

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)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
Palvelutarpeen arviointi (4.2.1)	5
Hoiva- ja palvelu- tai kuntoutumissuunnitelma (4.2.1).....	6
Asiakkaan kohtelu (4.2.2)	6
Asiakkaan osallisuus (4.2.3).....	8
Asiakkaan oikeusturva (4.2.4)	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
Hyvinvointi ja kuntoutumista tukeva toiminta (4.3.1)	9
Ravitsemus (4.3.2)	10
Hygieniäkäytännöt (4.3.3).....	10
Terveysten- ja sairaanhoito (4.3.4)	11
Lääkehoito (4.3.5)	11
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (4.3.6)	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	12
Henkilöstö (4.4.1)	12
Toimitilat (4.4.2).....	13
Teknologiset ratkaisut (4.4.3)	14
Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet (4.4.4)	14
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	15

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Yksityinen palveluntuottaja Jyränkölän Setlementti ry	Palveluntuottajan Y-tunnus 0164005-0
Kunta Heinola	Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi ja yhteystiedot Palvelutalo Konsulinna / Jyränkölän hoivapalvelut Konsulinkatu 1, 18100 Heinola 0044 797 2481	
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 Koivukodissa 16 paikkaa ja 52 palveluasuntoa (47 yksiötä ja 5 kaksiota)	
Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Kaukonen	Puhelin 044 797 2414
Sähköposti kirsi.kaukonen@jyrankola.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 16.12.1997, lupamuutos 30.1.2018 (tehostettu palveluasuminen 110 paikkaa)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityinen ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu, ympärivuorokautinen palveluasuminen 17.3.2020. Yksityinen terveydenhuollon palvelu, kotihoito Jyränkölän omissa yksiköissä 30.5.2022.	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 2.4.2009	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.1.2018
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Hoiva- ja asumispalvelut tuotetaan pääosin omana tuotantona. Mikäli yksikössä on tarve henkilöstövuokraukselle, käytämme Hoiwan ja MediPowerin palveluita. Jyränkölän hoivasänkyjen, henkilönostimien ja -vaakojen ymv. laitteiden huollosta on tehty huoltosopimus Lojer Oy:n kanssa.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Jyränkölän hoivapalveluiden toiminta-ajatus

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

Konsulinnassa on yhteisöllistä asumista, kotihoitoa ja ympärivuorokautista hoivaa vanhuksille sekä erityisryhmille kodinomaisessa ympäristössä. Huomioimme asukkaat yksilöllisesti ja kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta. Yhteisöllisyys ja yhdessä tekeminen on tärkeää. Elämää ja sisältöä asukkaiden päiviin tuodaan monipuolisella voimavaralähtöisellä toiminnalla kuntouttavaa työotetta 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 hoivapalveluiden 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 turvallisuuden ympäriltä 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 laitosmaisuuksia 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.

Konsulinnassa arvot näkyvät päivittäisessä toiminnassamme. Jokainen **ihminen** kohdataan yksilöllisesti toiveet ja voimavarat huomioiden. Jokainen ihminen on oma persoona ja erilaisuus hyväksytään. Jokaiselle asukkaalle tehdään tulohaastattelu, jossa myös omaiset ovat mukana. Onnenkukkaseen kirjataan asukkaalle tärkeät asiat ja omainen tekee asukkaasta lyhyen elämäkerran. Asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoiva-/kuntoutumissuunnitelma yhdessä asukkaan kanssa ja asukkaalle nimitetään omahoitaja. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä huomioidaan myös asukkaan omaiset osana asukkaan elämää. Jokaista kanssaihmistä kohdellaan ystävällisesti ja kunnioittaen. Henkilöstön toiveita oman ammattitaidon kehittämiseen kuunnellaan ja henkilökohtaiset vahvuudet huomioidaan. Yhteisiin pelisääntöihin sitoudutaan ja ylläpidetään avointa keskustelukulttuuria, mikä vahvistaa hyvää työilmapiiriä.

