veera Hermola ovat päävastuussa Siltakodin riskienhallinnasta ja yksikön henkilöstön perehdyttämisestä riskien arviointiin ja toimintatapoihin (lomakkeet, ilmoitukset jne.). Jyränkölän Settlementin palveluvastaava vastaa asiakastietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Riskien tunnistaminen

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

Turvakävelyt tehdään vuosittain. Tavoitteena on suorittaa kävely kolmesti vuodessa. Kävelyiden tarkoituksena on käydä läpi paloturvallisuuteen liittyvät pääkohdat sekä arvioida toimintaympäristön turvallisuutta sekä mahdollisia riskejä. Kävelyiden yhteydessä täytetään lomake, jossa arvioidaan ja kartoitetaan turvallisuuteen liittyvää nykytilaa yksikössä.

Vuosittaisen riskienarvioinnin yhteydessä kirjataan ja määritetään vastuuhenkilöt, aikataulut sekä seuranta erilaisten mahdollisten epäkohtien korjaamiseksi.

Riskien käsitteleminen

Laatupoikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Tilanteiden käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa.

Työntekijät kirjaavat poikkeavat tilanteet laatupoikkeama-huomioina Hilikka-järjestelmään, johon ne tallentuvat sähköisesti. Poikkeaman kirjannut henkilö tulostaa sen Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläiselle, joka käsittelee laatupoikkeaman kuukausikokouksessa henkilöstön kanssa. Tilanteessa mietitään ja kirjataan toimintatavat jatkossa vastaavan tilanteen ennaltaehkäisemiseksi. Vakavat tilanteet tuodaan välittömästi hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskisen tietoon. 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.

Muutoksista tiedottaminen

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

Hoivapalvelujohtaja tiedottaa muutoksista 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. Asukasta koskevat muuttuneet käytänteet kirjataan Hilikka-ohjelmaan ja asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan ja tiedotetaan hoito- tiimissä yllä mainittujen kanavien kautta.

Tunnistetut riskit ja suunnitelma todennettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi

Asukasturvallisuus

Lääkehoitoon liittyvät riskit ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeaman käsittelyn yhteydessä ja muuttuneet toimintatavat sekä käytänteet tiedotetaan henkilöstölle. Muuttuneet toimintatavat kirjataan myös yksikön lääkehoidosuunnitelmaan. Poikkeaman juurisyy selvillä saamiseksi käytetään mm. viismiks -menetelmää eli esitetään kysymys Miksi? vähintään viisi kertaa poikkeamaan johtaneesta tilanteesta. Poikkeama käsitellään henkilökunnan

kanssa yhdessä ja myös korjaavat toimenpiteet mietitään yhdessä. Siltakadun hoivapalvelujen vastaava ja tiimivastaava valvovat, että sovitut toimenpiteet tulevat käytäntöön sovitussa aikataulussa.

Asukkaiden kaatumiseen liittyvien riskien minimoimiseksi pyritään varmistamaan mahdollisimman esteetön ympäristö.

Työturvallisuus

Vaativat vuorovaikutustilanteet voivat aiheuttaa työssä psyykkistä kuormitusta. Riskin minimoimiseksi vuorovaikutustilanteista keskustellaan työyhteisössä, henkilöstöä perehdytetään asukkaiden kohtaamiseen, tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta ja tarvittaessa henkilöstölle järjestetään työnohjausta.

Fyysistä kuormitusta puolestaan aiheuttaa asukkaiden heikko fyysinen toimintakyky, aggressiiviset ja arvaamattomat asukkaat. Yksikön oma fysioterapeutti ohjaa tarpeen mukaan henkilökuntaa ergonomiseen työskentelyyn. Myös kinesiikan keinoin voidaan vaikuttaa työntekijöiden työergonomiaan.

Mikäli työntekijään kohdistuu asukkaan aggressiivista käytöstä, käy tiimivastaava välittömästi tapauksen läpi työntekijän kanssa. Tapaus käsitellään tarpeen mukaan heti kun mahdollista myös asukkaan kanssa. Asiaa käsitellään tarpeen mukaan myös viikko- ja/tai kuukausipalavereissa, jotta keksittäisiin toimintamalleja, joilla vastaavaa voidaan välttää jatkossa. Työntekijät ja/tai tiimivastaava tiedottavat henkilökuntaan tai toisiin asukkaisiin kohdistuvasta aggressiivisesta käytöksestä Siltakadun hoivapalvelujen vastaavaa.

Epidemia tai pandemia

Epidemia tai pandemia tilanteesta noudatetaan ohjeistusta eristyksen, käsihygienian, suu- ja muiden suojaimien käytön ja siivouksen suhteen. Tilanteissa toimitaan infektio- ja hygieniaohjeiden mukaan. Epidemia ja pandemia tilanteissa konsultoidaan tarvittaessa hyvinvointialueen infektioyksikköä, josta saadaan ajantasaiset toimintaohjeet. Pandemia aikana yksikköön voi tulla kokoontumisrajoituksia.

Hellejaksot

Hellejaksojen aikana rakennuksen lämpötila voi nousta korkeaksi. Rakennuksen yhteisiin tiloihin on asennettu ilmalämpöpumppu viilentämään ilmaa. Lisäksi pidetään sälevarhot ja ikkunat kiinni. Lisäksi on hankittu erilaisia tuulettimia huoneilman viilentämiseksi. Asukkaiden nesteytyksestä huolehditaan tehostetusti.

