

**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 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
Palvelutarpeen arviointi (4.2.1) .....	5
Hoito- ja palvelu- tai kuntoutumissuunnitelma (4.2.1) .....	6
Asiakkaan kohtelu (4.2.2) .....	6
Asiakkaan osallisuus (4.2.3).....	7
Asiakkaan oikeusturva (4.2.4) .....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
Hyvinvointi ja, kuntoutumista tukeva toiminta (4.3.1) .....	7
Ravitsemus (4.3.2) .....	8
Hygieniäkäytännöt (4.3.3).....	8
Terveysten- ja sairaanhoito (4.3.4) .....	8
Lääkehoito (4.3.5) .....	8
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (4.3.6) .....	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	9
Henkilöstö (4.4.1) .....	9
Toimitilat (4.4.2).....	10
Teknologiset ratkaisut (4.4.3) .....	11
Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet (4.4.4) .....	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	12
11 LÄHTEET.....	13
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	13

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Yksityinen palveluntuottaja Jyränkölän Setlementti ry	Palveluntuottajan Y-tunnus 0164005-0
Kunta Heinola	Kuntayhtymä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä
Toimintayksikön nimi ja yhteystiedot Jyränköläkoti / Jyränkölän hoivapalvelut Siltakatu 11, 18100 Heinola 050 590 7083	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Heinolan kaupunki Rauhankatu 3, 18100 Heinola 03 849 30	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Yksityiset sosiaalipalvelut Asumis- ja hoivapalveluja vanhuksille ja erityisryhmille 23 asuntoa, joissa yhteensä maksimissaan 25 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön vastaava esimies Sirkku Taskinen	Puhelin 044 797 2422
Sähköposti sirkku.taskinen@jyrankola.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 16.12.1997, lupamuutos 30.1.2018 (tehostettu palveluasuminen 110 paikkaa)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityinen ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu, tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 2.4.2009	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.1.2018
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Hoiva- ja asumispalvelut tuotetaan omana tuotantona, ei alihankintaa. Jyränkölän hoivasänkyjen, henkilönostimien ja -vaakojen ym. 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 turvallista palveluasumista sekä toimintakykyä ja elämäniloa edistävää toimintaa vanhuksille ja muille erityisryhmille. Toiminnan perustana ovat yhteisöllisyys, lähimmäislähtöinen kehittämistyö ja henkilökunnan ammattitaito.

### Jyränköläkodin toiminta-ajatus

Jyränköläkodissa tarjotaan turvallista ja kuntoutumista edistävää asumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, muille erityisryhmille sekä vanhuksille. Asumisen muotoja ovat tehostettu- ja tuettu palvelu- ja tukiasuminen sekä erilaiset kokeilu- ja intervallijaksot. Lisäksi tarjolla on avopalveluna sosiaalista kuntoutusta mm. kotikäyntien ja henkilökohtaisten tukipalvelujen muodossa. Jyränköläkodin toiminta pohjautuu yhteisöllisyyteen. Yhteisöllisyyttä tuetaan monisuuntaisen vuorovaikutuksen sekä vertaistuen avulla, jokaisen yksilölliset tarpeet huomioiden.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Jyränkölän hoivapalveluiden toiminta perustuu arvoihin: ihminen, ideat ja ilo. Hoitotyön toimintaperiaatteet jokaisessa palvelutalossa ja yhteisökodissa pohjautuvat seuraaviin toimintaperiaateisiin.

- IHMINEN

Kaiken toiminnan keskiössä on ihminen. Palvelutaloissa jokainen ihminen on tasavertainen ja kunnioitamme jokaisen ihmisen **ihmisarvoa**. Palvelutaloissa arvostetaan seuraavia asioita: myönteellinen, kunnioitus, suvaitsevaisuus ja erilaisuuden hyväksyminen. Jyränkölän hoivapalveluissa asukkaan on turvallista asua ja henkilökunnan turvallista työskennellä. **Turvallisuus** välittyy fyysisen turvallisen ympäristön lisäksi myös turvallisen ilmapiirinä niin asukkaille kuin työntekijöillekin. **Hoito** suunnitellaan ja toteutetaan **yksilöllisesti** kunkin asukkaan tarpeiden mukaan. Palveluasunto tai yhteisökodin oma asunto on asukkaan koti. Arjen rutiinit rakennetaan asukkaan edun mukaisiksi ja laitospaikkautta vältetään. Asukasta tuetaan tekemään itseään koskevia päätöksiä niin pitkälle kuin hän pystyy. Asukkaan yksilölliset tavat ja tottumukset otetaan huomioon. Hoitajat ovat oman alansa ammattilaisia. Jokainen hoitaja tekee työtään vastuullisesti.

