

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)	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	8
Palvelutarpeen arviointi (4.2.1)	8
Toteuttamissuunnitelma (4.2.1)	8
Asiakkaan kohtelu (4.2.2)	9
Asiakkaan osallisuus (4.2.3)	11
Asiakkaan oikeusturva (4.2.4)	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	13
Hyvinvointi ja kuntoutumista tukeva toiminta (4.3.1)	13
Ravitsemus (4.3.2)	13
Hygieniäkäytännöt (4.3.3)	14
Terveysten- ja sairaanhoito (4.3.4)	15
Lääkehoito (4.3.5)	16
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (4.3.6)	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	16
Henkilöstö (4.4.1)	17
Toimitilat (4.4.2)	19
Teknologiset ratkaisut (4.4.3)	19
Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet (4.4.4)	20
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
Sosiaali- ja terveyspalveluja koskeva lainsäädäntö	22
KONSULINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMAN LUKUKUITTAUSLISTA	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Yksityinen palveluntuottaja	Jyränkölän Setlementti ry
Kunta	Heinola
Palveluntuottajan Y-tunnus	0164005-0
Toimintayksikkö	Palvelutalot Konsulinna ja Kunniakonsuli Konsulinkatu 1 ja 3, 18100 Heinola 044 797 2480
Yksikön vastaava esihenkilö	Jaaneliisa Halonen 044 797 2414 jaaneliisa.halonen@jyrankola.fi
Toimintayksikön sijaintikunta	Heinolan kaupunki vaihde (03) 849 30 Rauhankatu 3, 18100 Heinola
Hyvinvointialue	Päijät-Hämeen hyvinvointialue vaihde (03) 819 11 Keskussairaалankatu 7, 15850 Lahti
Palvelumuoto	Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut
Asiakasryhmät	Asumis- ja hoivapalveluja - vanhuksille, - mielenterveyskuntoutujille ja - kehitys- ja vaikeavammaisille.
Paikkamäärät	16 yhteisökoti Koivukoti – ympärivuorokautinen palveluasuminen 52 palveluasuntoa (47 yksiötä ja 5 kaksiota) Konsulinna 5 yhteisökoti Pikkusaarnikoti- kehitysvammaisten yhteisöllinen asuminen 8 yhteisökoti Saarnikoti- kehitysvammaisten yhteisöllinen asuminen 11 palveluasuntoa (10 yksiötä ja 1 kolmio) Kunniakonsuli
AVIN rekisteritiedot	13.1.2025 päätös rekisteröinnistä ESAVIS/3294/2024
Konsulinkadun hoivapalvelut (Konsulinkatu 1, 2, 3,)	
• Iäkkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen, 38 paikkaa • Iäkkäiden yhteisöllinen asuminen, 10 paikkaa • Iäkkäiden kotisairaanhoidto, 90 asiakasta • Iäkkäiden kotihoito, 100 asiakasta • Vammaisten ympärivuorokautinen asumispalvelu, 9 paikkaa • Vammaisten yhteisöllinen asuminen, 5 paikkaa • Kehitysvammaisten yhteisöllinen asuminen, 8 paikkaa • Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautinen palveluasuminen, 6 paikkaa • Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito 33 asiakasta	

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Hoiva- ja asumispalvelut tuotetaan pääosin omana tuotantona. Mikäli yksikössä on tarve henkilöstövuokraukselle, käytämme Hoiwan ja MediPowerin palveluita. Ulkomailta rekrytointiin on yhteistyökumppanina Nurse Finder Oy. Jyränkölän hoivasänkyjen, henkilöstönostimien ja -vaakojen yms. laitteiden huollosta on tehty huoltosopimus Lofer Oy:n kanssa. Pyykkipalveluja tuottaa Pirren Pesula Oy.

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. Arvoinamme ovat ihminen, ideat ja ilo!

Konsulinnassa ja Kunniakonsulissa toteutetaan kotihoitoa, yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista hoivaa ikääntyneille 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 työtä ja kinestetiikan keinoja käyttäen. Kinestetiikka on voimavaralähtöinen toimintamalli, joka edistää asukkaan toimintakykyä ja kuntoutumista lisäten samalla myös henkilöstön fyysistä ja psyykkistä työhyvinvointia. Tavoitteena, on että, yksikön kaikki vakituksessa työsuhteessa olevat hoitajat ovat joko suorittaneet tai suorittavat parhaillaan kinestetiikan opintoja.

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 kestävä kehityksen ja vastuullisuuden toteuttamiseen. Jokainen asumisyksikkö on sitoutunut hoivapalveluiden kestävä kehityksen ohjelmaan, jonka tavoitteita edistetään yksiköiden toimintasuunnitelmien pohjalta.

- IHMINEN

Ihmisarvo tarkoittaa sitä, että palvelutaloissa arvostetaan seuraavia asioita: myötäeläminen, kunnioitus, suvaitsevaisuus ja erilaisuuden hyväksyminen. Jokaista kanssaihmistä kohdellaan ystävällisesti ja kunnioittaen. 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 laitospäivästä 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 sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien hoivasta ja kuntoutuksesta. Jokainen hoitaja tekee työtään vastuullisesti ja koulutetaan kohtaamaan ja hoitamaan erityistä tukea tarvitsevia asukkaita. Palvelutaloissa jokainen ihminen on tasavertainen.

- 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.

Jyränkölän arvot näkyvät Consulinnan ja Kunniakonsulin päivittäisessä toiminnassa. Jokainen **ihminen** kohdetaan yksilöllisesti toiveet ja voimavarat huomioiden. Toimintaperiaatteenamme on voimavaralähtöinen hoitotyö ja asukkaan omannäköinen elämä. Consulinnassa ja Kunniakonsulissa eläinavusteisuus, etenkin koiraavusteisuus on säännöllisesti mukana asukkaiden arjessa. Koira-avusteisuus tuo paljon iloa asukkaille ja on kuntoutuksen tukena. Jokaiselle asukkaalle tehdään tervetuloa-astattelu, jossa myös omaiset ovat mukana. Asukkaille nimetään omahoitaja, joka selvittää jo tervetuloa-astattelun yhteydessä asukkaan tottumuksia ja

elämänhistoriaa. Yhteisökodissa kirjataan asukkaalle tärkeät asiat ja omainen tekee asukkaasta lyhyen elämäkerran. Asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoidon toteuttamissuunnitelma yhdessä asukkaan kanssa, myös läheisillä on mahdollisuus osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä huomioidaan myös asukkaan omaiset osana asukkaan elämää. Henkilöstön yksilöllisiä vahvuuksia tuetaan ja toiveita oman ammattitaidon kehittämiseen kuunnellaan. Yhteisiin pelisääntöihin sitoudutaan ja ylläpidetään avointa keskustelukulttuuria, mikä vahvistaa hyvää työilmapiiriä.

Hyvä elämä ja elämänilo ovat tärkeitä arvojamme päivittäisessä toiminnassamme. Monipuolisella viriketoiminnallamme tarjoamme asukkaillemme ilon kokemuksia. Tehdään asioita yhdessä asukkaiden ja omaisten kanssa luoden onnistumisen kokemuksia iloa tuottaen. Tunnekokemukset ovat tärkeitä mm. muistisairaille ja lisäävät turvallisuuden tunnetta. Yksiköissä iloitaan onnistumisista yhdessä ja valitaan joka kuukausi kuukauden "tähtihetki".

Konsulinnan ja Kunniakonsulin asukkailla, omaisilla ja henkilöstöllä on mahdollisuus esittää **ideoita** toiminnan kehittämiseen. Palvelutalon aulassa on idealaatikko, johon asukkaat ja omaiset voivat laittaa ideoita sekä palautetta. Kunniakonsulin asukkaat tai omaiset voivat laittaa palautteet alakerran Saarnikodin postilaatikkoon. Henkilökunnan taukotilassa on Kanban-taulu, johon ideat kirjataan. Henkilöstön ideoita käydään läpi kuukausipalaverissa ja jatko työstetään eteenpäin. Asukkaiden kanssa ideoista keskustellaan asukkaiden kahvikerhossa ja päivittäisissä kanssakäymisissä.