Lääkehuoneeseen on asennettu lämpenemistä estävä kalvo ikkunaan sekä asennettu ilmalämpöpumppu, jolla huoneen lämpötila saadaan pidettyä lääkkeille soveltuvana.

Luettelo riskinhallinnan / omavalvonnan ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehuollon täydennyskoulutukset
- Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteistyössä määräajoin toteutettu työpaikkakäynti
- Varhaisen tuen mallin toimintatavat
- Ohje Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta.
- Ohje hygieniasta ja epidemiatilanteista
- Ohje terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteissa toimimisesta

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt yhteystietoineen

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

Siltakoti: Meira Hämäläinen, Siltakadun hoivapalvelujen vastaava, 044 797 2484, meira.hamalainen@jyrankola.fi

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskinen, palveluvastaava Anne Virtanen, Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen, sairaanhoitaja-tiimivastaava Veera Hermola, fysioterapeutti Tuija Velling sekä Siltakodin henkilöstö.

Siltakodin henkilöstö on lukenut edellisen vuoden omavalvontasuunnitelman läpi ja tehnyt siihen huomioita, jotka korjattu vuoden 2024 omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tammikuussa yhdessä laadunhallintajärjestelmän kanssa. Siltakadun hoivapalvelujen vastaava päivittää omavalvontasuunnitelmaa tarvittaessa, mikäli toimintaohjeet,

toimintatavat tai säädökset muuttuvat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös vastuuhenkilöiden vaihtuessa. Päivitysten jälkeen muutokset käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa tiimi- / kuukausipalaverissa. Palaveripohjaan on ohjelmoitu vuodelle 2024 omavalvontasuunnitelman eri teemoja, joita käydään suunnitelmallisesti läpi henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Siltakodin pääsisäänkäynnin eteisaulassa 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 palveluasumisen, yhteisöllisen asumisen tai kotihoidon ostopalveluna palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Hyvinvointialueen palveluun liittyen asiakkaan palvelutarve arvioidaan asiakkaan hyvinvointialueen toimesta (asiakasohjaus) heidän käytäntönsä mukaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Uusilla asukkailla on mahdollisuus tutustua palvelutalon tiloihin ja toimintaan jo ennen muuttoa. Kaikille palvelutaloon muuttaneille pidetään tervetulohaastattelu.

Siltakodissa ja palvelutalo Helenassa asukkaan 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 vahvuudet ja kehittämisen alueet toimintakykyisyyden edistämiseksi. Käytössä olevia mittareita ovat mm. RAI, MMSE, MNA, TOIMIVA ja mahdollisesti muita palvelun tilaajan kanssa sovittuja mittareita.

Siltakodin ja palvelutalo Helenan asukkaaksi voi hakeutua myös itse maksavana asiakkaana täyttämällä hakemuslomakkeen. Tällöin palvelujen tarve arvioidaan tervetulohaastattelussa yhdessä tiimivastaavan/hoitajan, asukkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa.

Toteuttamissuunnitelma (4.2.1)

Siltakodissa ja palvelutalo Helenassa toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan kanssa. Suunnitelman pohjana käytetään toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnettyjen mittareiden ja menetelmien tuloksia, terveyteen liittyviä taustatietoja, terveydentilan mittareita ja mahdollista lääkärin ja/tai hoitohenkilökunnan tekemää arviointia asukkaan toimintakyvystä. Asukkaan asioidenhoitaja, edunvalvoja tai läheinen kutsutaan mukaan asukkaan niin halutessa tai tarvittaessa toteuttamissuunnitelman laatimiseen tai päivittämiseen.

Ensimmäinen toteuttamissuunnitelma tehdään RAI-arviointiin perustuen kuukauden kuluessa asukkaan muutosta. Asukkaan palvelutarvetta ja voimaa arvioidaan päivittäin ja toteuttamissuunnitelma sekä RAI-arviointi päivitetään tarvittaessa toimintakyvyn tai voimien muuttuessa sekä säännöllisesti vähintään kuuden kuukauden välein. RAI-arvioinnin yhteydessä asukkaan omahoitaja on yhteydessä asukkaan omaisiin ja/tai läheisiin, jotta heillä on myös mahdollisuus osallistua arvioinnin tekoon. RAI:sta nousseita asioita kirjataan toteuttamissuunnitelmaan asukkaan tavoitteiksi. Suunnitelma kirjataan riittävän konkreettiseksi, jotta sen seuraaminen päivittäin on mahdollista. Toteuttamissuunnitelman toteutumista arvioidaan ja kirjataan päivittäin. Havainnot kirjataan Hilikka-järjestelmään.

Siltakodin kaikki lähihoitajat ja sairaanhoitajat käyvät kaikki tarvittavat RAI-koulutukset osatakseen hyödyntää RAIsta esiin nousseita asioita asukastyössä. Jokainen uusi lähihoitaja tekee koulutukset käytyään ensimmäisen oman asukkaansa RAI:n yhdessä RAI-vastaavan kanssa, jotta tekemiseen tulisi varmuutta.