- ILO

Asukkaalle annetaan onnistumisen iloa **tukemalla** hänen **omatoimisuttaan**. 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 tekevät kaikkea". Moniammatillinen tiimi on rikkaus! Yhteistyötä tehdään joustavasti monen eri tahon kanssa ja hoidon porrastuksessa yhteisökodit asettuvat itsenäisen asumisen ja laitoshoidon väliin. Omaiset ovat arvokkaita yhteistyökumppaneita. Palvelutaloissa tehdään laadukasta hoitotyötä ilolla ja taloudelliset seikat huomioon ottaen.

- IDEAT

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

**Jyränköläkodissa** työskentelemme suurella sydämellä, arvojamme ihminen, ideat ja ilo.

Arvo **ihminen** näkyy Jyränköläkodissa siten, että jokaisella asukkaalla on oikeus oikeudenmukaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Asukkaan asumiseen tai muuhun elämiseen vaikuttavat, asukkaan toiveista poikkeavat päätökset perustellaan asukkaalle, hänen läheisilleen ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille. Asukkaiden oikeutta yksityisyyteen ja omien elämänarvojen toteuttamiseen kunnioitetaan. Henkilökunta pyrkii varmistamaan, että asukas saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut. Henkilökunta tukee asukkaiden kykyjä valvoa omia etujaan ja oikeuksiaan. Jokainen asukas kohdataan yksilönä yhteisesti sovittuja käytänteitä ja hyvän hoitotyön periaatteita noudattaen. Eettisesti kestävä ja asukkaita ihmisinä kunnioittava työtapo ja erityisesti päätöksenteko asukkaita koskevissa asioissa edellyttävät henkilökunnalta kykyä ja halua tarkastella työhön liittyviä kysymyksiä ja omia työtapojaan kriittisesti. Työntekijöiden jatkuva ammattitaidon ylläpitäminen työhönjauksella sekä täydennys- ja erityiskoulutuksilla mahdollistaa ja tukee eettisesti kestävä, tutkivan työotteen syntymistä ja ylläpitämistä. Jyränköläkodissa henkilökunta on paikalla 24/7. Näin varmistetaan asukkaille turvallinen asuinympäristö. Kuhunkin asuntoon voidaan tarvittaessa laittaa hälytysjärjestelmä.

Arvo **ilo** näkyy Jyränköläkodissa muun muassa siten, että asukkaiden omia voimavaroja tuetaan ja tavoitteena on asukkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja kohentaminen, elämän laadun parantaminen sekä sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Asukkaille pyritään luomaan kodinomaisen, viihtyisän ja turvallisen asumisympäristön. Jokainen asukas voi omalta osaltaan vaikuttaa koko yhteisön viihtyvyyteen ja turvallisuuteen. Henkilökunta kannustaa asukkaita löytämään iloa pienistä onnistumisista tavalisessa arkielämässä. Asukkaita tuetaan yhteisöllisyyteen. Jokaisella on oikeus elää omien valintojensa mukaista mahdollisimman täyttä elämää.

Arvo **ideat** näkyvät henkilökunnan työskentelyasenteessa kehittää uusia tapoja tehdä ja toimia. Asukkaat osallistuvat toiminnan ideointiin ja asukaskokoukset tarjoavat foorumin asioiden kehittämiseksi.

Jyränkölän hoivapalveluilla on käytössään laadunhallintajärjestelmä, joka ohjaa ja opastaa arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaiseen toimintaan. Laadunhallintajärjestelmä sisältää neljä osaa: laatuksikirjan, toimintaohjeet, laatu tiedostot ja lomakkeet. Laadunhallintajärjestelmä päivitetään kokonaisuudessaan vuosittain. Vastuuryhmän ja palvelutalojen kuukausipalaverien yhteydessä ja kehittämispäivillä tarkastellaan laadunhallintaan liittyviä asioita ja tehdään tarvittavia päivityksiä laadunhallintajärjestelmään. Poikkeamat ja läheltä piti tilanteet, huomioidaan laadunhallinnassa ja tarvittavat dokumentit, toiminta ohjeet ja lomakkeet päivitetään tarvittaessa laatu- ym. poikkeamien pohjalta.