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 riskienarviointilomakepohja. Riskien arviointi tehdään yksiköissä vuosittain. Riskien arvioinnissa käydään läpi: fysikaaliset-, ergonomiset-, tapaturma-, kemialliset-, biologiset-, tulipalo/räjähdysvaaratekijät sekä henkiset kuormitustekijät ja muut vaara- ja haittatekijät. Samasta kansiosta 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.

Konsulinnassa ja Kunniakonsulissa tehdään vuosittain riskienarviointi, johon osallistuu yksikön henkilökunta ja tarvittaessa edustus myös Jyränkölän Setlementti ry:n työhyvinvointiryhmästä ja työterveyshuollosta. Riskienarvioinnin yhteydessä kirjataan ja määritetään vastuuhenkilöt, aikataulut sekä seuranta epäkohtien korjaamiseksi. Riskien arviointia tehdään myös työssä päivittäin ja mahdollisuuksien mukaan poistetaan tai korjataan riskitilanne heti. Säännöllinen ja jatkuva riskien arviointi auttaa selvittämään palveluun, toimintaan, asiakaisiin, 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 Hilka- järjestelmään (laatupoikkeamat) tai intran TYHY-sivustolle linkitetyle lomakkeelle (Ilmoitus läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta).

Konsulinnan yhteisökodissa hoidetaan mm. muistisairaita asukkaita, joilla saattaa ajoittain ilmetä käytöshäiriöitä toisia asukkaita ja/tai henkilöstöä kohtaan. Käytöshäiriöiden ja tilanteiden ennakointiin on kiinnitetty huomiota esim. niin, että ruokailutilassa istumajärjestystä on vaihdettu. Käytöshäiriöitä ehkäistään myös tarjoamalla asukkaille mielekästä toimintaa ja läsnäoloa, joka vie huomion toisaalle tilanteen kärjistyessä. Käytöshäiriötilanteista keskustellaan aina myös vastuulääkärin kanssa ja pohditaan, mikä on aiheuttanut ko. käytöstä asukkaalle ja voidaanko käytöshäiriön syyhyn vaikuttaa. Tarpeen mukaan voidaan konsultoida myös geriatriasta osaamiskeskusta. Poikkeavasta tilanteesta tehdään aina kirjallinen ilmoitus yksikön vastaavalle ja asia käsitellään henkilöstön kanssa. Läheltä piti-tilanteet on käyty henkilöstön kanssa palaverissa läpi ja yhdessä on pohdittu, miten tilanteita voidaan ennalta ehkäistä. Pihlajalinnan kirjallinen ohje muistisairaankäytösoireista

on käyty henkilökunnan kanssa läpi. Tämä asia huomioidaan aina myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Henkilöstö on käynyt verkko-opiskeluna mm. aggressiivisen asukkaan kohtaaminen -koulutuksen ja keväällä 2023 on tehty ohjeistus haastavan asiakkaan kohtaamiseen.

Riskienhallinnan järjestelmät, menettelytavat ja työnjako

Riskien arviointi ja havainnointi on päivittäistä ja poikkeavat tilanteet kirjataan joko Hilikka-asiakastietojärjestelmään (laatupoikkeamat) 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-poikkeaman pääsevät kirjaamaan vain Hilikka-tunnukset omaava työntekijä. Ilmoittajan yksityisyyden suojaamiseksi laatupoikkeaman voi kirjata Hilikka-asiakastietojärjestelmään joku muu kuin poikkeaman havainnut tai poikkeavassa tilanteessa osallisena ollut henkilö. Laatupoikkeama-lomake tuostetaan kirjaamisen jälkeen järjestelmästä ja se toimitetaan yksikön vastaavalle. Laatupoikkeamat tallentuvat myös sähköisesti Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Yksikön vastaava reagoi poikkeaman luonteeseen mukaan tilanteen vaatimalla tavalla. Asukkaiden ja henkilökunnan huomatessa epäkohtia esim. kiinteistössä, niistä viestitään välittömästi kiinteistönhoitajille. Kiinteistönhuollolla on käytössä myös huoltokanava, missä huoltopyynnön voi tehdä sähköisesti.

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

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

Riskienhallinnan työnjako

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. Konsulinnassa ja Kunniakonsulissa vastuuhenkilö on vastaava Jaanaliisa Halonen ja vastuuta on jaettu myös henkilöstölle mm. kaasuvastaava ja apuvälinevastaava.

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 hoivapalvelupäällikkö huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä ja vastaa siitä, että yksiköiden vastaavilla ja tiimivastaavilla 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 lähettää piti-tilanteet sekä poikkeavat tilanteet, jotka he itse havaitsevat. Heidän tehtävänsä on myös tuoda esiin asukailta, omaisilta tai muilta tahoilta esille nousseet havainnot riskeistä.

Konsulinnassa ja Kunniakonsulissa tehdään turvallisuuskävely vähintään kolme kertaa 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. Turvallisuuskävelyn toteuttamisesta vastaavat lähihoitajat Liisa

Arkko ja Tuula Kiiveri. Vuosittaisen riskienarvioinnin yhteydessä kirjataan ja määritetään vastuuhenkilöt, aikataulut sekä seuranta 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-asiakastietojärjestelmään, johon ne tallentuvat sähköisesti. Poikkeaman kirjannut henkilö tulostaa sen yksikön vastaavalle, joka käsittelee laatupoikkeaman kuukausipalaverissa henkilöstön kanssa. Tilanteesta mietitään ja kirjataan toimintatavat jatkossa vastaavan tilanteen ennaltaehkäisemiseksi. Vakavat tilanteet tuodaan välittömästi hoivapalvelupäällikön tietoon ja ne käsitellään vastuuryhmässä. Hoivapalvelupäällikkö tiedottaa palveluliiketoimintajohtajaa, toimitusjohtajaa, hallitusta, tyhy-ryhmää, työterveyshuoltoa, palvelun tilaajaa tai muuta tarvittavaa tahoa 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 käytännöt tiedotetaan henkilöstölle. Poikkeaman juurisyyn selville 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 valvoo, että sovitut toimenpiteet tulevat käytäntöön sovitussa aikataulussa.

Muutoksista tiedottaminen

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

Hoivapalvelupäällikkö tiedottaa muutoksista vastuuhenkilöille vastuuryhmässä tai sähköpostitse. Hoivapalvelupäällikkö tiedottaa myös palveluliiketoimintajohtajaa muutoksista. He yhdessä antavat asiat tiedoksi toimitusjohtajalle, hallitukselle, työterveyshuollolle, TYHY-ryhmälle tai muulle tarvittavalle taholle poikkeaman luonteen mukaisesti. Palvelun tilaajan kanssa sovitaan erikseen tiedottamisen käytännöt. Asiakasta koskevat muuttuneet käytännöt kirjataan Hilikka-ohjelmaan ja asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan ja tiedotetaan hoitotilissa edellä mainittujen kanavien kautta.

Tunnistetut riskit ja suunnitelma todennettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi

Asukasturvallisuus

Lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen on kuvattu Konsulinnan ja Kunniakonsulin lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitoon liittyvä laatupoikkeama käsitellään kuukausipalaverissa henkilökunnan kanssa ja pyritään saamaan juurisyyn selville, miksi poikkeama on tapahtunut ja onko toimittu lääkehoitosuunnitelman mukaan vai tarvitseeko toimintatapaan ja lääkehoitosuunnitelmaan tehdä muutoksia riskin minimoimiseksi.