Omahoitaja toimittaa päivitetty toteuttamissuunnitelmat turvapostilla hyvinvointialueen työntekijöille.

Henkilökunnan tulee perehtyä jokaisen asukkaan toteuttamissuunnitelmaan Hilikka-järjestelmässä ja raporteilla sekä viikkopalaverieissa. Hilikka-kalenteriin kirjataan päivittäiset hoitokäynnit asukkaan yksilöllisen suunnitelman mukaan. Omahoitaja päivittää toteuttamissuunnitelman aina asukkaan toimintakyvyn, voinnin tai tilanteen muuttuessa. Omahoitaja toimittaa päivitettyt toteuttamissuunnitelmat turvapostilla hyvinvointialueen työntekijöille.

Asukas voi halutessaan lukea itseään koskevia tietoja ja kirjauksia pyytämällä niitä nähtäväkseen. Halutessaan hän voi pyytää niitä näytettäväksi myös itse valitsemalleen henkilölle. Siltakadun hoivapalveluvastaava tai tiimivastaava käy pyydetyt tiedot läpi asukkaan toivomalla tavalla sähköisessä muodossa. Mikäli asukas haluaa tietonsa tulostettuna, hänen tulee osoittaa tietopyyntö suoraan rekisterinpitäjälle eli asukkaan palvelun myöntäneelle hyvinvointialueelle tai suoraan Jyränkölän settlementille (Jyränkölän omat asiakkuudet). Päijät-Hämeen hyvinvointialueen nettisivuilta löytyy kopiopyyntö-lomake, jolla tiedot pyydetään. Toimintatapa on sama, mikäli asukas ei kykene antamaan suostumustaan tietojen luovuttamiseen tai on kuollut. Tällöin asioiden hoitajan osoittaa tietopyyntö suoraan rekisterinpitäjälle.

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.

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 toteuttamissuunnitelmaan. 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 Siltakotiin tai Helenaan omahoitaja tai tiimivastaava haastattelee asukasta ja hänen läheisiään. Haastattelussa pyritään selvittämään asukkaan toiveet ja mielipiteet hänen hoitoaan koskeviin asioihin. Yksilölliset tavat ja tottumukset käydään alkuvaiheessa läpi, jotta asukkaalle voidaan tarjota mahdollisimman yksilöllistä hoitoa ja hoivaa. Muistisairaiden asukkaiden kohdalla omaisyhteistyön rooli korostuu ja omaisten tekemä elämäntieto auttaa hoitajia asukkaan hoidossa. Itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja asukaslähtöisyys on toiminnan ydin.

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 toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaan toiveista poikkeavat päätökset perustellaan asukkaalle, hänen läheisilleen ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille.

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. Kothoidon asiakkailla rajoitustoimenpiteiden käyttö ei ole mahdollista.

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 toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin. Jokainen asukas allekirjoittaa asuinhuoneiston vuokrasopimuksen, johon on kirjattu palveluasumisen erityisehdot, johon kuuluvat mm. rajoitukset päihteiden- 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, 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 yhteisökohteissa 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.

Siltakodissa itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus, joka muodostuu henkilökohtaisesta vapaudesta, koskemattomuudesta ja turvallisuudesta. Asukkaan rajoittaminen on viimeinen keino. Jos niin joudumme toimimaan, keskustelemme omaisen, lääkärin ja hoitajien kanssa. Rajoittaminen tehdään ainoastaan lääkärin luvalla ja hänen ohjeensa mukaan määräajaksi (korkeintaan 3kk) ja tarkastamme sitä sovituin välein. Rajoittamistoimenpiteiden ensisijainen syy on se, että suojellaan rajoitettavan asukkaan terveyttä ja elämää. Ennen rajoittamistoimenpiteisiin ryhtymistä pohditaan aina, voitaisiinko tilanteita ennaltaehkäistä niin, ettei rajoittamistoimenpiteitä tarvittaisi. Rajoittamistoimenpiteitä Siltakodin Tammikodissa voivat olla asukkaan sängynlaitojen nostaminen asukkaan oman turvallisuuden takia, hygienihaalarin käyttö asukkaan arvokkuuden säilyttämiseksi tai terveyden suojelemiseksi. Yhdessä sovitut asiat kirjataan Hilikka-järjestelmään ja niiden tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti.

Tilanteissa, joissa huomataan, ettei asukas ole kykenevä päättämään omista asioistaan, käynnistetään edunvalvontaprosessi joko läheisten tai hoivayksikön toimesta. Asukasneuvoja ja palveluvastaava auttavat ja ohjaavat edunvalvontaan liittyvissä asioissa.

Asukkaiden asiallinen kohtelu ja menettelytavat, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

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. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi joka yksikössä neljä kertaa vuodessa vastaavan toimesta.