**Kansallinen lainsäädäntö**

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)

Hallintolaki (6.6.2003/434)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Sosiaalihuollon asiakaslaki (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)

Kotikuntalaki (11.3.1994/201)

Potilaslaki (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)

Asiakasmaksulaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)

Laki omaishoidon tuesta (2.12.2005/937)

Tulkkauspalvelulaki (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133)

Vammaispalvelulaki (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380)

Vammaispalveluasetus (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759)

Kehitysvammalaki (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519)

Kehitysvamma-asetus (Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta 23.12.1977/988)

Laki vammaisetuuksista (Laki vammaisetuuksista 11.5.2007/570)

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Kaikissa Jyränkölän toimipisteissä tehdään vuosittain riskienarviointi, johon osallistuu kyseisen toimipisteen henkilökunta ja tarvittaessa edustus myös Jyränkölän Settlementti ry:n työhyvinvointiryhmästä ja työterveyshuollosta. Riskienarvioinnin yhteydessä kirjataan ja määritetään vastuhenkilöt, aikataulut sekä seuranta epäkohtien korjaamiseksi. Säännöllinen ja jatkuva riskien arviointi auttaa selvittämään palveluun, toimintaan, asiakkaisiin, henkilöstöön sekä asuin- ja työympäristöön liittyviä riskitekijöitä.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien arviointi ja havainnointi on osa päivittäistä toimintaa. Havainnon riskistä tai poikkeavasta tilanteesta voi tehdä asukas, omainen, työntekijä, vapaaehtoinen tai kuka tahansa toiminnassa mukana oleva henkilö. Henkilökunta kirjaa havainnot joko Hilikka-järjestelmään (Laatupoikkeama-huomio) tai Ilmoitus läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta -lomakkeella.

Jyränköläkodin asukkaat tai omaiset voivat halutessaan nimettömänä ilmaista huolenaiheita liittyen hoitoon tai asumisympäristöön kirjallisella palautteella alakerran postilaatikkoon. Palautetta voi antaa henkilökunnalle myös suullisesti. Aukkaiden ja henkilökunnan huomattessa epäkohtia esim. kiinteistössä, niistä viestitään välittömästi kiinteistöhoitajalle.

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

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikön kuukausipalaverissa henkilöstön kanssa ja kirjataan toimenpiteet, joilla ehkäistään samankaltaisten tilanteiden uusiutumista. Vakavat poikkeamat tuodaan hoivapalvelujohtajan tietoon ja ne käsitellään vastuuryhmässä. Hoivapalvelujohtaja tiedottaa vakavista poikkeamista oman organisaation sisällä toimitusjohtajaa, hallitusta ja TYHY-ryhmää sekä palvelun tilaajaa. Poikkeamista tiedotetaan myös asukkaalle/asukkaille sekä omaisille tilanteen mukaan. Poikkeamista yksikön vastaava tekee vuosittaisen yhteenvedon. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet huomioidaan myös laadunhallintajärjestelmän dokumenteissa ja ohjeissa ja niitä päivitetään tarvittaessa laatu ym. poikkeamien pohjalta.

#### Riskinhallinnan työnjako

Jyränkölän hoivapalvelujohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä ja vastaa siitä, että yksiköiden vastaavilla ja tiimivastaavilla on riittävät ja tarvittavat tiedot sekä taidot omavalvontaan liittyen. Yksikön vastaava ja tiimivastaava ovat päävastuussa palvelutalon riskienhallinnasta ja yksikön henkilöstön perehdyttämisestä riskien arviointiin ja toimintatapoihin (lomakkeet, ilmoitukset jne.). Jyränkölän Settlementin palveluvastaava vastaa asiakastietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Työntekijät kirjaavat ja tuovat esimiehelle tiedoksi poikkeavat ja läheltä piti tilanteet. Poikkeamiin reagoidaan poikkeaman laadun mukaisesti, joko välittömästi tai edellä kuvatun mukaisesti (kts. riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat).

#### 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, mutta heidän tehtävänsä on myös tuoda esiin asukkailta, omaisilta tai muilta tahoilta esille nousseet havainnot riskeistä.