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

Konsulinnan asukkailla, omaisilla ja henkilöstöllä on mahdollisuus esittää **ideoita** toiminnan kehittämiseen. Palvelutalon aula on ideaaattikko, johon asukkaat ja omaiset voivat laittaa ideoita. Henkilökunnan taukotilassa on Kanban-taulu, johon ideat kirjataan. Henkilöstön ideoita käydään läpi kuukausipalaverissa ja jatkotyöstetään eteenpäin. Asukkaiden kanssa ideoista keskustellaan asukkaiden kahvikerhossa ja päätöksissä kanssakäymisissä.

3 RISKIENHALLINTA (4.1.3)

Jyränkölän henkilökunnan intran tiedostoista TYHY-kansiosta löytyy riskienarviointilomakepohja. Riskien arviointi tehdään yksiköissä vuosittain. Riskien arvioinnissa käydään läpi: fyysikaaliset-, ergonomiset-, tapaturma-, kemialliset-, biologiset-, tulipalo/räjähdyksivaaratekijät sekä henkiset kuormitustekijät ja muut vaara- ja haittatekijät. Samasta kansioista 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 tehdään vuosittain riskienarviointi, johon osallistuu Konsulinnan henkilökunta ja tarvittaessa edustus myös Jyränkölän Selementti ry:n työhyvinvointiryhmästä ja työterveyshuollosta. Riskienarvioinnin yhteydessä kirjataan ja määritetään vastuuhenkilöt, aikataulut sekä seuranta epäkohtien korjaamiseksi. Säännöllinen ja jatkuva riskien arviointi auttaa selvittämään palveluun, toimintaan, asiakkaisiin, henkilöstöön sekä asuin- ja työympäristöön liittyviä riskitekijöitä. Havainnon riskistä tai poikkeavasta tilanteesta voi tehdä asukas, omainen, työntekijä, vapaaehtoinen tai kuka tahansa toiminnassa mukana oleva henkilö. Henkilökunta kirjaa havainnot joko Hilikka- järjestelmään (laatupoikkeamat) tai intran TYHY-sivustolle linkitetulle lomakkeelle (Ilmoitus läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta).

Konsulinnan yhteiskodissa 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 asukkaalle 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 geriatrasta osaamiskeskusta. Poikkeavasta tilanteesta tehdään aina kirjallinen ilmoitus vastaavalle hoitajalle ja asia käsitellään henkilöstön kanssa. Läheltä piti-tilanteet on käyty henkilöstön kanssa palaverissa läpi ja yhdessä on pohdittu, miten tilanteita voidaan ennalta ehkäistä. Pihlajalinnan kirjallinen ohje muistisairaana käytösoireista 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 ja menettelytavat

Riskien arviointi ja havainnointi on päivittäistä ja poikkeavat tilanteet kirjataan joko Hilikka- järjestelmään (laatupoikkeamat) tai intran TYHY-sivustolle linkitetulle 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-järjestelmään joku muu kuin poikkeaman havainnut tai poikkeavassa tilanteessa osallisena ollut henkilö. Laatupoikkeama-lomake tuostetaan kirjaamisen jälkeen järjestelmästä ja se toimitetaan yksikön vastaavalle hoitajalle. Laatupoikkeamat tallentuvat myös sähköisesti Hilikka-järjestelmään. Vastaava hoitaja reagoi poikkeaman luonteesta riippuen tilanteen vaatimalla tavalla.

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

Jyränkölän hoivapalveluilla on laadunhallintajärjestelmä, joka ohjaa ja opastaa arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaiseen toimintaan. Laadunhallintajärjestelmä sisältää neljä osaa: laatuasiakirja, 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 apunaan johtoryhmä. Jokaisen osaston johtaja/päällikkö johtaa oman osastonsa riskienhallintaa. Yksikön vastaava hoitaja/kuntoutusohjaaja on päävastuussa asumisyksikön riskienhallinnasta ja yksikön riskien arvioinnista sekä toimintatavoista. Hän huolehtii siitä, että uusi työntekijä saa asianmukaisen perehdytyksen riskienhallintaan.