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 toiminnasta vastaavalle. Siltakadun hoivapalvelujen vastaavasta tai palveluvastaavasta ilmoitus tehdään hoivapalvelujohtajalle, hoivapalvelujohtajasta toimitusjohtajalle ja toimitusjohtajasta hallitukselle.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lyhyesti:

- Sosiaalihuoltolaki § 48 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, määrääaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.
- Lomake ohjeineen löytyy laatukäsikirjan toimintaohjeista ja ilmoitus tehdään aina lomakkeella yksikön esimiehelle

Asukas voi tehdä ilmoituksen toiminnan vastuuhenkilölle. Asukasta ohjataan tarvittaessa muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiavastaava). Kaikki tilanteet käsitellään Siltakodin vastuuhenkilön sekä hoivapalvelujohtajan kanssa ja niistä kirjataan laatu-poikkeama. Asian korjaamiseksi tehdään tarvittavat toimenpiteet ja ne kirjataan. Siltakadun hoivapalvelujen vastaava on vastuussa toimenpiteen toteutumisesta ja tilanteen korjaantumisesta sovitun aikataulun mukaisesti. Vakavat tilanteet tiedotetaan organisaation sisällä toimitusjohtajalle sekä hallitukselle ja organisaation ulkopuolelle palvelun tilaajalle.

Siltakadun hoivapalvelujen vastaava 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 vastuuhenkilöille päivittäin käyntien ja perustoiminnan yhteydessä. Palvelukodeissa on myös palautelaatikot, joihin palautteen voi jättää kirjallisena. Siltakodin palautelaatikona toimii Tammikodin postilaatikko Siltakodin ulko-oven sisäpuolella. Tervetuloohaastattelun yhteydessä käydään läpi, miten ja missä yhteyksissä palautetta kerätään ja miten sitä voi antaa. Saatu palaute kirjataan ylös ja tuodaan Siltakadun hoivapalvelujen vastaavan tietoon. Oma-
valvontasuunnitelmasta (kohdasta 4.2.4) löytyvät yhteystiedot 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 sekä yhteenvedon jokaiseen yksikköön erikseen että koko hoivan yhteenvedon. Palautteet käsitellään yksikkökohtaisesti yksiköiden esihenkilöiden ja hoivapalvelujohtajan kanssa sekä vastuuryhmässä yhteisesti. Yksikön esihenkilö käsittelee palautteet palvelukodeissa henkilöstön kanssa. Palautteet voidaan käsitellä myös 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 aikaimmalla ja tiedotetaan kaikkia hoitoon osallistuvia

Joka kuukausi mietitään henkilökunnan kanssa yksikön onnistumisia ja ns. "tähtihetkiä". Tällä halutaan tehdä näkyväksi onnistumisia ja nostaa onnistumiset arvoonsa. Hyvät käytänteet ja palautteet kerätään tiimin viikko- ja/tai 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. Ajoittain tietoa kerätään yksiköittäin myös THL:n *Kerro palvelustasi* -kyselyn avulla. Yksikön vastaava vastaa palautteiden käsittelystä, vaadittavista toimenpiteistä ja seurannasta.

Asiakkaan oikeusturva (4.2.4)

Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen, 044 797 2484, meira.hamalainen@jyrankola.fi
Siltakatu 11 B, 18100 Heinola

Muistutuksen vastaanottaja
Hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskinen, 044 797 2422, sirkku.taskinen@jyrankola.fi
Konsulinkatu 1, 18100 Heinola

Päijät-Hämeen hyvinvointialue:
hvakirjaamo@pajjatha.fi
TAI
HVAkirjaamo
Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
<https://pajjat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies/>
asiavastaavat@pajjatha.fi
03 819 2504

Puhelinasiointi
Aukioloajat
ma 09:00 - 12:00
ti 09:00 - 12:00
ke 09:00 - 15:00
to 09:00 - 12:00

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoo muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen 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/>
029 505 3050
Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 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 kuluttajariitautakunta.

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 vietään 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 ja ohjataan 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. Siltakodin henkilöstöä suorittaa parhaillaan ikävalmentajana toimiminen koulutukseen kuuluvaa validaation peruskurssia ja tavoitteena on seuraavaksi suorittaa kinestetikan opinnot, jotta pystytään parhaalla mahdollisella tavalla huomioimaan asukkaiden voimavaroja ja tukea niiden käyttöä.

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, toiminnallisuutta asukkaiden elämään tuo myös Arjen Ilona (viriketoiminta). Asukasryhmästä ja toimintakyvystä riippuen on mahdollista osallistua työtoimintaan, harrasteryhmiin ja tapahtumiin. Jokaisessa yksikössä on omat säännölliset toiminnat, joiden sisältöön asukkaat voivat vaikuttaa.

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta

Hilka-järjestelmään kirjattujen huomioiden pohjalta pystytään hakemaan yksityiskohtaiset tiedot tavoitteiden toteutumisesta esim. viriketoimintaan osallistuminen, ulkoilu, psyykinen vointi jne. Näitä käytetään myös toteuttamissuunnitelman arvioinnin pohjana. Toteuttamissuunnitelma päivitetään RAI-arvioinnin pohjalta säännöllisesti vähintään puolen vuoden välein sekä aina asukkaan voinnin muuttuessa yhdessä asukkaan kanssa. Suunnitelmaan kirjatut säännölliset keskustelut omahoitajan kanssa mahdollistavat yksilöllisen ja asukkaan omia tuntemuksia kuvaavan keskustelun ja voinnin seurannan.

Ravitsemus (4.3.2)

Riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemustason seuranta

Siltakodin ateriat valmistetaan ravintola Kestissä ja ravintolan kautta toimitetaan yksikköön ruokatarvikkeita. Siltakodin yöhoitaja valmistaa yhteisökotiin aamupalan. Viikonloppuisin, kun ravintola Kesti on suljettu, Tammikodin keittiötyöntekijä lämmittää perjantaina kylmänä toimitetun ruuan yhteisökodin lounaalle ja päivälliselle. Lämpimän ja kylmän ruuan lämpötiloja seurataan säännöllisesti.