Turvakävelyt tehdään vuosittain. 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, joka käsittelee laatupoikkeaman kuukausikokouksessa henkilöstön kanssa. Tilanteessa mietitään ja kirjataan toimintatavat jatkossa vastaavan tilanteen ennaltaehkäisemiseksi. Vakavat tilanteet tuodaan välittömästi hoivapalvelujohtajan tietoon ja ne käsitellään vastuuryhmässä. Hoivapalvelujohtaja tiedottaa toimitusjohtajaa, hallitusta, TYHY-ryhmää, työterveyshuoltoa, palvelun tilaajaa tai muuta tarvittavaa 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 selvälle 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 kuukausipalaverissa, yksiköiden sähköpostilla ja Hilikka-viestinnän kautta. Hilikka-viesti tavoittaa jokaisen työntekijän henkilökohtaisesti. Kuukausipalaverien muistiot tallennetaan palvelukodin sähköiseen kansioon Y-asemalle. Tarvittavat työ- ja toimintaohjeet sekä kirjalliset dokumentit päivitetään uuden toimintakäytännön mukaisiksi.

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

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

#### **Omavalvonnasta suunnittelusta vastaavat henkilöt yhteystietoineen**

Jyränkölän Setlementti ry / Hoivapalvelut: Sirkku Taskinen, hoivapalvelujohtaja 044 797 2422, sirkku.taskinen@jyrankola.fi  
Jyränköläkoti: Meira Hämäläinen, Siltakadun hoivapalvelujen vastaava, 044 797 2484, meira.hamalainen@jyrankola.fi  
ja Maarit Svärd, sosionomi-tiimivastaava, 044 797 2498 maarit.svard@jyrankola.fi

Omavalvonnasta suunnitteluun ovat vuonna 2019 osallistuneet hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskinen, palveluvastaava Anne Virtanen, sairaanhoitaja Veera Hermola ja kuntoutusohjaaja Minna Anttila. Vuosittaisesta päivityksestä vastaa Jyränköläkodin tiimi. Päivitykseen vuonna 2023 ovat osallistuneet Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen, sosionomi-tiimivastaava Maarit Svärd ja kuntoutusohjaaja Elsa Ranki.

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään joka vuosi tammikuussa yhdessä laadunhallintajärjestelmän kanssa. Palvelukotien vastaavat hoitajat/kuntoutusohjaaja päivittävät omavalvontasuunnitelmaa tarvittaessa, mikäli toimintaohjeet, toimintatavat tai säädökset muuttuvat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös vastuuhenkilöiden vaihtuessa.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Jyränköläkodin neljännessä kerroksessa pelihuoneessa ja Jyränkölän nettisivuilla.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

#### **Palvelutarpeen arviointi (4.2.1)**

Jyränkölän hoiva- ja asumispalveluihin asukkaat tulevat hyvinvointialueiden sijoittamina. Asiakas voi saada ympärivuorokautisen asumisen, yhteisöllisen asumisen tai kotihoidon palvelusetelin palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Hyvinvointialueen palveluun liittyen asiakkaan palvelutarve arvioidaan asiakkaan hyvinvointialueen toimesta (asiakasohjaus) heidän käytäntönsä mukaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Palvelutarve arvioidaan laaja-alaisesti. Jyränkölän asukkaaksi voi hakeutua myös itse maksavana asiakkaana täyttämällä hakemuslomakkeen.

Jyränköläkodissa asukas osallistuu itse oman hoiva- ja kuntoutumissuunnitelmansa tekemiseen, tavoitteiden asetteluun ja häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Asukkaan itsemääräämisoikeus kuvataan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa. Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan päivittäin, hoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa toimintakyvyn tai voinnin muuttuessa, mutta vähintään 6 kk:n välein. Asiakkaan läheinen voi osallistua tarvittaessa hoito- ja kuntoutussuunnitelman 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, MMSE ja mahdollisesti muita palvelun tilaajan kanssa sovittuja mittareita.

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

#### **Hoito- ja palvelu- tai kuntoutumissuunnitelma (4.2.1)**

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

Suunnitelma on kirjattu riittävän konkreettiseksi, jotta sen seuraaminen päivittäin on mahdollista. Kuntoutumissuunnitelman toteutumista kirjataan ja arvioidaan päivittäin. Havainnot kirjataan Hilikka-järjestelmään.