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

Jyränkölän hoivapalvelujohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä ja vastaa siitä, että yksiköiden vastaavilla hoitajilla/kuntoutusohjaajilla 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 läheltä piti tilanteet sekä poikkeavat tilanteet, jotka he itse havaitsevat. Heidän tehtävänsä on myös tuoda esiin asukkailta, omaisilta tai muilta tahoilta esille nousseet havainnot riskeistä.

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

Riskien käsitteleminen

Työntekijät kirjaavat poikkeavat tilanteet laatupoikkeama-huomioina Hilikka-järjestelmään, johon ne tallentuvat sähköisesti. Poikkeaman kirjannut henkilö tulostaa sen yksikön vastaavalle hoitajalle/kuntoutusohjaajalle, joka käsittelee laatupoikkeaman kuukausipalaverissa henkilöstön kanssa. Tilanteessa mietitään ja kirjataan toimintatavat jatkossa vastaavan tilanteen ennaltaehkäisemiseksi. Vakavat tilanteet tuodaan välittömästi hoivapalvelujohtajan tietoon ja ne käsitellään vastuuryhmässä. Hoivapalvelujohtaja tiedottaa toimitusjohtajaa, hallitusta, tyhy-ryhmää, työterveyshuoltoa, palvelun tilaajaa tai muuta tarvittavaa 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 käytänteet tiedotetaan henkilöstölle. Poikkeaman juurisyyn selville saamiseksi käytetään viismiks-menettelyä eli esitetään kysymys Miksi? vähintään viisi kertaa poikkeamaan johtaneesta tilanteesta. Poikkeama käsitellään henkilökunnan kanssa yhdessä ja myös korjaavat toimenpiteet mietitään yhdessä. Palvelutalon vastaava hoitaja/kuntoutusohjaaja valvoo, että sovitut toimenpiteet tulevat käytäntöön sovitussa aikataulussa.

Muutoksista tiedottaminen

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

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

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt yhteystietoineen

Jyränkölän Setlementti ry / Hoivapalvelut: Sirkku Taskinen, hoivapalvelujohtaja 044 797 2422, sirkku.taskinen@jyrankola.fi
Konsulinn: Kirsi Kaukonen, vastaava hoitaja, 044 797 2414, kirsi.kaukonen@jyrankola.fi

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskinen, palveluvastaava Anne Virtanen ja vastaava hoitaja Kirsi Kaukonen. 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 joka vuosi tammikuussa yhdessä laadunhallintajärjestelmän kanssa. Palvelukotien vastaavat hoitajat/kuntoutusohjaaja päivittävät omavalvontasuunnitelmaa tarvittaessa, mikäli toimintaohjeet, toimintatavat tai säädökset muuttuvat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös vastuuhenkilöiden vaihtuessa. Päivitysten jälkeen muutokset käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa tiimi-/kuukausipalaverissa. Palaveripohjaan ohjelmoidaan vuodelle 2024 omavalvontasuunnitelman eri teemoja, joita käydään suunnitelmallisesti läpi henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Konsulinnassa asukas osallistuu itse oman hoiva- ja kuntoutumissuunnitelmansa tekemiseen, tavoitteiden asetteluun ja häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Ensimmäinen hoiva- ja/tai kuntoutumissuunnitelma tehdään RAI-arviointiin perustuen kuukauden kuluessa asukkaan muutosta ja lähetetään asiakkaan omatyöntekijälle. Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan päivittäin, hoivasuunnitelma päivitetään tarvittaessa toimintakyvyn tai voinnin muuttuessa sekä säännöllisesti 6 kk:n välein RAI-arvioinnin pohjalta. Asiakkaan läheinen osallistuu tarvittaessa hoiva- ja kuntoutumissuunnitelman päivittämiseen.