Siltakodin 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 tule liian pitkäksi. Aamupalaa tarjoillaan joustavasti asukkaan herättyä, lounas klo 11.30, välipala / päiväkahvi klo 14.00, päivällinen klo 16 ja iltapalaksi on tarjolla joka ilta myös puuro, joka on tarjolla klo 19 alkaen. Asukkailla on mahdollisuus saada myös myöhäisiltapalaa ja yöpalaa.

Siltakodin ja palvelutalo Helenan asukkailla on mahdollisuus ruokailla ravintola Kestissä lounasaikaan arkisin. He voivat myös halutessaan ostaa ruuan kotiin kuljetettuna.

Siltakodissa ja Helenassa noudatetaan valtakunnallista ikääntyneiden ruokasuositusta ja sitä on käyty läpi henkilökunnan kanssa. Asukkaiden ruokailu, ravitsemustilan arviointi ja seuranta sekä ravitsemushoito ja sen kirjaaminen on välitöntä asiakaspalvelua.

Asukkaan ravitsemustilaa arvioidaan ja seurataan säännöllisesti, huomioiden kirjataan Hilka-järjestelmään ravitsemushuomioina. Ravitsemustilaa arvioidaan mm. seuraamalla painon muutoksia (painoseuranta x1/kk), syödyn ruuan ja juoman määrää ja ruokahalun muutoksia sekä MNA-testillä puolivuositain tai tarvittaessa useamminkin. Painon laskiessa ja ravitsemustilan heikentyessä keskustellaan asiasta lääkärinkierrolla ja pyritään korjaamaan ravitsemustilaa. Tarvittaessa otetaan käyttöön lisäraavinnevalmisteet.

Hygieniakäytännöt (4.3.3)

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoiva- 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 toteuttamissuunnitelmien mukaisesti

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

Siltakodissa ohjeet on koottu 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.

Hygieniakansion sisältö:

1. Palvelutalojen hygieniaohteet
2. Käsihygienia
3. Tavanomaiset varotoimet, kosketusvarotoimet ja pisaravarotoimet
4. Veritapaturman toimintaohje
5. Norovirus, Clostridioides Difficile, ESBL ja MRSA
6. Siivousohjeet

Koronapandemian aikana henkilökunnan osaamisen on vahvistunut tarttuvien tautien ehkäisyssä ja suojaamisessa. Hygieniakäytäntöjä tehostettiin koronapandemian aikana. Henkilökunnan kanssa on käyty läpi suojautumista eristysolosuhteisiin. Suojavarusteiden pukemisesta ja riisumisesta on tehty erilliset ohjeistukset.

Jyränkölän Setlementin hoivapalveluiden jokaisessa yksikössä on hygieniavastaavat, jotka osallistuvat Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hygieniavastaavien tapaamisiin ja koulutuksiin. Hygieniavastaavat kokoontuvat säännöllisesti ja jakavat ajankohtaista tietoa palvelukoteihin. Hygieniakansioiden sisältö ja ohjeistukset yhtenäistetään syksyllä 2024 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. Ohjeistus kuolemantapausten varalta on kirjattu Jyränkölän hoivapalveluiden laadunhallintajärjestelmän toimintaohjeisiin.

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Päijät-Soten Heinolan hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Tarvittaessa pyydetään hammashoitajaa tai hammaslääkärinä kotikäynnille asukkaan luo.

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

Siltakodin ja palvelutalo Helenan säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäri Matleena Lopperi. Vastuulääkäri käy kotikäynnillä yksikössä vähintään kolmen kuukauden välein ja joka viikko on lääkärin soittoaika. Lisäksi hoitajilla on mahdollisuus konsultoida lääkärinä puhelimitse muinakin päivinä arkisin virka-aikaan. Omaisilla on mahdollisuus jättää soittopyyntö lääkärille hoitajien välityksellä tai ottaa yhteyttä sähköpostilla matleena.lopperi@pihlajalinna.fi. Vastuulääkäri tekee kotihoidon piirissä oleville asukkaille ennakoivat hoitosuunnitelmat.

Muiden palvelutaloasukkaiden lääkäripalveluista vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Heinolan Sote-keskus, p. 03-849 4388.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa, jolloin sairauden tai vamman hoitaminen ei voi odottaa seuraavaan arkipäivään, otetaan yhteyttä päivystysavun viranomaisnumeroon p. 044 482 5082 hoidon tarpeen ja hoitopaikan arvioimiseksi. Häätötilanteissa soitetaan 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 Hilkka-järjestelmästä sairaanhoitajan lähete lääkelistoineen 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.

Siltakodissa asukkaat voidaan hoitaa elämänsä loppuun saakka. Toteutamme saattohoitoa saattohoitosuositusten mukaan. Äkillisen kuolemantapauksen toimintaohjeet löytyvät laadunhallintajärjestelmän toimintaohjeista.

Siltakorttelin sairaanhoitajat Veera Hermola ja Laura Virtanen vastaavat 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 Hilkka-järjestelmään. Asukkaan voinnin muutoksiin pyritään reagoimaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. 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 hygieniakansioista hoitohenkilökunnalle.