Henkilökunnan tulee perehtyä jokaisen asukkaan kuntoutussuunnitelmaan. Suunnitelman keskeiset kohdat ovat näkyvissä Hilikka-järjestelmässä asukkaiden yleistiedoissa. Asukkaille on tehty myös asuntoihin yksilölliset huoneentaulut, joissa keskeiset tavoitteet ovat näkyvissä. Päivittäisessä kirjaamisessa otetaan huomioon tavoitteiden toteutuminen käytännössä.

#### **Asiakkaan kohtelu (4.2.2)**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

#### **Itsemääräämisoikeuden ja siihen liittyvien asioiden vahvistaminen**

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

Asukkaan asumiseen tai muuhun elämiseen vaikuttavat, asukkaan toiveista poikkeavat päätökset keskustellaan aina asukkaan kanssa yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. Yhteisesti sovitut asiat kirjataan Hilikka-järjestelmään asukkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan. Asukkaan toiveista poikkeavat päätökset perustellaan asukkaalle, hänen läheisilleen ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille. Henkilökunta tukee asukkaiden kykyä valvoa omia etujaan ja oikeuksiaan sekä varmistaa, että asukas saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut. Jokainen asukas kohdataan yksilönä yhteisesti sovittuja käytänteitä ja hyvän hoitotyön periaatteita noudattaen. Jokaiselle asukkaalle on nimetty oma kuntoutusohjaaja, joka varmistaa, että asukas saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut. Käytössä on asukkaiden yksilölliseen kuntoutumissuunnitelmaan kirjatut omaohjaaja ja kuukausi keskustelut.

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

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.

#### **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 järjestämissä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

## **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 sosiaali- huollon ilmoitusvelvollisuudesta ja toimintaohjeista ilmoituksen tekemiseksi. Henkilökunnan tulee tehdä ilmoitus epäasialliseen kohteluun vastaavalle hoitajalle/kuntoutusohjaajalle. Vastaavasta hoitajasta/kuntoutusohjaajasta tai palveluvastaavasta ilmoitus tehdään hoivapalvelujohtajalle, hoivapalvelujohtajasta toimitusjohtajalle ja toimitusjohtajasta hallitukselle.

Asukas voi tehdä ilmoituksen toiminnan vastuuhenkilölle. Asukasta ohjataan tarvittaessa muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiamies). Kaikki tilanteet käsitellään palvelukodin vastuuhenkilön sekä hoivapalvelujohtajan kanssa ja niistä kirjataan laatupoikkeama. 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/hoivapalvelujohtaja käyvät asukkaan ja tarvittaessa hänen omainsensa 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. Saatu palaute kirjataan ylös ja tuodaan vastaavan hoitajan/kuntoutusohjaajan tietoon. Jyränköläkodin asukkaat tai omaiset voivat myös halutessaan antaa palautetta nimettömänä kirjallisesti alakerran postilaatikkoon. Asukkaiden ja henkilökunnan huomattessa epäkohtia esim. kiinteistössä, niistä viestitään välittömästi kiinteistöhoitajalle.

Vuosittain toteutetaan myös palautekysely asukkaille, heidän läheisilleen ja yhteistyötahoille. Palautteet käsitellään vastuuryhmässä ja palvelukodeissa henkilöstön kanssa sekä asukkaiden ja läheisten kanssa omaisten illassa. Palautteesta tiedotetaan myös palvelun tilaajalle sovitun käytännön mukaisesti (sähköpostitse, valvontakäyntien yhteydessä tai muuten). Asian niin vaatiessa palaute käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja korjaavat toimenpiteet tehdään aikaimmalla.

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)**

### **Muistutuksen vastaanottaja**

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

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaaliasiamies 03 819 2504, sosiaaliasiamies@pajjatha.fi  
Palvelut löytyvät pajjat-sote.fi nettisivulta.

### **Potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Potilasasiamies 03 819 2504 potilasasiamies@pajjatha.fi  
Palvelut löytyvät pajjat-sote.fi nettisivulta.

### **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 sekä vastaa siitä, että ne huomioidaan toimintakäytänteissä ja toiminnan kehittämisessä. 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.

