

**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
Hoito- 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) .....	9
Hygieniäkäytännöt (4.3.3).....	10
Terveysten- ja sairaanhoito (4.3.4) .....	10
Lääkehoito (4.3.5) .....	11
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa (4.3.6) .....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	11
Henkilöstö (4.4.1) .....	11
Toimitilat (4.4.2).....	13
Teknologiset ratkaisut (4.4.3) .....	13
Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet (4.4.4) .....	13
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	14

## 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 Siltakoti ja Helena / Jyränkölän hoivapalvelut Siltakatu 13, 18100 Heinola 044 797 2483	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Heinolan kaupunki Rauhankatu 3 18100 Heinola Vaihde (03) 849 30	Toimintayksikön hyvinvointialue yhteystietoineen Päijät-Hämeen hyvinvointialue Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti Vaihde (03) 819 11
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Yksityiset sosiaalipalvelut Asumis- ja hoivapalveluja vanhuksille ja erityisryhmille (mt-kuntoutujat, kehitys- ja vaikeavammaiset) Yhteisökoti Tammikodissa 28 paikkaa, Siltakodissa 53 palveluasuntoa ja Helenassa 26 palveluasuntoa.	
Toimintayksikön vastaava esimies Meira Hämäläinen	Puhelin 044 797 2484
Sähköposti meira.hamalainen@jyrankola.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 16.12.1997, lupamuutos 17.3.2020 (Luvanvarainen tehostettu palveluasuminen 47 paikkaa ja ilmoituksenvaraiset palvelut 98 paikkaa)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityinen ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu, ympärivuorokautinen palveluasuminen 17.3.2020. Yksityinen terveydenhuollon palvelu, kotihoito Jyränkölän omissa yksiköissä 30.5.2022.	
<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 pääosin omana tuotantona. Mikäli yksikössä on tarve henkilöstövuokraukselle, käytämme Hoiwan ja MediPowerin palveluita.	
Jyränkölän hoivasänkyjen, henkilönostimien ja -vaakojen ymv. laitteiden huollosta on tehty huoltosopimus Lojer Oy:n kanssa.	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Jyränkölän hoivapalveluiden toiminta-ajatus

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

Siltakodissa on palveluasumista 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 työtä ja kinestetikan keinoja käyttäen. Kinestetikka 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. Hoitotyön toimintaperiaatteet jokaisessa palvelutalossa ja yhteisökodissa pohjautuvat seuraaviin toimintaperiaatteisiin.

- IHMINEN

**Ihmisarvo** tarkoittaa sitä, että palvelutaloissa arvostetaan seuraavia asioita: myötäeläminen, kunnioitus, suvaitsevaisuus ja erilaisuuden hyväksyminen. Jyränkölän hoivapalveluissa on turvallista asua ja työskennellä. **Turvallisuus** välittyy fyysisen turvallisen ympäristön lisäksi myös turvallisena ilmapiirinä niin asukkaille kuin työntekijöillekin. **Hoito** suunnitellaan ja toteutetaan **yksilöllisesti** kunkin asukkaan tarpeiden mukaan. Palveluasunto tai yhteisökodin oma asunto on asukkaan koti, rutiinit rakennetaan asukkaan edun mukaisiksi ja laitospaisuutta vältetään. Asukasta tuetaan tekemään itseään koskevia päätöksiä niin pitkälle kuin hän pystyy. Asukkaan yksilölliset tavat ja tottumukset otetaan huomioon. Hoitajat ovat oman alansa ammattilaisia. Heillä on kokemusta erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden hoivasta sekä erityistä asiantuntijuutta vanhusten, muistisairaiden 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.