Palveluntarve arvioidaan kokonaisvaltaisesti, toimintakyvyn eri osa-alueet huomioiden. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan ja/tai hänen läheisensä 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 hoiva- ja kuntoutumissuunnitelman tekemisessä ja hänen mielipiteitään kysytään ja hän on mukana asettamassa tavoitteita hoidolle ja kuntoutumiselle. Asukkaan asioidenhoitaja, edunvalvoja tai läheinen kutsutaan mukaan asukkaan niin halutessa tai tarvittaessa hoiva- ja kuntoutumissuunnitelman tekemisen ja päivittämiseen.

Hoiva- ja palvelu- tai kuntoutumissuunnitelma (4.2.1)

Hoiva- ja kuntoutumissuunnitelma tehdään asukkaan kanssa yhdessä. Asukkaan edunvalvoja, asioiden hoitaja tai läheinen voi tarvittaessa ja asiakkaan niin halutessa osallistua suunnitelman laatimiseen. Hoiva- ja kuntoutumissuunnitelman tekemisestä vastaa asukkaan omahoitaja.

Konsulinnan hoivasuunnitelman 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 kinestetikan keinot. Hoiva- ja kuntoutumissuunnitelman toteutumista kirjataan ja arvioidaan päivittäin. Havainnot kirjataan Hilikka-järjestelmään.

Henkilökunnan tulee perehtyä jokaisen asukkaan hoiva- ja kuntoutumissuunnitelmaan Hilikka-järjestelmässä ja raporteilla. Hilikka-kalenteriin kirjataan päivittäiset hoitokäynnit asukkaan yksilöllisen suunnitelman mukaan. Kuntoutumissuunnitelman 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. Halutessaan hän voi antaa luvan omien tietojensa luovuttamiseen valitsemilleen henkilöille. Mikäli asukas ei ole kykenevä päättämään omista asioistaan käynnistetään edunvalvontaprosessi joko läheisten tai hoivayksikön toimesta. Asukasneuvoja ja palveluvastaava auttavat ja ohjaavat edunvalvontaan liittyvissä asioissa.

Asiakkaan kohtelu (4.2.2)

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

Itsemääräämisoikeuden ja siihen liittyvien asioiden vahvistaminen

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, kuulemistakin, 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 hoiva- ja kuntoutumissuunnitelmaan. Asukkaan toiveista poikkeavat päätökset perustellaan asukkaalle, hänen läheisilleen ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille. Henkilökunta tukee asukkaiden kykyä valvoa omia etujaan ja oikeuksiaan sekä varmistaa, että asukas saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut. Jokainen asukas kohdataan yksilönä yhteisesti sovittuja käytänteitä ja hyvän hoitotyön periaatteita noudattaen.

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

Jokaisella on halutessaan mahdollisuus vetäytyä huoneeseensa niin halutessaan. Tarjotaan vaihtoehtoja, mieluista virikettä, kuunnellaan ja toteutetaan toiveita. Asukashuoneessa olevaan onnenkukkaseen kirjataan asukkaalle mieleisiä asioita. Terve-
tulohaastattelun 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.

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 hoiva- ja kuntoutumissuunnitelmaan. 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.

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin. Asukkaan asumiseen tai muuhun elämiseen vaikuttavat, asukkaan toiveista poikkeavat päätökset keskustellaan aina asukkaan kanssa yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Yhteisesti sovitut asiat kirjataan Hilikka-järjestelmään asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Asiakkaan toiveista poikkeavat päätökset perustellaan asukkaalle, hänen läheisilleen ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille. Jokainen asukas allekirjoittaa asuinhuoneiston vuokrasopimuksen, johon on kirjattu palveluasumisen erityisehdot, johon kuuluvat mm. rajoitukset 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 tai oma kuntoutusohjaaja, joka varmistaa, että asukas saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut.