Lääkehoito (4.3.5)

Siltakorttelin (Siltakoti, Helena ja Jyränköläkoti) lääkehoitosuunnitelma pohjautuu STM:n 2021:6 Turvallinen lääkehoitooppaaseen ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen 2023-2025 suunnitelmaan ja mallipohjaan. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tammikuussa. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään 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 sairaanhoitajat Veera Hermola ja Laura Virtanen (veera.hermola@jyrankola.fi, laura.virtanen@jyrankola.fi) vastaavat lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman ja lääkärin ohjeen mukaisesti. Yhteisökodin vastuulääkärinä toimii Jaana Pouta jaana.pouta@pihlajalinna.fi ja kotihoidon vastuulääkärinä Matleena Lopperi matleena.lopperi@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, hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijät, asiakasneuvojat ja -ohjaajat, hyvinvointialueen terveydenhuoltohenkilöstö, asukkaiden edunvalvojat ja seurakuntien diakoniatyöntekijät. Yhteistyö palvelun tilaajan kanssa on olennaista ja siitä sovitaan erikseen palveluntilaajan kanssa. Jyränkölän Settlementin 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. Siltakadun hoivapalvelujen vastaava vastaa yksiköidensä 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 viranomaiset 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.

Jyränkölän yksiköissä toteutetaan henkilöstön kanssa säännöllisesti turvakävelyt, joilla varmistetaan turvallinen toiminta erityistilanteissa sekä arvioidaan toimintaympäristön turvallisuutta ja mahdollisia riskitekijöitä.

Henkilöstö (4.4.1)

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstön määrä ja 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 mukaisesti ja sovitun tuntimäärän mukaan. Asukkaan palvelutarpeen muuttuessa palveluntuottaja on velvollinen selvittämään mahdolliset kotihoidon sopimuksen ylittävät tunnit ja myös viestimään palveluntilajalle, mikäli asukkaan palvelutarve todetaan vähentyneen.

Siltakodin toiminnasta vastaa Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen, joka on koulutukseltaan sosionomi AMK ja suorittanut lisäksi johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon. Henkilöstö vastaa mitoituksia sekä asukkaiden tarpeita. Suurin osa työntekijöistä on lähihoitajia ja hoiva-avustajia. Lisäksi yksikössä työskentelee sairaanhoitaja-tiimivastaava Veera Hermola, sairaanhoitaja Laura Virtanen ja fysioterapeutti Tuija Velling sekä kaikkien yksiköiden yhteinen virikeohjaaja Kirsi Sauvala. Myös sosionomi-tiimivastaava Maarit Svärдин työpanosta voidaan käyttää yksikössä tarpeen mukaan. Yksikössä työskentelee myös vakituisesti kiinteistötiimistä kaksi laitoshuoltajaa ja osa-aikainen pyykkäri. Lisäksi Siltakodin yhteisökodissa Tammikodissa työskentelee keittiötyöläisiä avustavissa tehtävissä, kuten ruuan esille laitto ja tarvittaessa lämmitys, tiskaus, ruokailutilan puhtaanapito, asukkaiden ruokailussa avustaminen sekä asukkaiden kanssa seurustelu.

Lisäksi Siltakadulla työskentelee suunnittelija Koordinaattori Meri Salomaa, jonka tehtäviin kuuluu mm. Siltakodin työvuorolistojen laatiminen, sijaisten rekrytointi akuutteihin tarpeisiin ja oppilaitos yhteistyö.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään vakituisen henkilöstön poissa ollessa, asiakkaiden hoidon niin vaatiessa. Siltakodissa on oma sijaisyöntekijöiden 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.

Jyränkölässä on käytössä varhaisen tuen malli, jossa esihenkilö käy keskusteluita työntekijän kanssa hyvin matalalla kynnyksellä silloin, jos hänellä on herännyt huoli esimerkiksi työntekijän jaksamisesta, poissaoloista tai työstä suoriutumisesta.

Siltakodissa ja koko hoivalla tavoitteena on, että oma henkilöstö ei joutuisi tekemään paljon ylitöitä, jotta heidän jaksamisensa turvataan. Hoitohenkilöstön saatavuusongelmat ovat kuitenkin ikävä kyllä lisänneet oman henkilökunnan ylitöiden määrää. Siltakodissa on kuitenkin saatu loppuvuoden 2023 ja alkuvuoden 2024 aikana kasvatettua sijaisreserviä ja päästy tilanteeseen, jossa oman henkilöstön lisä- ja ylityöt ovat tarpeellisia verrattain harvoin.

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 yksikön vastaavan kanssa. Siltakodissa koko henkilöstö osallistui työnohjaukseen huhtikuusta 2023 helmikuuhun 2024. Työnohjaus vaikutti positiivisesti mm. henkilöstön jaksamiseen ja hyvinvointiin.