Siltakodissa arvo IHMINEN toteutuu muun muassa siten, että asukas kohdataan yksilönä huomioiden hänen yksilölliset tansa, totumuksensa ja toiveensa. Kaikille asukkaille tehdään tulohaastattelu ja katsotaan palvelut tarpeen mukaan. Yhteisökodissa omahoitaja selvittää asukkaan totumuksia ja elämäntapaa. Läheinen tekee asukkaasta lyhyen elämäkerran, jonka myötä hoitajat voivat ymmärtää asukasta paremmin erilaisissa tilanteissa ja ottaa hänet paremmin huomioon yksilönä. Onnenkukkanen kertoo asukkaan mieltymyksistä sekä myös asioista, joista hän ei pidä. Yhteisökodissa jokaiselle asukkaalle tehdään hoiva- ja kuntoutussuunnitelma asukkaan, läheisen ja hoitajan yhteistyönä. Asukkaita kohdellaan tasavertaisesti. Läheiset otetaan mukaan asukkaan arkeen, heitä ohjataan ja tuetaan tarvittaessa. Vierailijat ovat aina tervetulleita yhteisökotiimme, myös heidän yöpyminen on mahdollista. Yhteisökodissa ei ole rajoittavia vierailuajoja. Työntekijän työhyvinvoinnista huolehditaan monella eri tavalla. Lähiesimies on nopeasti tavattavissa. Työssä jaksamista tuetaan mm. e-passilla, tyhy-rahalla ja toimivalla työterveyshuollolla. Hyvä työilmapiiri on tärkeä ja auttaa jaksamaan. Kaikki yhteisökotiin tulevat vierailijat ovat tervetulleita.

Arvo IDEAT, näkyy siltakodin arjessa toiminnan ja käytänteiden kehittämisessä. Kehittämme työtämme pienillä ideoilla ja oivalluksilla jatkuvasti. Kuukausipalaverit, kehityskeskustelut ja kehittämisspäivät ovat oman yksikön kehittämisen kannalta tärkeitä. Tammikodissa on Kanban taulu, johon kirjataan ideat. Kuukausipalaverissa käydään ideat läpi ja päätetään niiden toteutuksesta. Läheisten tuomat ideat ovat meille erityisen tärkeitä. Muistutamme läheisiä ja palvelutalon asukkaita tuomaan meille palautetta yksikköme palautelaatikkoon, joka on samalla Tammikodin postilaatikko. Laatikko sijaitsee Siltakodin pääoven vieressä tuulikaapissa. Palautteet käsittelemme kuukausittain kuukausipalaverissamme.

Siltakodissa arvo ILO toteutuu yksilöllisessä hoivassa ja yhteisöllisissä hetkissä. Yksilöllisesti annettava hoito ja kuntouttavan työtöteen toteuttaminen antavat asukkaalle ilon ja onnistumisen hetkiä. Erilainen viriketoiminta ja erityisesti ulkoilu ovat iloa tuottavia asioita. Yhdessäolo ja yhteiset ruokailuhetket tuovat kodin tuntua ja yhteenkuuluvuutta niin yhteisökodissa, kuin Asukastuvalla. Juhlapyhät ja asukkaiden syntymäpäivät huomioidaan ja ne tuovat myös iloa arkeemme. Yksikön hyvä työilmapiiri tuo iloa kaikille.

### 3 RISKIENHALLINTA (4.1.3)

Jyränkölän henkilökunnan intran tiedostoista TYHY-kansiosta löytyy riskienarviointilomakepohja. Riskien arviointi tehdään yksiköissä vuosittain. Riskien arvioinnissa käydään läpi: fysikaaliset-, ergonomiset-, tapaturma-, kemialliset-, biologiset-, tulipalo/räjähdysvaaratekijät sekä henkiset kuormitustekijät ja muut vaara- ja haittatekijät. Samasta kansiosta löytyy myös läheltä piti lomake, jolla ilmoitetaan läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta. Läheltä piti lomake toimitetaan aina yksikön vastaavalle, joka välittää asian eteenpäin oikealle taholle (kiinteistö, ravintola, hoitohenkilöstö jne.). TYHY-kansio pitää sisälään myös uhka- ja vaaratilanteisiin liittyvää koulutusmateriaalia, ohjeita haastaviin tilanteisiin, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman, päihdeohjelman, VARTU-mallin ym.

Siltakodissa tehdään vuosittain riskienarviointi, johon osallistuu Siltakodin henkilökunta ja tarvittaessa edustus myös Jyränkölän Settlementti 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 linkitetylle lomakkeelle (Ilmoitus läheltä piti tilanteesta, vaarasta tai poikkeamasta).