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

Konsulinnassa 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 suojaa ja suojelee ensisijaisesti rajoitettavan asukkaan terveyttä ja elämää. Ennen kuin rajoittamistoimenpiteisiin ryhdytään, pohditaan aina voisiko tilanteita ennalta ehkäistä, ettei rajoittamistoimenpiteitä edes tarvittaisi. Rajoittamistoimenpiteitä voivat olla asukkaan sängynlaitojen nostaminen oman turvallisuuden takia, hygienihaalarin käyttö asukkaan arvokkuuden säilyttämiseksi, turvavyön tai haaravyön käyttäminen asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja putoamisen estämiseksi. Yhdessä sovitut asiat kirjataan Hilikka-järjestelmään ja niiden tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisin väliajoin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus yksikön vastuhenkilölle havaitsemistaan epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuuden ohjeistus käydään läpi joka yksikössä neljä kertaa vuodessa vastaavan hoitajan toimesta.

Asukkaiden asiallinen kohtelu ja menettelytavat, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

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

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lyhyesti:

- 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, 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 laatuksikirjan toimintaohjeista ja ilmoitus tehdään aina lomakkeella yksikön esimiehelle.

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

Asiakkaan osallisuus (4.2.3)

Palautteen kerääminen

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

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

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

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

Asiakkaan oikeusturva (4.2.4)

Yksikön vastaavan yhteystiedot

Vastaava hoitaja Kirsi Kaukonen, 044 797 2414, kirsi.kaukonen@jyrankola.fi
Konsulinkatu 1, 18100 Heinola

Muistutuksen vastaanottaja

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

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

kirjaamo@pajjatha.fi
kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Sosiaaliamies yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

<https://pajjat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasiamies/>

sosiaaliamies@pajjatha.fi

potilasiamies@pajjatha.fi

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasiamiehet 03 8192504

Puhelinpalveluajat:

maanantai ja tiistai klo 9-12

keskiviikko klo 9-15

torstai klo 9-12

Jyränkölän potilasiamies (yksityiset terveydenhuollon palvelut)

Tietoa ja ohjeita: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Jyränkölän hoivapalveluiden osaamisen ohjaaja Leena Voutilainen

044 797 2471

Sosiaali- ja potilasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoo muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan.

Kuluttaja-asiamies

Tietoa ja ohjeita: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Puhelinpalvelu 029 505 3050

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?

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

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointi ja kuntoutumista tukeva toiminta (4.3.1)

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

Asukkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja kunnioitetaan asukkaan oikeutta päättää omista asioistaan. Arkiset askareet tehdään yhdessä asukkaan kanssa. Hoito, palvelu ja ohjaus perustuvat asukkaan omien voimavarojen tunnistamiseen ja hyödyntämiseen. Konsulinnan henkilökunta on käynyt ikävalmentajana toiminen koulutukseen kuuluvan kinestetikan peruskurssin ja huomioi työssään asukkaan voimavarat sekä tukee niiden käyttöä.

Asukkaiden tavat ja tottumukset otetaan huomioon yksilöllisesti, huomioiden riittävän levon toteutuminen vuorokausirytmisessä. 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, toiminnallisuutta asukkaiden elämään tuo myös 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

Hilka-järjestelmään kirjattujen huomioiden pohjalta pystytään hakemaan yksityiskohtaiset tiedot tavoitteiden toteutumiseen esim. asukkaan toimintakyky ja kuntoutuminen, viriketoimintaan osallistuminen, ulkoilu, psyykinen vointi jne. Näitä käytetään myös hoiva- ja kuntoutumissuunnitelman arvioinnin pohjana. Hoiva- ja kuntoutumissuunnitelma 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 tunteuksia kuvaavan keskustelun ja voimien seurannan.