Työterveyspalvelut:

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

Työterveyshoitaja Katja Aho
Puh. 041 314 5650, soittoaika ma-pe 9.30-10
www.sairaanhoidokeskus.fi

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Työntekijöitä rekrytoidaan yhteistyössä TE-palvelujen ja Jyränkölän työllistämispalvelujen kanssa. Ilmoittelussa käytetään pääasiassa mol.fi-sivustoa, Jyränkölän omia nettisivuja ja sosiaalista mediaa. Vuosien 2023-24 aikana on myös kokeiltu rekrytointiyhteistyötä Oikotien ja Jobillan kanssa. Nämä ovat olleet yksittäisiä toimeksiantoja. Ulkomailta rekrytointien yhteistyötä on tehty Nurse Finder Oy kanssa vuodesta 2022 alkaen. Rekrytointin tukena on myös ollut Medi-Powerin ja Hoiwan henkilöstövuokraus ja rekrytointiapu.

Kukin uusi hoiva-alan työntekijä haastatellaan ja hänen koulutuksensa, pätevyytensä ja soveltuvuutensa tarkistetaan Terhikki- ja/tai Suosikki-tietokannoista. Yksikön vastaava tarkistaa Terhikki ja Suosikki oikeudet vuosittain vuosikellon mukaisesti. Lisäksi uuden työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 28§) yksikön vastaavalle. 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 mitoitukseen. 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.

Jyränkölän hoivapalvelut toimii opiskelijoiden ja työkokeilijoiden harjoittelupaikkana ja sen myötä saadaan myös uusia työntekijöitä tiimeihin. Jokaiselle opiskelijalle on nimetty oma työpaikkaohjaaja, joka toimii opiskelijan ohjaajana ja tuutorina harjoittelujakson tai oppisopimuksen ajan ja käy yhdessä opiskelijan kanssa läpi kulloisiinkin opintoihin kuuluvat asiat. Siltakodissa pyritään pitämään opiskelijan ja oppilaitoksen kanssa yhteispalaveri vähintään kuuden kuukauden välein, jotta pystytään seuraamaan opiskelijan opintojen etenemistä. Palaveriin osallistuu opiskelijan ja hänen työpaikkaohjaajansa lisäksi Hoivapalvelujen suunnittelija koordinaattori Meri Salomaa, Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen tai sairaanhoitaja-tiimivastaava Veera Hermola. Lisäksi opiskelijoilla on opintokokonaisuuksiin ja näyttöihin liittyviä palaverieja oppilaitoksen ja työpaikkaohjaajan kanssa. Opiskelijan itsensä velvollisuutena on tiedottaa työpaikkaohjaajaansa opintojensa sisällöstä ja tehtävistä sekä etsiä itse aktiivisesti tietoa asioista ja pyytää tarvittaessa ohjausta asioihin.

Jyränkölän hoivapalveluissa noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja säädöksiä ja sovelletaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö maksuu 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.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Hoivapalveluiden yksiköissä käydään kuukausipalaverissa henkilökunnan kanssa ilmoitusvelvollisuus läpi neljä kertaa vuodessa. 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 esihenkilölle ja nimetylle perehdyttäjälle sekä perehtyjälle itselleen. Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan tulee täyttää lomake ja palauttaa se allekirjoitettuna Siltakadun hoivapalvelujen vastaavalle. Jokaisen uuden työntekijän tulee perehtyä omavalvontasuunnitelmaan sekä lääkehoitosuunnitelmaan ja hänen tulee vahvistaa omalla allekirjoituksella nämä luetuksi ja ymmärretyksi. Perehdyttämisvastuu on koko henkilökunnalla. Opiskelijalle nimetään oma työpaikkaohjaaja, jonka työparina opiskelija pääosin toimii.

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. Kuukausipalaverissa ja vuosittain pidettävissä kehittämissiltapäivissä kootaan kehittämisajatuksia ja ideoita sekä tarpeita koulutuksiin. Kehityskeskusteluissa työntekijöiden yksilölliset koulutustavoitteet, -tarpeet ja -suunnitelmat käydään läpi yhdessä

lähiesihenkilön kanssa. Jyränkölä tukee työntekijöitään kouluttautumaan ja laajentamaan hyvinkin laaja-alaisesti osaamistaan. Siltakodin täydennyskoulutussuunnitelma on yhteinen koko Siltakadun hoivapalvelujen koulutussuunnitelman kanssa ja se on henkilöstön nähtävillä Y-aseamalla.

Toimitilat (4.4.2)

Siltakodissa on 28-paikkainen yhteisökoti Tammikoti. Jokaisella asukkaalla on oma huone ja oma kylpyhuone-wc. Huoneen sisustukseen kuuluu hoivasänky. Muuten asukas voi kalustaa huoneen itse omilla tavaroillaan. Yhteisökodissa on tilavat oleskelu- ja ruokailutilat, sauna isolla pesuhuoneella sekä pääsy aidatulle piha-alueelle. Yhteisökodin asukkailla on mahdollisuus käyttää myös muita Siltakodin yhteistiloja kuten fysioterapia/liikuntatilaa ja Asukastupaa.