Siltakodin yhteisökodissa hoidetaan mm. muistisairaita asukkaita, joilla saattaa ilmetä sairaudenkuvaan kuuluvia käytöshäiriöitä. Useita läheltä piti- tilanteita on ollut. Olemme kiinnittäneet huomiota asukkaan hoidossa siihen, mitkä asiat aiheuttavat aggressiivista- tai muuten poikkeavaa käytöstä. Pohdimme tiimien kanssa hoitotilanteita ja sovimme, miten kannattaa käyttäytyä aggressiivisen tai muuten käytöshäiriöisen asukkaan kanssa, että hoito toteutuisi mahdollisimman hyvin ilman vaaratilanteita. Tiimi viestittää raportilla hilkkaviestillä haastavaan käyttäytymiseen liittyvistä asioista. Pehdytyksessä käydään läpi haastavien asukkaiden kohtaaminen.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikön kuukausipalaverissa henkilöstön kanssa ja kirjataan toimenpiteet, 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 vastuuhoitaja tai -ohjaaja tekee vuosittaisen yhteenvedon.

Jyränkölän hoivapalveluilla on laadunhallintajärjestelmä, joka ohjaa ja opastaa arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaiseen toimintaan. Laadunhallintajärjestelmä sisältää neljä osaa: laatukäsikirja, toimintaohjeet, laatutiedot ja lomakkeet. Laadunhallintajärjestelmä päivitetään kokonaisuudessaan vuosittain. Tiimi- ja kuukausipalaverien yhteydessä ja kehittämispäivillä 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.

#### Riskinhallinnan 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/kuntoutusohjaajalla on riittävät ja tarvittavat tiedot sekä taidot omavalvontaan liittyen.

#### Riskien tunnistaminen

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

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

## Riskien käsitteleminen

Työntekijät kirjaavat poikkeavat tilanteet laatupoikkeama-huomioina Hiikka-järjestelmään, johon ne tallentuvat sähköisesti. Poikkeaman kirjannut henkilö tulostaa sen yksikön vastaavalle hoitajalle/ Siltakadun hoivapalvelujen 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 selville saamiseksi käytetään viismiks-menettelmää eli esitetään kysymys Miksi? vähintään viisi kertaa poikkeamaan johtaneesta tilanteesta. Poikkeama käsitellään henkilökunnan kanssa yhdessä ja myös korjaavat toimenpiteet mietitään yhdessä. Palvelutalon vastaava hoitaja/ Siltakadun hoivapalvelujen vastaava valvoo, että sovitut toimenpiteet tulevat käytäntöön sovitussa aikataulussa.

## Muutoksista tiedottaminen

Muuttuneista toimintatavoista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan hoivapalveluiden työntekijöille kuukausipalaverissa, yksiköiden sähköpostilla ja Hiikka-viestinnän kautta. Hiikka-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 käytänteet kirjataan Hiikka-ohjelmaan ja asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan ja tiedotetaan hoitotiimissä ym. kanavien kautta.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

### Omaavonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt yhteystietoineen

Jyränkölän Setlementti ry / Hoivapalvelut: Sirkku Taskinen, hoivapalvelujohtaja 044 797 2422, sirkku.taskinen@jyrankola.fi  
Siltakoti, vastaava hoitaja, 044 797 2413, terttu.parviainen@jyrankola.fi

Omaavonnan suunnitteluun ovat osallistuneet hoivapalvelujohtaja Sirkku Taskinen, palveluvastaava Anne Virtanen ja vastaava hoitaja Terttu Parviainen sekä Siltakodin henkilöstö. Päivitykseen ovat osallistuneet Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen, sairaanhoitaja-tiimivastaava Mirja Kalliosaari, fysioterapeutti-tiimivastaava Maiju Toivola ja hoiva-avustaja Tarja Ahokas.

### Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omaavontasuunnitelma päivitetään joka vuosi tammikuussa yhdessä laadunhallintajärjestelmän kanssa. Palvelukotien vastaavat hoitajat/ Siltakadun hoivapalvelujen vastaava päivittävät omaavontasuunnitelmaa tarvittaessa, mikäli toimintaohjeet, toimintatavat tai säädökset muuttuvat. Omaavontasuunnitelma päivitetään myös vastuuhenkilöiden vaihtuessa.

### Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä Siltakodin pääsisäänkäynnin eteisaulassa ja Jyränkölän nettisivuilla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### Palvelutarpeen arviointi (4.2.1)

Jyränkölän hoiva- ja asumispalveluihin asukkaat tulevat hyvinvointialueen sijoittamana. 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. Siltakotiin asukkaaksi voi hakeutua myös itse maksavana asiakkaana täyttämällä hakemuslomakkeen.

Siltakodissa ja palvelutalo Helenassa 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 osallistuu 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, BRADEN, TOIMIVA 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 (hoivasuunnitelma) tehdään asukkaan ja mahdollisesti läheisen 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. Asukkaalla on mahdollisuus tutustua palvelutalon tiloihin ja toimintaan ennen muuttoa.

Asukkaan kuntoutussuunnitelma on Hilikka-järjestelmässä, johon jokainen hoitaja perehtyy. Hilikka-kalenteriin kirjataan päivittäiset hoitokäynnit asukkaan yksilöllisen suunnitelman mukaan. Omahoitaja pitää kuntoutussuunnitelmaa ajan tasalla. Asukkaiden kuntoutussuunnitelmasta ja tavoitteista keskustellaan raportilla ja omahoitaja tekee tarvittaessa kirjallisia ohjeita asukkaan huoneeseen varmistamaan yhtenäistä käytäntöä.

#### **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, 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 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.

Tulohaastattelussa omahoitaja haastattelee asukasta ja läheisiä. Siinä selvitetään asukkaan toiveet hänen hoidostaan. Onnen kukkanen täytetään samalla omaisen ja asukkaan kanssa, josta käy ilmi, mitkä ovat asukkaan mieluisat tai ei mieluisat asiat. Myös omaisen tekemä elämänkaaritieto auttaa hoitajia asukkaan hoidossa.

Tärkeimmät huomioitavat asiat arjessa ovat mm. pukeutuminen, ruokailutottumukset, nukkumisajat, päivälepo, herääminen, peseytyminen, virikkeet jne. Jokaisen asukkaan omaa hengellistä vakaumusta kunnioitetaan ja hengellisiin tilaisuuksiin osallistuminen on vapaaehtoista. Itsemääräämisoikeus on hoidon ydin. Mikäli sitä joudutaan jostain syystä rajoittamaan, siitä neuvotellaan asukkaan ja omaisen kanssa.

#### **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. Rajoitustoimenpiteissä huomioidaan eri asukasryhmät ja heidän hoitoonsa sekä kuntoutukseen liittyvät lait ja määräykset. Ikääntyneiden osalta rajoitustoimenpiteet liittyvät asukkaan itsensä turvaamiseen ja hänen arvokkuutensa säilyttämiseen. Ikääntyneillä rajoitustoimenpiteitä voivat olla mm. hygienihaalarit, 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 terveyteen 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.

Siltakodissa itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus, joka muodostuu henkilökohtaisesta vapaudesta, koskemattomuudesta ja turvallisuudesta. Asukkaan rajoittaminen on viimeinen keino. Jos niin joudumme toimimaan, keskustelemme omaisen, lääkärin ja hoitajien kanssa. Rajoittaminen tehdään lääkärin luvalla ja hänen ohjeensa mukaan määräajaksi (korkeintaan 3kk) ja tarkastamme sitä sovituin välein. Rajoittamiskeinoja ovat G-tuoliin sitominen haaravyöllä, jolla estetään asukkaan putoaminen tai liikkeelle lähtö, jos jalat eivät kannan enää. Sängyn laitojen nostaminen tarvittaessa, ettei asukas putoa sängystä. Hoivahaalarin käyttö on myös välttämätön muutamalla asukkaalla yleisen hygienian säilymisen kannalta tai asukkaan arvokkuuden säilyttämiseksi. Rajoitteita käytettäessä mietitään sen tarve aina asukaskohteisesti ja rajoitteiden käyttötarvetta arvioidaan jatkuvasti.