Ravitsemus (4.3.2)

Riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemustason seuranta

Konsulinnan ateriat valmistetaan ravintola Kymenkartanossa ja ravintolan kautta toimitetaan yksikköön ruokatarvikkeita. Konsulinnan 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 11h. Aamupalaa tarjoillaan joustavasti klo 6.00 alkaen, lounas klo 11.30, välipala/päiväkahvi klo 14.30, päivällinen klo 17 ja iltapala joustavasti klo 19 alkaen. Yöhoitaja tarjoaa asukkaille myöhäisiltapalaa ja yöpalaa. Yksikössä on aina ruokaa saatavilla, mikäli asukas sitä haluaa tai tarvitsee muina aikoina.

Ruokailut toteutuvat pääsääntöisesti:

- aamupala klo 6-9
- lounas klo 11.30
- päiväkahvi/välipala klo 14.30
- päivällinen klo 17
- iltapala klo 19-22

Konsulinnan **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.

Konsulinnassa 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, huomiot kirjataan Hilikka-järjestelmään ravitsemushuomina. 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 lisäravinnevalmisteet.

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 hoiva- ja palvelu- sekä kuntoutumissuunnitelmien mukaisesti.

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

Konsulinnassa ohjeet on koottu hygieniakansioon, jossa on ohjeita lisäksi epidemioiden ehkäisyyn sekä yleisimpien tartuntatautien 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 on tehostettu koronapandemian aikana. Henkilökunnan kanssa on käyty läpi suojautumista eristysolosuhteisiin, mm. katsottu ohjevideo suojarusteiden pukemiseen ja harjoiteltu sitä käytännössä. Suojarusteiden 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 sisältö ja ohjeistukset yhtenäistetään syksyllä 2023 kaikkiin yksiköihin. Hygieniavastaaville sovitaan jatkossa vuosittaiset tapaamiset.

Terveyden- ja sairaanhoito (4.3.4)

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta. 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 **yhteisökoti** Koivukodin 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 lääkäriä 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 asukaille ennakoivat hoitosuunnitelmat.

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

Mielenterveyskuntoutujien, kehitysvammaisten, vaikeavammaisten ja 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 päivystysapuun p. 116 117 hoidon tarpeen ja hoitopaikan arvioimiseksi. Häätötilanteissa 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, tulostetaan Hilikka-järjestelmästä sh-lähete lääkelistoihin 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.

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

Konsulinnan sairaanhoitajat 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 Hilikka-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 lääkäriä.

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

Lääkehoito (4.3.5)

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

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

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (4.3.6)

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

Asukkaiden palvelukokonaisuuteen kuuluu monia tahoja, joiden kanssa yhteistyön tekeminen on olennaista asioiden sujuvuuden kannalta. Tärkeitä yhteistyökumppaneita sekä asukaille että työntekijöille ovat mm. asukkaiden omaiset, kotikuntien

sosiaalityöntekijät, asiakasneuvojat ja -ohjaajat, terveydenhuoltohenkilöstö, asukkaiden edunvalvojat ja seurakuntien diakoniatyöntekijät. Yhteistyö palvelun tilaajan kanssa on olennaista ja siitä sovitaan erikseen palveluntilaajan kanssa. Jyränkölän Setlementin sisällä on erilaista toimintaa asiakkaiden tueksi ja toiminnallisen arjen edistämiseksi.

Yhteistyötä tehdään henkilökohtaisesti, puhelimen ja sähköpostin välityksellä sekä verkostopalavereissa ja 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 ajantasaisuudesta sekä niiden toimivuudesta. Yksikön vastaava hoitaja/kuntoutusohjaaja vastaa yksikkönsä turvallisuudesta sekä henkilöstön perehdyttämisestä palo- ja pelastusasioihin sekä turvallisuuteen. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla yhteistyössä kiinteistöpalvelujen kanssa. Laadittuja ohjeita ja suunnitelmia noudatetaan.