Siltakodissa on 53 asuntoja, joista 47 on yksiöitä (36 m²) ja 6 kaksioita (58 m²). Palvelutalo Helenassa on yhteensä 25 asuntoa, joista 20 on yksiöitä ja 5 kaksioita. Asuntojen pinta-ala vaihtelee 33.5 m² - 58 m². Yksiöissä on tupakeittiö, makuuhuone ja kylpyhuone-wc. Kaksioissa on tupakeittiö ja kaksi makuuhuonetta. Kaikissa palveluasunnoissa on lasitetut parvekkeet, pakastinlokerolla varustettu jääkaappi ja kylpyhuoneessa pyykinpesukoneliitäntä mahdollisuus. Jokaisessa kerroksessa on asukkaille tarkoitettuja yhteistiloja yhteisöllisyyden lisäämiseksi ja asukkaat usein kokoontuvatkin niissä tapaamaan toisiaan. Siltakodissa on saunatilat, joista jokainen voi varata saunavuoron tai vaihtoehtoisesti tulla saunaan yhteissaunavuoroilla. Lisäksi Siltakodissa on yhteisinä tiloina Asukastupa (asukkaiden olohuone). Helenassa on muutama olohuone ja pieni liikuntatila, joka on asukkaiden vapaassa käytössä ilta-aikaan ja viikonloppuisin. Pihat ovat rakennettu viihtyisiksi.

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)

Siltakodissa on jokaisella ulko-ovella tallentava valvontakamera. valvontakameroista on ilmoitukset ovissa. Siltakodin ulko-ovet ovat lukittuina. Myös yhteisökodin ovet pidetään lukittuna. Pääoven vieressä ja yhteisökodin ovella on ovikelot ja puhelinnumero yksikköön vierailulle tulevia varten.

Siltakodissa on käytössä turvpuhelinjärjestelmä. Asukkailla on ranneke- / kaulanauhahälytin, josta hälytys ohjautuu hoitajilla olevaan päivystyspuhelimeseen. Hoitaja saa puheyhteyden asukkaan asunnon turvpuhelinlaitteeseen ja voi arvioida avun kiireellisyyden. Asukkaille voidaan myös tarvittaessa asentaa asunnon ulko-oveen ns. ovihälytin, joka hälyttää päivystyspuhelimeseen, kun ovi avataan.

Painikkeen ja järjestelmien toimivuus tarkistetaan käytön yhteydessä sekä säännöllisesti kotihoidon asukkailta kerran kuukaudessa hoitajien toimesta. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa kiinteistöpalvelut. Päijät-Soten laitteista vastaa Tunstall Oy ja Jyränkölän Settlementin laitteista ja niiden testaamisesta Jyränkölän kiinteistöpalvelut.

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, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Vaaratilanneilmoitukset tulee tehdä Fimealle https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet ja laitevalmistajalle.

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

Henkilökohtaiset apuvälineet yhteiskoti Tammikodissa hankitaan yhteistyössä hyvinvointialueen apuvälinekeskuksen kanssa, ja palveluasumisen asukkaita henkilökunta opastaa apuvälinehankinnoissa tarpeen mukaan. Apuvälineiden käytössä ja toiminnassa voidaan konsultoida fysioterapeuttia tai apuvälinekeskuksen henkilökuntaa tai muuta apuvälineen toimittanutta tahoa. Hoitajat sekä Siltakodin fysioterapeutti opastavat, auttavat ja ohjaavat asukkaita apuvälineiden käytössä arjessa päivittäin. Fysioterapeutti huolehtii, että yksikön omat laitteet ja apuvälineet (nosturit, sähkösängyt jne.) huolletaan ajallaan.

Palvelukodissa käytössä olevat hoivapalveluiden laitteet ja välineet on listattu laiterestoriin. Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvistä laitteista vastaa palvelukodin sairaanhoitaja. Muusta laitteistosta ja laitteiden turvallisuudesta vastaa Siltakadun hoivapalvelujen vastaava. Sähkösängyistä, henkilönostimesta, suihkutuoleista ja suihkulaveteista on tehty huoltosopimus Lojerin kanssa. Henkilönostin Sabinan huoltaa Algol Rehab.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Sairaanhoitajat

Laura Virtanen 044 797 2437 laura.virtanen@jyrankola.fi ja Veera Hermola 044 797 2489 veera.hermola@jyrankola.fi
sekä Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen 044 797 2484, meira.hamalainen@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 määräysten noudattaminen

Hoivapalveluiden käytössä olevat sähköiset järjestelmät on varmistettu asianmukaisesti ja niiden ylläpidosta vastaa Advania Fokus. Käyttöoikeuksia eri järjestelmiin annetaan vain asianosaisille työntekijöille. Henkilöillä, joilla on henkilökohtaiset sähköpostit, on käytössä kaksivaiheinen tunnistautuminen.

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.

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 vaihtolovelvollisuuslomakkeen. Perehdytyksen yhteydessä kerrataan, mitä em. velvoite tarkoittaa.

Henkilöstön käytössä olevassa Skhole-verkkokoulutusympäristössä on erillinen luentokokonaisuus, Tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa, jonka koko Siltakodin henkilöstö on suorittanut ja uudet työntekijät suorittavat aloittaessaan. Se myös kerrataan säännöllisesti kolmen vuoden välein.

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

Vuoden 2024 aikana on tavoitteena kasvattaa henkilöstön osaamista niin lääkehoidossa kuin kirjaamisessa sekä toteuttamissuunnitelmien laajempi tarkastelu ja perehtyminen niiden laatimiseen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Heinolassa 25.4.2024

Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen

SILTAKODIN OMAVALVONTASUUNNITELMAN LUKUKUITTAUSLISTA

päivämäärä	allekirjoitus	nimenselvennys