Asukkaiden kaatumisia seurataan ja jokaisen asukkaan kohdalla pysähdytään miettimään, mistä kaatuminen on johtunut ja onko sen syy sellainen mihin voidaan vaikuttaa. Asukkaiden kaatumiseen liittyvien riskien minimoimiseksi pyritään varmistamaan mahdollisimman esteetön ympäristö, tuetaan toimintakykyä ja lihaskunnan säilymistä sekä puututaan välittömästi vajaravitsemukseen ja tehdään lääkehoidon arviointia.

Mikäli lääkäri on todennut asukkaalla kohonneen riskin kaatumiseen yksin liikkeessaan, voidaan asukkaalla käyttää lääkärin päätöksellä haaravyötä pyörätuolissa. Yksikössä ei ole käytössä turvavöitä kuristumisriskin vuoksi. Haaravyöt ovat käytössä vain valvonnan alla.

Työturvallisuus

Vaativat vuorovaikutustilanteet voivat aiheuttaa työssä psyykkistä kuormitusta. Riskin minimoimiseksi vuorovaikutustilanteista keskustellaan työyhteisössä, henkilökunnalle järjestetään työnohjausta säännöllisesti, henkilöstöä perehdytetään asukkaan kohtaamiseen ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Fyysistä kuormitusta puolestaan voi aiheuttaa asukkaiden heikko fyysinen toimintakyky, aggressiiviset ja arvaamattomat asukkaat. Asukkaiden käytösoireet käydään henkilöstön kanssa läpi kuukausipalaverissa ja pohditaan yhdessä, miten niissä tulisi toimia ja miten ne olisivat ennalta ehkäistävissä. Yksikön oma fysioterapeutti ohjaa tarpeen mukaan henkilökuntaa ergonomiseen työskentelyyn. Myös kinestetiikan 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 kuukausipalaverissa, jotta keksittäisiin toimintamalleja, joilla vastaavaa voidaan välttää jatkossa. Työntekijät ja/tai tiimivastaava tiedottavat henkilökuntaan tai toisiin asukkaisiin kohdistuvasta aggressiivisesta käytöksestä yksikön vastaavaa.

Epidemia tai pandemia

Epidemia tai pandemia tilanteesta noudatetaan ohjeistusta eristyksen, käsihygienian, suu- ja muiden suojaimien käytön ja siivouksen suhteen. Tilanteissa toimitaan infektio- ja hygieniaoheiden mukaan. Epidemia ja pandemia tilanteissa konsultoidaan tarvittaessa hyvinvointialueen infektioyksikköä, josta saadaan ajantasaiset toimintaohjeet.

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.

Lääkehuoneessa on ilmalämpöpumppu, jolla huoneen lämpötila saadaan pidettyä lääkkeille soveltuvana.

Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehuollon täydennyskoulutukset
- Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteistyössä määrääjoin 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, palveluliiketoimintajohtaja 044 797 2422, sirkku.taskinen@jyrankola.fi

Meira Hämäläinen, hoivapalvelupäällikkö, 044 797 2484, meira.hamalainen@jyrankola.fi

Konsulinna ja Kunniakonsuli: Jaanaliisa Halonen, Konsulinnan ja Kunniakonsulin vastaava, 044 797 2414, jaanaliisa.halonen@jyrankola.fi

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet Consulinnan ja Kunniakonsulin vastaava Jaanaliisa Halonen, hoivapalvelupäällikkö Meira Hämäläinen, palveluvastaava Anne Virtanen, sairaanhoitaja- tiimivastaava Elina Rasikannas sekä yksikön henkilöstöä. Henkilöstön kanssa omavalvontaan liittyvistä asioista keskustellaan kuukausittain kuukausipalaverissa, pohditaan toimintatapoja ja niiden toteutumista sekä keskustellaan mahdollisista muutoksista.

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa yhdessä laadunhallintajärjestelmän kanssa. Yksiköiden vastaavat 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 2026 omavalvontasuunnitelman eri teemoja, joita käydään suunnitelmallisesti läpi henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Konsulinnan sisääntuloaulan vitriinikaapin päällä ja Kunniakonsulin ilmoitustaululla sekä 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 hyvinvointialueen toimesta (asiakasohjaus) heidän käytäntönsä mukaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Palvelutarve arvioidaan laaja-alaisesti hyödyntämällä RAI-arviointia. Konsulinnan ja Kunniakonsulin asukkaaksi voi hakeutua myös itse maksavana asiakkaana täyttämällä hakemuslomakkeen. Tällöin palvelujen tarve arvioidaan tervetuloaastattelussa yhdessä hoitajan, asukkaan ja omaisten kanssa.

Jokaiselle palveluja tarvitsevalle asukkaalle nimetään omahoitaja, joka vastaa mm. asukkaan alkuhaastattelusta ja toteuttamissuunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä. Omahoitaja lähettää toteuttamissuunnitelman hyvinvointialueen omatyöntekijälle aina päivittämisen jälkeen. Omahoitajalle on nimetty myös korvaava hoitaja, joka sijaistaa omahoitajaa tarvittaessa.

Konsulinnassa ja Kunniakonsulissa asukas osallistuu itse oman toteuttamissuunnitelmansa tekemiseen, tavoitteiden asetteluun ja häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Ensimmäinen toteuttamissuunnitelma tehdään RAI-arviointiin perustuen kuukauden kuluessa asukkaan muutosta ja lähetetään asiakkaan omatyöntekijälle. Asukkaan itsemääräämisoikeus kuvataan toteuttamissuunnitelmassa. Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan päivittäin, toteuttamissuunnitelma päivitetään tarvittaessa toimintakyvyn tai voinnin muuttuessa sekä säännöllisesti 6 kk:n välein RAI-arvioinnin pohjalta. Asiakkaan läheinen osallistuu tarvittaessa toteuttamissuunnitelman päivittämiseen.

Palvelutarve arvioidaan kokonaisvaltaisesti, toimintakyvyn eri osa-alueet huomioiden. Arvioinnin lähtökohdaksi 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, MNA, MMSE, BRADEN, TOIMIVA ja mahdollisesti muita palvelun tilaajan kanssa sovittuja mittareita.

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

Toteuttamissuunnitelma (4.2.1)

Tavoitteellinen toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaan edunvalvoja, asioiden hoitaja tai läheinen voi tarvittaessa ja asiakkaan niin halutessa osallistua suunnitelman laatimiseen. Toteuttamissuunnitelman tekemisestä vastaa asukkaan omahoitaja ja siihen osallistuvat tarvittaessa myös yksikön fysioterapeutti sekä sairaanhoitaja.

Konsulinnan ja Kunniakonsulin toteuttamissuunnitelman pohjana käytetään RAI-arvioinnin mittareita ja tuloksia, terveyteen liittyviä taustatietoja ja muita terveydentilan mittareita, mahdollista lääkärin ja/tai hoitohenkilökunnan tekemää arviointia asukkaan toimintakyvystä. Suunnitelmaan kirjataan selkeät ja konkreettiset tavoitteet yhdessä asukkaan kanssa. Tavoitteiden toteutumisen keinoina huomioidaan voimavaralähtöinen kuntouttava hoitotyö sekä kinestetiikan keinot. Toteuttamissuunnitelman toteutumisesta kirjataan ja arvioidaan päivittäin. Havainnot kirjataan Hilikka-järjestelmään.

Henkilökunnan tulee perehtyä jokaisen asukkaan toteuttamissuunnitelmaan Hilikka-asiakastietojärjestelmässä ja raporteilla. Hilikka-asiakaskalenteriin kirjataan päivittäiset hoitokäynnit asukkaan yksilöllisen suunnitelman mukaan. Toteuttamissuunnitelman tavoitteista on tehty mm. huoneentauluja muistuttamaan henkilöstöä ja asukasta päivittäisen kuntoutumisen tavoitteista ja keinoista. Asukaskohtaisia kuntouttavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi yhteiset sopimukset kuten esim. ruokailuun Vaahterasaliin rollaattorilla kävellen tai Motomed-päivä tiistaisin ja torstaisin.

Asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevia tietoja nähtäväksi. Mikäli asukas haluaa tietonsa tulostettuna, tulee hänen osoittaa tietopyyntö suoraan rekisterinpitäjälle. Tähän tarkoitukseen oleva kopiopyyntölomake löytyy hyvinvointialueiden nettisivuilta. Halutessaan hän voi antaa luvan omien tietojensa luovuttamiseen valitsemilleen henkilöille. Mikäli asukas ei ole kykenevä päättämään omista asioistaan käynnistetään edunvalvontaprosessi joko läheisten tai hoivayksikön toimesta. Asukasneuvoja ja palveluvastaava auttavat ja ohjaavat edunvalvontaan liittyvissä asioissa. Omahoitaja välittää hoitavalle lääkärille pyynnön laatia lääkärinlausunto edunvalvontaa varten.

Asiakkaan kohtelu (4.2.2)

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Itsemääräämisoikeus pohjautuu Suomen perustuslakiin (PL, 731/1999). Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) säädetään itsemääräämisoikeudesta. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuollossa voidaan joissain tilanteissa joutua rajoittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoitustoimenpiteillä. Rajoitteet suhteutetaan aina asukkaan yksilölliseen tilanteeseen sekä hyvinvointialueen, AVI:n, STM:n tai muun virallisen tahon ohjeistuksiin (mielenterveyslaki 1116/1990, laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977).

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 Konsulinnaan tai Kunniakonsuliin omahoitaja tai tiimivastaava haastattelee tulovaiheessa asukasta ja omaisia pyrkien selvittämään asukkaan mielipiteen omaa hoitoaan koskeviin asioihin. Yksilölliset tavat ja tottumukset käydään heti alkuvaiheessa läpi, jotta asukkaalle voidaan tarjota mahdollisimman yksilöllistä hoitoa esim. onko asukas tottunut nukkumaan aamulla pidempään, pitääkö saunassa käymisestä, onko eläimet hänelle tärkeitä yms. Muistisairaiden asukkaiden kohdalla omaisyhteistyön rooli korostuu. Itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja asukaslähtöisyys on toiminnan ydin.

Jokaisella yhteisökodin asukkaalla on halutessaan mahdollisuus vetäytyä omaan huoneeseensa niin halutessaan. Tarjotaan vaihtoehtoja, mieluista virikettä, kuunnellaan ja toteutetaan toiveita. Tervetuloa haastattelun yhteydessä selvitetään myös mitä sosiaalietuuksia on käytössä ja mitä vielä tarvitsee hakea. Tarvittaessa ohjataan niiden hakemisessa ja lomakkeiden täyttämässä. Arvostetaan ja kunnioitetaan asukasta ihmisenä ja yksilönä.

Asukkaita ja läheisiä ohjeistetaan, että asukkailla ei olisi lainkaan käteistä rahaa yksikössä muuttaessa ympäri-vuorokautisen hoivan piiriin. Mikäli asukkaalla kuitenkin on rahaa käytössään, merkitään se hänen tietoihinsa. Rahojen käyttöä seurataan Hilkan Lompakko-ominaisuuden avulla. Aina, kun rahaa otetaan vastaan tai käytetään, tehdään niistä erilliset kirjaukset ja niissä tulee olla kahden työntekijän varmistus. Tarkastukset tehdään kerran kuukaudessa. Toimintaohjeet asukkaiden käyttövarojen säilytykseen löytyy laadunhallintajärjestelmän toimintaohjeista kohdasta 5.4. Asukkaan raha-asiat ja edunvalvonta.

Mikäli hoitajilla herää huoli asukkaan oikeusturvan toteutumisesta esim. taloudellisten asioiden hoito vaikeutuu, ohjataan asukasta ja hänen läheisiään edunvalvontaprosessiin hakeutumisessa. Ensisijaisesti asiassa auttavat asukasneuvoja ja palveluvastaava, jotka noudattavat DVV:n kulloisiakin ohjeita menettelytavoista edunvalvojan saamiseksi. Sairaanhoitaja pyytää hoitavalta lääkäriltä hakemukseen tarvittavan lääkärinlausunnon.

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 Hilkka-järjestelmään asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaan toiveista poikkeavat päätökset perustellaan asukkaalle, hänen läheisilleen ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille.

Jyväskylässä hyödynnetään moniammatillisen tiimin (lääkäri, sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, geronomi, sosionomi, hoiva-avustaja) näkemystä rajoitustoimenpiteiden oikeasuhtaisuudesta. Rajoittamistoimenpiteissä huomioidaan eri asukasryhmät ja heidän hoitoonsa sekä kuntoutukseensa liittyvät lait ja määräykset. Ikääntyneiden osalta rajoittamistoimenpiteet liittyvät asukkaan itsensä turvaamiseen ja hänen arvokkuutensa säilyttämiseen. Ikääntyneillä rajoitustoimenpiteitä voivat olla mm. hygieniahäälari, sängyn laitat tai turvavyö pyörätuoliin tai istuimeen. Rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja niiden käyttö on aina lääkärin määräämää enintään 3kk kerrallaan. Kotihoidon asiakkailla rajoitustoimenpiteiden käyttö ei ole mahdollista.

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. Asukkaan asumiseen tai muuhun elämiseen vaikuttavat, asukkaan toiveista poikkeavat päätökset keskustellaan aina asukkaan kanssa yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Yhteisesti sovitut asiat kirjataan Hilkka-järjestelmään asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. 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 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 yhteiskodeissa saattaa olla ruokailuun, hygieniaan, yksityisyyden suojaan, rahankäyttöön, puhelimiin tai tietokoneisiin liittyviä pelisääntöjä, joita pitää pohtia itsemääräämisoikeuden kannalta. Jyväskylän Setlementin hoiva- ja asumispalveluissa vammaiset asukkaat osallistuvat joko itsenäisesti tai tuetusti omaan elämäänsä liittyvien asioiden päätöksentekoon. Jokaisen asukkaan toteuttamissuunnitelmaan 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. Jyväskylän Setlementissä IMO-suunnitelmat tehdään asukaskohtaisesti vaikeasti vammaisille ja kehitysvammaisille ja ne sisällytetään asukkaan toteuttamissuunnitelmaan. Jyväskylän Setlementti ry:n hoivapalveluilla on kirjattu toiminnan IMO-suunnitelma.

Konsulinnassa ja Kunniakonsulissa ikääntyneiden ympärivuorokautisen hoivan piirissä rajoittamistoimenpiteitä käytetään ainoastaan perustellusti ja lääkärin luvalla ja määrääjäksi (korkeintaan 3kk) vain silloin, jos asukkaan oma tai toisten asukkaiden turvallisuus on vaarassa. Rajoittamistoimenpiteiden ensisijainen aihe on se, että se suoja ja suojelee ensisijaisesti rajoitettavan asukkaan terveyttä ja elämää. Ennen kuin rajoittamistoimenpiteisiin ryhdytään, pohditaan aina voisiko tilanteita ennalta ehkäistä, ettei rajoittamistoimenpiteitä edes tarvittaisi. Rajoittamistoimenpiteitä voivat olla asukkaan sängynlaitojen nostaminen oman turvallisuuden takia,

hygieniahaalarin käyttö asukkaan arvokkuuden säilyttämiseksi tai haaravyön käyttäminen asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja putoamisen estämiseksi. Yhdessä sovitut asiat kirjataan Hilkka-järjestelmään ja niiden tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisin väliajoin. Laadunhallintajärjestelmästä löytyy ohjeistus; Rajoitustoimenpiteet Jyränkölän hoivapalveluissa.

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 läpi joka yksikössä neljä kertaa vuodessa Yksikön vastaavan toimesta.