Asiakasturvallisuuden parantaminen ja yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastussuunnitelmat tarkastetaan vuosittain. Isännöitsijä huolehtii tarvittavista palotarkastuksista. Riskien kartoitus ja arviointi tehdään säännöllisesti vuosittain, riskien arviointi on kuitenkin jatkuvaa. Poikkeamien kirjaaminen sekä riski- ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja niihin reagoiminen on tärkeää asukasturvallisuuden turvaamiseksi. Vuoden 2022 aikana Jyränkölän yksiköissä on aloitettu henkilöstön kanssa turvakävelyt, joilla varmistetaan turvallinen toiminta erityistilanteissa sekä arvioidaan toimintaympäristön turvallisuutta ja mahdollisia riskitekijöitä. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti pelastuslaitoksen järjestämiin paloturvallisuus- ja alkusammutuskoulutuksiin.

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

Konsulinna vastaava hoitaja on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja lisäksi suorittanut JET-koulutuksen. Henkilöstöön kuuluu lisäksi 2 sairaanhoitajaa, 15 lähihoitajaa, 3 avustajaa ja 2 laitoshuoltajaa (kiinteistötiimistä) sekä kaikkien yksiköiden yhteinen virikeohjaaja ja osaamisen ohjaaja, Konsulinkadun yksiköiden fysioterapeutti.

Sijaisten käytön periaatteet

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

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

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

Työterveyshoitaja Katja Aho
Puh. 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. Ilmoittelussa käytetään pääasiassa mol.fi-sivustoa ja Jyränkölän omia nettisivuja ja sosiaalista mediaa. Vuoden 2023 aikana on myös kokeiltu rekrytointiyhteistyötä Oikotien sekä Jobillan kanssa. Nämä ovat olleet yksittäisiä toimeksiantoja. Vuonna 2022 Jyränkölään rekrytointiin viisi intialaista hoitajaa ja keväällä 2023 kaksi. Heidän rekrytointinsa yhteistyötahona on ollut Nurse Finder Oy. Rekrytointin tukena on myös MediPowerin ja Hoiwan henkilöstövuokraus ja rekrytointiapu.

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

Kukin uusi hoiva-alan työntekijä haastatellaan ja hänen koulutuksensa, pätevyytensä ja soveltuvuutensa tarkistetaan Terhikki- ja/tai Suosikki-tietokannoista. Luotettavuuden varmistamiseksi konsultoidaan tarvittaessa aiempia kouluttajia ja työnantajia jos henkilöä ei entuudestaan tunneta. Jyränkölän hoivapalveluiden asiakkaana ei ole alaikäisiä. Perekäytystä varten sovitaan tietyt työvuorot, joissa perehtyjää ei vielä lasketa mitoitukseen. Perekäytystä varten Jyränkölän hoivapalveluissa on erillinen perekäytyslista, jonka mukaan edetään. Yli puoli vuotta sijaisena toiminut työntekijä voidaan vakinaistaa suoraan ilman erillistä hakua. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä tarkistetaan myös tartuntatautilain mukainen soveltuvuus.

Kuvaus henkilöstön perekäyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perekäytetään asiakastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma- ja valvonnan 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 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.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) 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 perekäytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uudelle työntekijälle mahdollistetaan vähintään kaksi perekäytysvuoroa, jolloin työntekijä ei ole vielä henkilöstövahvuudessa mukana ja toimii toisen työntekijän parina. Perekäytyksessä käytetään perekäytyslomaketta, jossa vastuut on eritelty vastaavalle hoitajalle ja nimetylle perekäyttäjälle sekä perekäytyjälle itselleen. Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan tulee täyttää lomake ja palauttaa allekirjoitettuna vastaavalle hoitajalle. Jokaisen uuden työntekijän tulee perekäytyä omavalvontasuunnitelmaan sekä lääkehoitosuunnitelmaan ja hänen tulee vahvistaa omalla allekirjoituksella nämä luetuksi ja ymmärretyksi. Perekäyttämistä vastuu on koko henkilökunnalla. Opiskelijalle nimetään omaohjaaja, jonka työparina opiskelija pääosin toimii.