Jokaiselle asukkaalle tehdään omien voimavarojen mukainen viikko-ohjelma, jonka pohjalta asukkaan viikoittaiset arjen työt esim. siivous, viriketoiminta ym. toteutetaan. Viikko-ohjelma on myös asukkaan omassa asunnossa, jolloin asukas voi myös omatoimisesti sitä toteuttaa. Jyränköläkodissa asukkailla on säännölliset keittiö- ja siivousvuorot.

#### **Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumisen seuranta**

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

#### **Ravitsemus (4.3.2)**

##### **Riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemustason seuranta**

Jyränköläkotiin tulee lounas sekä päivällinen ravintola Kestistä. Ruoat tilataan asukkaan henkilökohtaisen tarpeen mukaan (esim. erityisruokavaliot) ja tarvittaessa käytetään ravitsemusterapeutin kanssa laadittua ravitsemussuunnitelmaa. Asukkaat ruokailevat pääasiassa Jyränköläkodin ruokasalissa. Tarpeen mukaan ruoka voidaan tarjota myös asuntoon. Henkilökunta huolehtii ruokailujen sujuvuudesta sekä turvallisuudesta. Asukkaiden painoa seurataan kuukausittain, jolloin huomioidaan mahdolliset muutokset. Asukkailla, joilla riittävään ravinnon sekä nesteen saantiin tulee kiinnittää erityistä huomiota, on käytössä nestelistat sekä päivittäinen ravitsemushuomioiden kirjaaminen Hilka-järjestelmään.

#### **Hygieniakäytännöt (4.3.3)**

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

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

Jyränkölän hoivayksiköissä on hygieniakansiot, joissa on ohjeet epidemioiden ehkäisyyn sekä yleisimpien tartuntatautien ehkäisemiseksi ja niiltä suojaamiseksi. Tiimeissä toimii hygieniavastaavia, jotka osallistuvat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hygieniavastaavien tapaamisiin ja koulutuksiin. He jakavat ajankohtaista tietoa ja tarvittaessa ohjeistuksia palvelukoteihin.

Kaikki hoivapalveluiden työntekijät seuraavat jatkuvasti asukkaiden hygieniatasoa ja puuttuvat niihin välittömästi mahdollisia poikkeamia havaitessaan. Kunkin asukkaan erityistarpeisiin myös hygieniakäytäntöihin liittyen perehdytetään koko henkilöstö laadun varmistamiseksi.

Jyränköläkodilla on oma laitoshuoltaja, joka vastaa yksikön siivous- ja pyykkipalveluista. Jyränkölän kiinteistöpalvelut vastaa kiinteistöjen ylläpidosta. Asukkaiden huoneiden sekä yleisten tilojen siivouksista on laadittu erilliset toimintaohjeet. Kaikkien työntekijöiden velvollisuus on seurata ja edistää paitsi asukkaiden myös tilojen hygieniatasoa.

#### **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.

Jyränkölän hoivapalvelut tuottavat yksityisiä sosiaalipalveluja, joten asukkaiden terveyspalveluista vastaa asukkaan valitsema terveyspalveluiden tuottaja (valtaosin Heinolan sotekeskus). Yksiköissä on tieto kunkin asukkaan terveyspalveluiden toteutuksesta ja mahdollisesta omalääkäristä.

Kunkin asumisyksikön sairaanhoitaja vastaa sen asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta lääkärin ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

##### **Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

Asukkaiden terveyttä edistetään kannustamalla omatoimisuuteen sekä oman terveyden seurantaan ja hoitamiseen. Kaikissa yksiköissä on käytössä kuukausittaiset verenpaineen sekä painon seurannat. Asukkaat käyvät vuosittain laboratoriotesteissä sekä lääkärin vuosikontrollissa. Terveyttä ja siinä esiintyviä mahdollisia muutoksia huomioidaan päivittäin ja ne kirjataan.

#### **Lääkehoito (4.3.5)**



Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään myös tarvittaessa ohjeiden tai ohjeistuksien muuttuessa. Lääkehoidon poikkeamien yhteydessä käydään aina läpi lääkehoitosuunnitelman ohjeistus ja mietitään, tuleeko suunnitelmaan tai käytänteisiin tehdä muutoksia poikkeamien ehkäisemiseksi.

Yksikön lääkehoidosta ja lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja.