Asukkaiden asiallinen kohtelu ja menettelytavat, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Jyränkölän hoivapalveluissa asukkaita kohdellaan arvostavasti ja kunnioittavasti. Mikäli asukasta on kohdeltu epäasiallisesti, vastoin toiminnan arvopohjaa ja periaatteita, on henkilökunta ilmoitusvelvollinen asiasta. Henkilökunta on tietoinen sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta ja toimintaohjeista ilmoituksen tekemiseksi. Henkilökunnan tulee tehdä ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta yksikön vastaavalle. Yksikön vastaavasta ilmoitus tehdään hoivapalvelupäällikölle, hoivapalvelupäälliköstä tai palveluvastaavasta palveluliiketoimintajohtajalle, palveluliiketoimintajohtajasta toimitusjohtajalle ja toimitusjohtajasta hallitukselle.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lyhyesti:

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

Asukas tai omainen voi tehdä ilmoituksen toiminnan vastuuhenkilölle. Asukasta ohjataan tarvittaessa muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaali- ja potilasasiavastaavat). Kaikki tilanteet käsitellään palvelukodin vastuuhenkilön sekä hoivapalvelupäällikön kanssa ja niistä kirjataan laatupoikkeama. Asian korjaamiseksi tehdään tarvittavat toimenpiteet ja ne kirjataan. Yksikön vastaava on vastuussa toimenpiteen toteutumisesta ja tilanteen korjaantumisesta sovitun aikataulun mukaisesti. Vakavat tilanteet tiedotetaan organisaation sisällä toimitusjohtajalle sekä hallitukselle ja organisaation ulkopuolelle palvelun tilaajalle.

Yksikön vastaava ja/tai hoivapalvelupäällikkö 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 perustoitumisen yhteydessä. Yksikössä on myös palautelaatikat, joihin palautteen voi jättää kirjallisena. Konsulinnassa palautelaatikko on Koivukodin sisäänkäynnin yhteydessä. Kunniakonsulissa Saarnikodin ja Pikkusaarnin postilaatikat toimivat myös palautelaatikkoina, joihin palautteen voi jättää kirjallisena. Tervetuloahaastattelun yhteydessä käydään läpi, miten ja missä yhteyksissä palautetta kerätään ja miten sitä voi antaa. Saatu palaute kirjataan ylös ja tuodaan yksikön vastaavan tietoon. Omaevalvontasuunnitelmasta (kohdasta: 4.2.4) löytyvät yhteystiedot myös silloin, kun asukas tai läheinen haluaa reklamoida toiminnasta/palvelusta.

Vuosittain, keväällä toteutetaan palautekysely asukkaille, heidän läheisilleen ja yhteistyötahoille. Palautekyselyn toteutumisesta vastaa palveluvastaava. Hän kokoaa saadut palautteet yksikkökohtaisesti ja tekee niistä yhteenvedon sekä jokaiseen yksikköön erikseen että koko hoivan yhteenvedon. Palautteet käsitellään yksikkökohtaisesti vastaavien ja hoivapalvelupäällikön 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

Yksikön vastaava vastaa palautteiden käsittelystä, vaadittavista toimenpiteistä ja seurannasta. 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)

Yksikön vastaavan yhteystiedot

Vastaava Jaanaliisa Halonen, 044 797 2414, jaanaliisa.halonen@jyrankola.fi
Konsulinkatu 1, 18100 Heinola

Muistutuksen vastaanottaja

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

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

kirjaamo@pajjatha.fi
Kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15800 Lahti
Puhelinpalveluaika arkisin klo 9-15, 044 719 5639

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

asiavastaavat@pajjatha.fi
Puhelinasiointi 03 819 2504
Puhelinpalveluajat arkisin ma-ti ja to klo 9–12 sekä ke klo 9-15

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/>
Puhelinpalvelu 09 5110 1200
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 kuluttajariitalautakunta.

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

Palveluliiketoimintajohtaja ottaa vastaan muistutukset, kantelut tai muut valvontapäätökset, jotka yleensä tulevat hyvinvointialueiden kautta. Palveluliiketoimintajohtaja ja hoivapalvelupäällikkö vastaavat niiden käsittelystä yhdessä yksikön vastaavan ja palveluvastaavan kanssa. Hoivapalvelupäällikkö 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. Prosessin vaiheista tiedotetaan asianosaista hyvinvointialuetta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointi ja kuntoutumista tukeva toiminta (4.3.1)

Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asukkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja kunnioitetaan asukkaan oikeutta päättää omista asioistaan. Arkipäivät askareet tehdään yhdessä asukkaan kanssa. Hoito, palvelu ja ohjaus perustuvat asukkaan omien voimavarojen tunnistamiseen ja hyödyntämiseen. Enemmistö yksikön henkilökunnasta on käynyt ikävalmentajana toiminen koulutukseen kuuluvan kinestetikan peruskurssin ja osa on suorittanut ikävalmentajana toimimisen koulutukseen kuuluvan validaation peruskurssin. He huomioivat työssään asukkaan voimavarat sekä tukevat niiden käyttöä.

Asukkaiden tavat ja tottumukset otetaan huomioon yksilöllisesti, huomioiden riittävän levon toteutuminen vuorokausirytmisissä. Vaikka ruokailuajat rytmittävät päivää, yksilöllisissä joustoissa voidaan toteuttaa asukkaan toiveiden mukaisesti. Asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja osallistumaan talon yhteisiin virikehetkiin päivittäin, tuetaan yhteisöllisyyttä. Asukkaita kannustetaan toimintakykyä ylläpitävään liikkumiseen ja ulkoiluun päivittäin omien yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Asukkaiden toimintakykyä tuetaan fysioterapian keinoin ja ammattitaidolla. Toiminallisuutta asukkaiden elämään tuo myös Arjen Ilona eli viriketoiminnan ohjaaja. Asukasryhmästä riippuen on mahdollista osallistua työtoimintaan, harrasteryhmiin ja tapahtumiin. Jokaisessa yksikössä on omat säännölliset toiminnot, joiden sisältöön asukkaat voivat vaikuttaa.

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta

Yksiköiden omat fysioterapeutit järjestävät sekä yksilö- että ryhmäliikuntatuokioita.

Yksikössä pyritään luomaan rauhallinen ja turvallinen ilmapiiri. Asukkaita motivoidaan, ohjataan ja tarvittaessa autetaan niissä asioissa, joissa asukas ei selviydy itsenäisesti. Tavoitteena on toimintakyvyn säilyttäminen mahdollisimman pitkään em. tavoilla. RAI-arvioinnit tehdään vähintään puolen vuoden välein ja aina asukkaan voimien muuttuessa. Arvioinnista saatu tieto siirretään ja sen avulla asetetaan tavoitteita toteuttamissuunnitelmiin. Asukkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan ja kirjataan päivittäin. Muuttuviin tilanteisiin pyritään reagoimaan varhaisessa vaiheessa.

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

Ravitsemus (4.3.2)

Riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemustason seuranta

Konsulinnan ja Kunniakonsulin ateriat valmistetaan ravintola Kymenkartanossa ja ravintolan kautta toimitetaan yksikköön ruokatarvikkeita. Yksikön yöhoitaja valmistaa yhteisökotiin aamupalan. Lämpimän ja kylmän ruuan lämpötiloja seurataan säännöllisesti.

Konsulinnan **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 10 h. Kaikki ateriat tarjoillaan joustavasti asukkaiden toiveet huomioiden. Yöhoitaja tarjoaa asukkaille myöhäisiltapalaa ja yöpalaa. Yksikössä on aina ruokaa saatavilla, mikäli asukas sitä haluaa tai tarvitsee muina aikoina. Ravitsemustilaa arvioidaan ja seurataan, tiedot kirjataan Hilikka-järjestelmään ravitsemushuomioina ja muutoksiin reagoidaan asian vaatimalla tavalla. Tarvittaessa konsultoidaan hyvinvointialueen ravitsemusterapeuttia ja otetaan käyttöön lisäravinnevalmisteet.