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on käsitelty kohdassa 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Jyränkölän hoivapalveluilla on lisenssi ja oikeudet Skhole-verkkokoulutuspalveluun. Vakituksella henkilöstöllä on omat Skhole-tunnukset, joilla he pääsevät suorittamaan erilaisia koulutuksia ja kursseja hoivaan ja hoitoon liittyen. Vastuuryhmissä määritellään vuosittain kurssit, jotka jokainen työntekijä suorittaa. Koulutukset suunnitellaan palvelukodin tarpeiden, palautteiden, riskienkartoituksen, kehityskeskusteluiden ja tilaajan tarpeiden pohjalta. Vuosittain pidettävissä kehittämispäivissä kootaan kehittämissajatuksia ja ideoita sekä tarpeita koulutuksiin. Kehityskeskusteluissa työntekijöiden yksilölliset koulutustarpeet, -tarpeet ja -suunnitelmat käydään läpi yhdessä lähiesimiehen kanssa. Jyränkölä tukee työntekijöitään koulutautumaan ja laajentamaan hyvinkin laaja-alaisesti osaamistaan. Konsulinnan täydennyskoulutussuunnitelma on kirjattu vuosikellon muotoon.

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 sähkösäntky 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 Konsulinnan 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 pyykinpesukoneliitännämahdollisuus. Jokaisessa kerroksessa on asukkaille tarkoitettuja yhteistiloja yhteisöllisyyden lisäämiseksi ja asukkaat usein kokoontuvatkin niissä kahvittelemaan päivittäin. Konsulinnassa on saunatilat, joista jokainen voi varata saunavuoron tai vaihtoehtoisesti tulla saunomaan yhteissaunavuoroilla. Lisäksi Consulinnassa on yhteisinä tiloina Vaahterasali (asukkaiden olohuone), kuntotilua, käsityötila Sormustin sekä viihtyisät ulkoilualueet.

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)

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

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Käytössä on hoitajan ranneke, josta hälyttämällä saa tarvittaessa toisesta talosta apua. Yhteisökodin yleisissä tiloissa on myös tallentava valvontakamera, josta ilmoitetaan yhteisökodin ovelta. Valvontakameroiden seuranta tapahtuu yhteisökodin kanslian päätteeltä.

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

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet (4.4.4)

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystieteiden laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveystieteiden 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 terveystieteiden 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 laiterestoriin. Terveystieteiden- ja sairaanhoitoon liittyvistä laitteista vastaa palvelukodin sairaanhoitaja. Muusta laitteistosta ja laitteiden turvallisuudesta vastaa yksikön vastaava hoitaja.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Jaanaliisa Halonen 044 797 2411 jaanaliisa.halonen@jyrankola.fi ja vastaava hoitaja Kirsi Kaukonen 044 797 2414 kirsi.kaukonen@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 viranomaismääräyksiä noudattaminen

Hoivapalveluiden käytössä olevat sähköiset järjestelmät on varmistettu asianmukaisesti ja niiden ylläpidosta vastaa Valtti Fokus. 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. Kuntien ja kuntayhtymien kanssa on solmittu erilliset tietoturvallisuussitoumukset.

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

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

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

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

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

Tietosuojavaastavaan nimi ja yhteystiedot

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

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

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

Konsulinna tavoitteet toiminnan kehittämiseksi vuodelle 2024

- Kirjaamisen kehittäminen ja henkilöstön kouluttaminen
- RAI-arviointien laatuun panostaminen ja integroiminen hoivasuunnitelmaan, asukkaan osallisuus arviointiin
- Kantaan liittyminen ja kouluttaminen rakenteiseen kirjaamiseen
- Skhopen koulutus; Tietosuoja ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa kaikille v. 2024
- Konsulinna työskenlee hyvinvoiva, ammattitaitoinen ja riittävä henkilökunta
- Ekologisuus ja vastuullisuus
- Kokemusasiantuntija mielenterveyskuntoutujille

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Heinolassa 7.9.2023

vastaava hoitaja Kirsi Kaukonen

KONSULINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMAN LUKUKUITTAUSLISTA

päivämäärä	allekirjoitus	nimenselvennys