#### **Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (4.3.6)**

##### **Yhteistyö ja tiedonkulku asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa**

Asukkaiden palvelukokonaisuuteen kuuluu monia tahoja, joiden kanssa yhteistyön tekeminen on olennaista asioiden sujuvuuden kannalta. Tärkeitä yhteistyökumppaneita sekä asukkaille että työntekijöille ovat mm. asukkaiden omaiset, kotikuntien sosiaalityöntekijät, asiakasneuvojat ja -ohjaajat, terveydenhuoltohenkilöstö, asukkaiden edunvalvojat ja välitystilien hoitajat, seurakuntien diakoniatyöntekijät, poliisi ja Kelan työntekijät. Yhteistyö palvelun tilaajan kanssa on olennaista ja siitä sovitaan erikseen palveluntilaaajan 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 tiimivastaava 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. Henkilöstön kanssa toteutetaan vuosittain turvakävelyt, joilla varmistetaan turvallinen toiminta erityistilanteissa sekä arvioidaan toimintaympäristön turvallisuutta ja mahdollisia riskitekijöitä.

#### **Henkilöstö (4.4.1)**

##### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne**

Henkilöstön rakenne on asukkaiden tarpeiden, sovittuun mitoituksen ja toimiluvan mukainen. Jyränköläkodin toiminnasta vastaa Siltakadun hoivapalvelujen vastaava, jolla on AMK- tasoinen sosiaali-alan koulutus. Henkilöstö koostuu lähihoitajista, sairaanhoitajista, sosionomista, fysioterapeutista, laitoshuoltajasta ja virikeohjaajasta.

##### **Sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisia käytetään vakituisen henkilöstön poissa ollessa, asukkaiden hoidon niin vaatiessa. Kussakin yksikössä on oma sijaisyöntekijöiden listansa, ja sen myötä sijaiset tuntevat yksikön toiminnan, ja asukkaat paremmin kuin jatkuvasti vaihtuvat sijaiset tuntisivat. Uusi sijainen perehdytetään aina toimintaan ja työtehtäviin.

##### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Kussakin yksikössä on vakituisia sijaisia, jotka tietävät talon toiminnan ja tuntevat asukkaat. Sijaisia käytetään vakituisen henkilökunnan poissa ollessa ja tilapäisten lisäävun tarpeiden niin vaatiessa.

##### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

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

Työntekijöitä rekrytoidaan yhteistyössä TE-palvelujen kanssa. Ilmoittelussa käytetään pääasiassa TE-hallinnon sivustoa ja Jyränkölän omia nettisivuja ja sosiaalista mediaa. Jyränkölän hoivapalvelut toimii opiskelijoiden ja työkokeilijoiden harjoittelupaikana 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 tietosuojan 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 täydennyskouluttaminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

### **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perekäytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Jyränkölän asumisyksiköissä on käytössä perekäytyskansio sekä erillinen perekäytyslomake, joka jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan tulee täyttää. Perekäyttämistä vastuu on koko henkilökunnalla. Opiskelijalle nimetään omaohjaaja, jonka työparina opiskelija pääosin toimii. Uusille työntekijöille mahdollistetaan muutama perekäytysvuoro toisen työntekijän parina.

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. Sijaisille tunnukset annetaan määräajaksi. Vastuuryhmässä määritellään vuosittain kurssit, jotka jokainen työntekijä suorittaa. Koulutukset suunnitellaan palvelukodin tarpeiden, palautteiden, riskienkartoituksen, kehityskeskusteluiden ja tilaajan tarpeiden pohjalta. Vuosittain pidettävissä työhyvinvointi iltapäivissä kootaan kehittämisajatuksia ja ideoita sekä tarpeita koulutuksiin. Kehityskeskusteluissa työntekijöiden yksilölliset koulutustarpeet, -tarpeet ja -suunnitelmat käydään läpi yhdessä lähiesimiehen kanssa. Jyränkölä tukee työntekijöitään kouluttautumaan ja laajentamaan hyvinkin laaja-alaisesti osaamistaan.

### **Toimitilat (4.4.2)**

Jyränköläkoti toimii vuonna 1963 rakennetussa kerrostalossa. Asuinhuoneita on kolmessa kerroksessa. Asuinkerrokseen pääsee portaita pitkin tai henkilöhisillä. Tiloja on remontoitu vuosina 2008–2022. Poistumisreitit on varustettu asianmukaisilla opasteilla.