Ruokailut toteutuvat pääsääntöisesti:

- aamupala klo 6.00 – 9.00
- lounas klo 11.30 alkaen
- päiväkahvi/välipala klo 14.30 alkaen
- päivällinen klo 17.00 alkaen
- iltapala klo 19.00 – 22.00

Yksikön **palveluasuntojen** asukkailla on mahdollisuus ruokailla Vaahterasalissa yhteisöllisessä ruokailussa lounas- ja päivällisaikaan, jossa ruokailu tapahtuu valvotusti ja hoitajat annostelevat ruuan. Mikäli henkilöstö havaitsee ongelmia asukkaan ravitsemuksessa tai omaiset viestittävät siitä, suositellaan asukasta osallistumaan valvottuun, yhteisölliseen ruokailuun Vaahterasalissa. Konsulinnan ja Kunniakonsulin asukkailla on mahdollisuus ruokailla ravintola Kymenkartanossa lounasaikaan arkisin. He voivat myös halutessaan ostaa ruuan kotiin kuljetettuna. Ruuan saa tilattua kotiin myös viikonloppuisin, jolloin se toimitetaan asukkaalle lämpimänä ravintola Kymenkartanosta. Hoitajat auttavat tarvittaessa ruoka- ja kauppatilauksen teossa.

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

Asukkaan ravitsemustilaa arvioidaan ja seurataan säännöllisesti, huomioiden kirjataan Hilikka-järjestelmään ravitsemushuomioina ja huomioidaan toteuttamissuunnitelmissa. 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.

Hygieniakäytännöt (4.3.3)

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset toteuttamissuunnitelmat 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.

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

Yksikössä 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 hygieniahoidajaa.

Hygieniakansion sisältö:

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

Henkilökunnan kanssa on käyty läpi suojautumista eristysolosuhteisiin, mm. katsottu ohjevideo suojavaarusteiden pukemiseen ja harjoiteltu sitä käytännössä. Suojavaarusteiden 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. Hygieniakansion ohjeita päivitetään tarpeen mukaan.

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 hygieniohjeita ja yksikön omia toimintaohjeita henkilökunnalle, mm. (pisaraeristys).
- 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 Päijät-Soten Heinolan hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Tarvittaessa pyydetään hammashoitajaa tai hammaslääkärinä kotikäynnille asukkaan luo.

Konsulinnan **yhteisökodin** asukkaiden lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäri Jaana Pouta. Vastuulääkäri tekee lähikierron yksikössä kerran kuukaudessa ja etäkierron puhelimitse kolme kertaa kuukaudessa. Lisäksi hoitajilla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä puhelimitse muinakin päivinä arkisin virka-aikaan. Omaisilla on mahdollisuus jättää soittopyyntö lääkärielle hoitajien välityksellä tai ottaa yhteyttä sähköpostilla jaana.pouta@pihlajalinna.fi. Vastuulääkäri tekee yhteisökodin asukaille ennakoivat hoitosuunnitelmat.

Konsulinnan ja Kunniakonsulin säännöllisen **kotihoidon** asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa Harjun Terveiden vastuulääkäri Sointu Puuronen. Uudet kotihoidon asiakkaat tavataan 1–3 kuukauden sisällä kotihoidon aloituksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimista varten. Alkukartoituksen lisäksi lääkärin kotikäyntejä tehdään tarpeen mukaan. Vastuulääkärin puhelinkierro on joka viikko sovittuna päivänä myös kiireettömiä asioita varten. Lisäksi hoitajilla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä kiireellisissä asioissa puhelimitse muinakin päivinä arkisin virka-aikaan. Omaisilla on mahdollisuus jättää soittopyyntö lääkärielle hoitajien välityksellä. Vastuulääkäri tekee kotihoidon piirissä oleville asukaille ennakoivat hoitosuunnitelmat.

Mielenterveyskuntoutujien, kehitysvammaisten, vaikeavammaisten ja muiden palvelutaloasukkaiden lääkäripalveluista vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Heinolan Sote-keskus 03 410 894 20.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa, jolloin sairauden tai vamman hoitaminen ei voi odottaa seuraavaan arkipäivään, otetaan yhteyttä vastuulääkäripalvelun takapäivystykseen tai päivittäisen tavoitettavuuden linjalle tai päivystysavun viranomaisnumeroon hoidon tarpeen ja hoitopaikan arvioimiseksi. Hätätilanteissa soimitaan 112 ja kutsutaan ambulanssi paikalle tilanteen arvioimiseksi, tarvittaessa asukas lähetetään Heinolan Sote-keskuksen päivystykseen tai akuutti24/ PHKS:aan hoitosuunnitelman mukaan. Mikäli asukas siirtyy sairaalaan, laitetaan mukaan alueellinen esitietolomake ja tulostetaan Hilkka-järjestelmästä lääkelista.

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.

Konsulinnassa ja Kunniakonsulissa asukkaat voidaan hoitaa elämänsä loppuun saakka. Toteutamme saattohoitoa saattohoitosuosituksen mukaan. Äkillisen kuolemantapauksen toimintaohjeet löytyvät laadunhallintajärjestelmän toimintaohjeista.

Konsulinnan ja Kunniakonsulin sairaanhoitajat Elina Rasikannas elina.rasikannas@jyrankola.fi 044 797 2442 ja Eija-Riitta Hillberg eija-riitta.hillberg@jyrankola.fi 044 797 2456 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 Hilka-järjestelmään. Asukkaan voinnin muutoksiin pyritään reagoimaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa hyödyntäen yleistilan laskun arviointikiekkoa. Hoitajat huolehtivat säännöllisistä seurantamittauksista (paino, verenpaine, verensokeri, vuosikontrolli verikokeet, muisti- ja toimintakykytestit) ja konsultoivat tarvittaessa hoitavaa lääkärää.

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

Lääkehoito (4.3.5)

Yksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu STM:n 2021:6 Turvallinen lääkehoito-oppaaseen ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen 2026-2027 mallipohjaan ja linjauksiin. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tammiukuussa 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 sairaanhoitajat Elina Rasikannas elina.rasikannas@jyrankola.fi 044 797 2442 ja Eija-Riitta Hillberg eija-riitta.hillberg@jyrankola.fi 044 797 2456 vastaavat lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman ja lääkärin ohjeen mukaisesti. Yhteisökodin vastuulääkärinä toimii Jaana Pouta jaana.pouta@pihlajalinna.fi ja kotihoidon vastuulääkärinä Sointu Kärkäs sointu.karkas@mehilainen.fi.

Yhteistyö ja tiedonkulku eri toimijoiden kanssa (4.3.6)

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

Yhteistyötä tehdään henkilökohtaisesti, puhelimen ja sähköpostin välityksellä sekä verkostopalaverissa ja neuvotteluissa. 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 ajan tasaisuudesta sekä niiden toimivuudesta. Yksikön vastaava 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. Yksikön turvakävelyvastaavat järjestävät henkilöstölle turvakävelyt neljä kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan. Turvallisuuskävelyillä varmistetaan turvallinen toiminta erityistilanteissa sekä arvioidaan toimintaympäristön turvallisuutta ja mahdollisia riskitekijöitä. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti pelastuslaitoksen järjestämiin paloturvallisuus- ja alkusammutuskoulutuksiin.

Henkilöstö (4.4.1)

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstön määrä ja rakenne on vaatimusten mukainen. Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa mitoitus on minimissään 0,6. 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 ja ne toteutuvat sopimusten ja sovitun tuntimäärän mukaan. Asukkaan palvelutarpeen muuttuessa palveluntuottaja on velvollinen selvittämään mahdolliset kotihoidon sopimuksen ylittävät tunnit ja myös viestimään palveluntilaajalle, mikäli asukkaan palvelutarpeen todetaan vähentyneen.

Konsulinnan ja Kunniankonsulin toiminnasta vastaa yksikön vastaava Jaanaliisa Halonen, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja terveydenhoitaja AMK. Henkilöstöön kuuluu lisäksi sairaanhoitaja-tiimivastaava, sairaanhoitaja, yhteisökoordinaattori, geronomi AMK, 17 lähihoitajaa, hoiva-avustaja, kaksi lähihoitajaopiskelijaa ja kaksi laitoshuoltajaa (kiinteistötiimistä) sekä kaikkien yksiköiden yhteinen virikeohjaaja sekä Konsulinkadun yksiköiden fysioterapeutti. Henkilöstön ammattioikeudet tarkistetaan Terhikistä säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa sekä aina rekrytointitilanteessa.

Sijaintien käytön periaatteet

Sijaisia käytetään vakituisten henkilöstön poissa ollessa, asiakkaiden hoidon niin vaatiessa. Konsulinnassa on oma sijaistöntekijöiden 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.

Sijaisia haetaan ensisijaisesti Sotender-järjestelmän kautta. Sotenderista lähtee ilmoitus avoimesta vuorosta kaikille sinne Siltakodin sijaiseksi rekisteröityneille hoitajille sekä tarvittaessa omasta henkilöstöstä niille, jotka ovat Sotenderiin rekisteröityneet. Sotenderiin pääsee lisäämään avoimia vuoroja yksikön vastaava, suunnittelijakoordinaattori ja tiimivastaava. Mikäli avoimeen vuoroon ei pääse kukaan sijaisista, kysytään vuoroon vakituista henkilökuntaa esimerkiksi soittamalla.

Mikäli kyseessä on sellainen ajankohta, että kukaan Sotenderia käyttävistä ei ole paikalla (ilta, yö, viikonloppu, pyhäpäivä), soittaa poissaolosta tiedon saanut hoitaja sijaislistassa oleville hoitajille puhelimitse. Mikäli sijaisista ei kukaan pääse avoimeen vuoroon, soitetaan vakituisille työntekijöille. Tarvittaessa pyydetään apua palveluliiketoimintajohtajalta. Mikäli avoimeen vuoroon ei saada tekijää, priorisoidaan tehtäviä niin, että paikalla oleva henkilöstö pystyy ne työajan puitteissa suorittamaan. Tärkeimpiä tehtäviä ovat lääkkeidenanto, ravinnosta huolehtiminen sekä hygieniasta huolehtiminen.

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, Pulssimittausten sekä kehityskeskustelujen pohjalta.

Jyränkölässä on käytössä varhaisen tuen malli, jossa esihenkilö käy keskusteluja hyvin matalalla kynnyksellä silloin, jos hänellä on herännyt huoli esim. työntekijän jaksamisesta, poissaoloista tai työstä suoriutumisesta. Yksiköissä on saatavilla työnohjausta tarpeen mukaan ja siitä päättää hoivapalvelujohtaja. Consulinnan ja Kunniankonsulin tiimillä on säännöllinen työnohjaus kerran kuukaudessa.

Työterveyspalvelut:

Sairaanhoitokeskus Ilmari
Virtakatu 8, 18100 HEINOLA
03 714 3330

Työterveyshoitaja Maija Savolainen
041 314 5650, soittoaika ma-pe 9.30–10
www.sairaanhoitokeskus.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 työllistämispalveluiden kanssa. Ilmoituksissa käytetään pääasiassa mol.fi-sivustoa ja Jyränkölän omia nettisivuja ja sosiaalista mediaa. Nämä ovat olleet yksittäisiä toimeksiantoja. Ulkomailta rekrytointien yhteistyötä on tehty Nurse Finder Oy kanssa vuodesta 2022 alkaen. Nämä ovat olleet yksittäisiä toimeksiantoja. Ulkomailta rekrytointien yhteistyötä on tehty Nurse Finder Oy kanssa vuodesta 2022 alkaen. 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. Lisäksi hänen tulee esittää rikosrekisteriote (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023,28§). 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 ja pyydetään nähtäville henkilön rikosrekisteriote.

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 täydennyskoulutautuminen. 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.

Laki 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. 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. Jo johonkin Jyränkölän yksikköön perehdytetty työntekijä ei enää tarvitse uutta perehdytystä toisessa yksikössä. Perehdytyksessä käytetään perehdytyslomaketta, jossa vastuut on eritelty yksikön vastaavalle ja nimetylle perehdyttäjälle sekä perehtyjälle itselleen. Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan tulee täyttää lomake ja palauttaa allekirjoitettuna yksikön vastaavalle. Jokaisen uuden työntekijän tulee perehtyä omavalvontasuunnitelmaan sekä lääkehoitosuunnitelmaan ja hänen tulee vahvistaa omalla allekirjoituksella nämä luetuksi ja ymmärretyksi. Perehdyttämismvastuu on koko henkilökunnalla. Opiskelijalle nimetään omaohjaaja, 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. Vuosittain pidettävissä kehittämissäpäivissä kootaan kehittämisajatuksia ja ideoita sekä tarpeita koulutuksiin. Kehityskeskusteluissa työntekijöiden yksilölliset koulutustoiveet, -tarpeet ja -suunnitelmat

käydään läpi yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Jyränkölä tukee työntekijöitään kouluttautumaan ja laajentamaan hyvinkin laaja-alaisesti osaamistaan. Yksikön täydennyskoulutus suunnitelma on kirjattu vuosikellon muotoon. Täydennyskoulutus suunnitelma on henkilöstön nähtävillä Y-asemalla.

Toimitilat (4.4.2)

Konsulinnan yhteisökoti Koivukodissa on kaksi 8-paikkaista yhteisökotia; Rantakoivu ja Pihakoivu. Jokaisella asukkaalla on oma huone (17,5–20,5 m²) ja oma kylpyhuone-wc. Wc:ssä on korotettu wc-istuin ja tukikaiteita. Huoneen sisustukseen kuuluu sähkösänky sekä patja ja muuten asukas voi kalustaa huoneen itse omilla tavaroillaan. Yhteisökodissa on tilavat oleskelu- ja ruokailutilat sekä pääsy terassille ja aidatulle piha-alueelle. Yhteisökodin asukkailla on mahdollisuus käyttää myös muita Consulinnan yhteistiloja kuten saunatilat, kuntoilutila ja Vaahterasali.

Konsulinnan palveluasunnoista 47 on yksiöitä (40 m²) ja 5 kaksioita (53 m²). Yksiöissä on tupakeittiö, makuuhuone ja kylpyhuone-wc. Wc:ssä on korotettu wc-istuin ja tukikaiteita. Kaksioissa on tupakeittiö ja kaksi makuuhuonetta. Kaikissa palveluasunnoissa on lasitetut parvekkeet, pakastinlokerolla varustettu jääkaappi ja kylpyhuoneessa pyykinpesukoneliitäntämahdollisuus. Jokaisessa kerroksessa on asukkaille tarkoitettuja yhteistiloja yhteisöllisyyden lisäämiseksi, ja asukkaat usein kokoontuvatkin niissä kahvittelemaan päivittäin. Consulinnassa on saunatilat, joista jokainen voi varata saunavuoron tai vaihtoehtoisesti tulla saunomaan yhteissaunavuoroilla. Lisäksi Consulinnassa on yhteisinä tiloina Vaahterasali (asukkaiden olohuone), kuntoilutila, käsityötila Sormustin sekä viihtyisät ulkoilualueet.

Kunniakonsulin palveluasunnoista on 10 yksiöitä (5 x 35 m², 5 x 37 m²) ja yksi kolmio (75 m²). Yksiöissä on tupakeittiö, makuuhuone ja kylpyhuone-wc. Wc:ssä on korotettu wc-istuin ja tukikaiteita. Kolmiossa on tupakeittiö ja kaksi makuuhuonetta, sauna ja pesutilat. Kaikissa palveluasunnoissa on lasitetut parvekkeet, pakastinlokerolla varustettu jääkaappi ja kylpyhuoneessa pyykinpesukoneliitäntämahdollisuus. Kunniakonsulissa on saunatilat, joista jokainen voi varata saunavuoron tai vaihtoehtoisesti tulla saunomaan yhteissaunavuoroilla.