### **Tilojen käytön periaatteet sekä siivous- ja pyykkihuolto**

Asukkaiden asunnot sijaitsevat kerroksissa kaksi, kolme ja neljä. Kaikissa asuinkerroksissa on asukkaille tarkoitettuja yhteisiä tiloja, kuten keittiö, pesutilat, kodinhoitotila, oleskelutila, olohuone, ruokailutila. jne. Neljännessä kerroksessa on isommat monitoimitilat, jota käytetään ruokailu-, virike- ja ryhmätoimintatiloina. Toimistotiloihin pääsevät vain työntekijät. Sauna sijaitsee samassa rakennuksessa, mutta eri porraskäytävässä. Saunavuoroja on kaksi kertaa viikossa.

Kukin asukas solmii asunnosta erillisen vuokrasopimuksen vuokranantajan kanssa ja se on vain vuokralaisen käytössä. Hän voi kalustaa tilat haluamallaan tavalla, mutta tarvittaessa Jyränkölä auttaa asukasta sisustamisessa tai vuokraa asunnon valmiiksi kalustettuna. Mahdollisten pitkien poissaolojen aikana tilaa ei voida käyttää muuhun tarkoitukseen ilman asukkaan erillistä suostumusta ja kirjallista sopimusta asiasta.

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. Asukkaat osallistuvat siivous- ja pyykkihuoltoon omien voimavarojensa mukaan.

#### **Teknologiset ratkaisut (4.4.3)**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Jyränköläkodin ulko-ovi on lukittu. Ala-ovella on ovisummeri ja kamera. Tämä järjestely minimoi ulkopuolisten asiattomat käynnit ja varmistaa asukkaiden asumisrauhan ja lisää henkilökunnan työturvallisuutta. Yövalvonnan turvaamiseksi työntekijöiden mobiililaitteeseen tulee kameravalvonnan kuvaa käytäviltä ja magneettilukot on asennettu hälyttämään mobiililaitteelle, jos asukas harhailee käytävällä. Lisäksi lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Tarvittaessa asukkaalle hankitaan hoitajakutsupainike. Painikkeen ja järjestelmien toimivuus tarkistetaan käytön yhteydessä. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa kiinteistöhoitaja Merja Nummela 044 797 2442.

#### **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. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

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

Apuvälineet hankitaan yhteistyössä kaupungin tai kuntayhtymän apuvälinelainaamon kanssa. Apuvälineiden käytössä ja toiminnassa voidaan konsultoida fysioterapeuttia tai apuvälinelainaamo tai apuvälineen toimittanutta tahoa. Hoitajat opastavat, auttavat ja ohjaavat apuvälineiden käytössä.

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/kuntoutusohjaaja. Sähkösängyistä, nostureista ja suihkulaveteista on tehty huoltosopimus Lojerin kanssa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään tarvittaessa vaaratilanneilmoitukset Jyränkölän ohjeistuksen mukaisesti (katso kohta 3 RISKINHALLINTA).

#### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen ja sairaanhoitaja Mirja Kalliosaari: etunimi.sukunimi@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 Advania Fokus. Käyttöoikeuksia eri järjestelmiin annetaan vain asianosaisille työntekijöille. Paperisten materiaalien määrää pyritään minimoimaan, mutta kun niitä on käytössä, säilytetään ne niille varatuissa lukituissa toimistotiloissa ja hävitetään tietosuojajohtajien huomioiden.

Kuntien ja kuntayhtymien kanssa on solmittu erilliset tietoturvallisuussitoumukset.

Jyränkölän eri osastojen laatimat rekisteriselosteet on ladattu Jyränkölän nettisivuille. Asukkaita ja heidän läheisiään varten joka yksikössä on erillinen kansio, johon on kerätty asiakkaiden nähtävillä pidettävät asiakirjat.

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

## **Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus**

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

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

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

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

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

Vuoden 2023 aikana pyritään saamaan moniammatillinen tiimi tehokkaaseen käyttöön asiakastyössä.

Vuoden 2023 pyritään vähentämään paperien käyttöä ja tehostamaan sähköisiä toimintamenetelmiä ja palveluja.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Heinola 8.2.2023

hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskinen

## 11 LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

## JYRÄNKÖLÄKODIN OMAVALVONTASUUNNITELMAN LUKUKUITTAUSLISTA

päivämäärä	allekirjoitus	nimenselvennys