Kunniakonsulin toisen kerroksen Pikkusaarnissa on vammaispalveluiden yhteisöllistä asumista 5 asukaspaikkaa (17,32 neliötä). Pikkusaarnissa on tupakeittiö ja olohuone asukkaiden yhteisessä käytössä. Asukkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan ollessa pitkään poissa.

Yhteiskäytössä ovat myös liikuntatila Kieppi ja saunatilat.

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. Consulinnan Koivukodin asukashuoneissa tehdään viikkosiivouksen lisäksi päivittäin wc-tilojen, lattioiden ja kosketuspintojen siivous. Kiinteistöpalvelujen työntekijät huolehtivat pyykkihuollosta päivittäin Consulinnan pyykkituvalla. Palvelutaloasukkaiden siivouksista sekä pyykkipalveluista sovitaan aina asukkaan kanssa tarpeen mukaan ja siitä tehdään erillinen palvelusopimus.

Teknologiset ratkaisut (4.4.3)

Konsulinnassa on jokaisella ulko-ovella sekä lääkehuoneessa tallentava valvontakamera, josta on ilmoitus ovelle. Consulinnan ulko-ovet ovat lukittuina lukuun ottamatta Consulinnan pääovea päiväaikaan (klo 7-20). Yhteisökodin ovi pidetään lukittuna. Pääoven vieressä sekä yhteisökodin ovelle on ovikello ja puhelinnumero yksikköön vierailulle tulevia varten.

Kunniakonsulin ulko-ovi on lukittu ja ovelle on ovisummeri, sekä tallentava valvontakamera, josta on ilmoitus ovelle.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Käytössä on hoitajan ranneke, josta hälyttämällä saa tarvittaessa toisesta talosta apua. Val-

vontakameroiden seuranta tapahtuu yhteisökodin kanslian päätteeltä, lukuun ottamatta lääkehuoneen valvontakameraa. Lääkehuoneen valvontakameran tallenteita voi tarkastella ainoastaan yksikön vastaava hoitaja ja hoivapalvelujohtaja.

Yksikössä ja on käytössä turvapuhelinjärjestelmä, jossa asukkaalla on ranneke-/kaulanauhahälytin, josta hälytys ohjautuu hoitajilla olevaan päivystyspuhelimeen. Hoitaja saa puheyhteyden asukkaan asunnon turvapuhelinlaitteeseen ja voi arvioida avun kiireellisyyden. 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 aina asukkaiden vaihtuessa ja vähintään puolivuositain. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa palvelun toimittaja. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen laitteista vastaa Tunstall Oy 010 207 7177 ja Jyväskylän Setlementin laitteista ja niiden testaamisesta Jyväskylän kiinteistöpalvelut. Konsulinnan kiinteistöhoitaja on Juho Immonen, 044 797 2528, huolto@jyrankola.fi. Lisäksi kotihoidon ja muiden ostopalveluasiakkaiden turvalaitteiden toimivuus testataan kerran kuukaudessa hoitajan käynnillä.

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.

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

Apuvälineet hankitaan yhteistyössä hyvinvointialueen apuvälinelainaamon kanssa. Apuvälineiden käytössä ja toiminnassa konsultoidaan fysioterapeuttia tai apuvälinelainaamo tai apuvälineen toimittanutta tahoa. Fysioterapeutti ja hoitajat opastavat, auttavat ja ohjaavat asukkaita apuvälineiden käytössä. Fysioterapeutit huolehtivat, että yksiköiden omat laitteet ja apuvälineet (nosturit, 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.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Elina Rasikannas 044 797 2442 elina.rasikannas@jyrankola.fi

Sairaanhoitaja Eija-Riitta Hillberg 044 797 2456 jyrankola.fi

Vastaava Jaanaliisa Halonen 044 797 2414 jaanaliisa.halonen@jyrankola.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Tietosuojaan 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. Käyttöoikeuksia eri järjestelmiin annetaan vain asianosaisille työntekijöille. Vuonna 2023 otettiin käyttöön kaksivaiheinen tunnistautuminen 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. Hyvinvointialueiden kanssa on solmittu erilliset tietoturvaluottoukset.

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 sallassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeen. Perehdytyksen yhteydessä kerrataan, mitä em. velvoite tarkoittaa.

Henkilöstön käytössä olevassa Skhole -verkkokoulutusympäristössä on erillinen luentokokonaisuus, Tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa, johon jokainen työntekijä on perehtynyt ja suorittanut kurssin. Kurssi kerrataan kahden vuoden välein.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Jyränkölän tietoturvasuunnitelma on laadittu 11.12.2025. Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluvastaava Anne Virtanen. Tietoturvasuunnitelma päivitetään vuosittain tammi-helmikuussa sekä tarvittaessa.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Kehitämme toimintaamme asiakaspalautteiden, työhyvinvointikyselyn ja riskinhallinnan kautta tulneiden kehittämistarpeiden pohjalta. Oma- ja ulkoarvioinnit toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen dokumentoinnin avulla seurataan oma- ja ulkoarvioinnin toteutumista käytännössä.

Hoivapalveluille on tehty oma vastuullisuus- ja kestävä kehityksen ohjelma, jossa vuonna 2025 keskitytään johtamiseen ja esihenkilötyöskentelyn kehittämiseen.

Konsulinnan ja Kunniakonsulin tavoitteet toiminnan kehittämiseksi vuodelle 2026

- Kirjaamisen kehittäminen → kirjaamisen arviointia tiimipalavereissa, mallikirjaamisesta oppiminen ja koulutus
- RAI-arviointi arjen työvälineeksi → asukkaan ja läheisen osallisuus arviointiin, uusi lomake käyttöön ja hyödynnetään arvioinnin tuloksia voimavaralähtöiseen hoivasuunnitelmaan, ikävalmentajana toiminen koulutus
- Hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja riittävä henkilökunta → koulutus, Vuorox, Tyhy, Sotender, HR-easor
- Ekologisuus ja vastuullisuus → sitoudutaan vastuullisuus ohjelmaan ja pidetään asiaa esillä arjessa

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Oma- ja ulkoarvioinnin seuranta ja vahvistaa toimintayksikön vastaava.

Heinolassa 27.8.2026

Yksikön vastaava Jaanaliisa Halonen

Sosiaali- ja terveyspalveluja koskeva lainsäädäntö

Jokaisella on perustuslain mukaan oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin.

- [Suomen perustuslaki 731/1999](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä pelastustoimen järjestämisestä vastaavat hyvinvointialueet. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetään mm. seuraavissa laeissa.

- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(612/2021\)](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)
- [Laki hyvinvointialueesta \(611/2021\)](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Sosiaalipalvelujen lainsäädäntö

Sosiaalihuoltolaissa säädetään, mitä sosiaalipalveluja hyvinvointialueen on järjestettävä.

- [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee keskeiset menettelytavat asiakastyössä ja tietosuojakysymyksissä.

- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Sosiaalipalveluista säädetään mm. seuraavissa erityislaeissa:

- [Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Vammaispalvelulaki 673/2023](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Laki omaishoidon tuesta 937/2005](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Perhehoitolaki 263/2015](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Laki toimeentulotuesta 1412/1997](#) [Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Terveyspalvelujen lainsäädäntö

Terveydenhuollon palveluista säädetään terveydenhuoltolaissa.

- [Terveydenhuoltolaki 1326/2010](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Erityislaeilla on säädetty työterveyshuollosta ja tartuntatautien ehkäisystä ja hoidosta.

- [Työterveyshuoltolaki 1383/2001](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Tartuntatautilaki 1227/2016](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Terveydenhuollon palvelujen käyttäjän asemaa turvaa laki potilaan asemasta ja oikeuksista.

- [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä on säädetty laeilla.

- [Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015](#) [Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994](#)

KONSULINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMAN LUKUKUITTAUSLISTA

[illegible]