### **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 järjestämistä 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 sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta ja toimintaohjeista ilmoituksen tekemiseksi. Henkilökunnan tulee tehdä ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta vastaavalle hoitajalle/ Siltakadun hoivapalvelujen vastaavalle. Vastaavasta hoitajasta/ Siltakadun hoivapalvelujen vastaavasta tai palveluvastaavasta ilmoitus tehdään hoivapalvelujohtajalle, hoivapalvelujohtajasta toimitusjohtajalle ja toimitusjohtajasta hallitukselle.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lyhyesti:

- Sosiaalihuoltolaki § 48 velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävässään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.
- Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakkaan epäasiallista kohtamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia.
- Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista.
- Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esim. yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.
- Lomake ohjeineen löytyy laatukäsikirjan toimintaohjeista ja ilmoitus tehdään aina lomakkeella yksikön esimiehelle.

Asukas tai omainen voi tehdä ilmoituksen toiminnan vastuuhenkilölle. Asukasta ohjataan tarvittaessa muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliamies). 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/ja hoivapalvelujohtaja käyvät asukkaan ja tarvittaessa hänen omiansa 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 palautelaatikot, joihin palautteen voi jättää kirjallisena. Saatu palaute kirjataan ylös ja tuodaan vastaavan hoitajan/ Siltakadun hoivapalvelujen vastaavan tietoon.

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 aikaailematta.

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 Meira Hämäläinen, 044 797 2484, meira.hamalainen@jyrankola.fi  
Siltakatu 11, 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-potilasasiamies/>

[sosiaaliamies@pajjatha.fi](mailto:sosiaaliamies@pajjatha.fi)  
[potilasasiamies@pajjatha.fi](mailto:potilasasiamies@pajjatha.fi)

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehet 03 8192504  
Puhelinpalveluajat:  
maanantai ja tiistai klo 9-12  
keskiviikko klo 9-15  
torstai klo 9-12

#### **Jyväskylän potilasasiamies (yksityiset terveydenhuollon palvelut)**

Tietoa ja ohjeita: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>  
Jyväskylän hoivapalveluiden osaamisen ohjaaja Leena Voutilainen  
044 797 2471

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoo muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiamies 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 vietään yksikön käytänteisiin ja toimintaan sekä tiedotetaan henkilöstölle. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on viisi arkipäivää.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

### **Hyvinvointi ja kuntoutumista tukeva toiminta (4.3.1)**

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

Asukkaita kannustetaan 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.

Asukkaiden tavat ja tottumukset otetaan huomioon yksilöllisesti, huomioiden riittävän levon toteutuminen vuorokausirytmissä. Vaikka ruokailuajat rytmittävät päivää, yksilöllisissä joustoissa voidaan toteuttaa asukkaan toiveiden mukaisesti. Asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja osallistumaan talon yhteisiin virikehetkiin päivittäin. Asukkaita kannustetaan toimintakykyä ylläpitävään liikkumiseen ja ulkoiluun päivittäin omien yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Asukkaiden toimintakykyä tuetaan fysioterapian keinoin ja ammattitaidolla, toiminallisuutta 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**

Hilikka-järjestelmään kirjattujen huomioiden pohjalta pystytään hakemaan yksityiskohtaiset tiedot tavoitteiden toteutumiseen esim. viriketoimintaan osallistuminen, ulkoilu, psyykinen vointi jne. Näitä käytetään myös hoivasuunnitelman arvioinnin pohjana. Hoivasuunnitelma päivitetään 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**

Siltakodin ateriat valmistetaan ravintola Kestissä ja ravintolan kautta toimitetaan yksikköön ruokatarvikkeita. Lämpimän ja kylmän ruuan lämpötiloja seurataan säännöllisesti.

Siltakodin **yhteisökodissa** asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan siinä tarvittaessa. Asukkaiden erityisruokavaliot ja toiveet huomioidaan. Hoitajat annostelevat ruuan asukkaille. Asukkaiden ruokailu on järjestetty niin, että yöpaasto ei tule liian pitkäksi. Aamupalaa tarjotaan joustavasti asukkaan herättyä, lounas klo 11.30, välipala / päiväkahvi klo 14.00, päivällinen klo 16 ja iltapalaksi on tarjolla joka ilta myös puuro, joka on klo 19 alkaen. Asukkailla on mahdollisuus saada myös myöhäisiltapalaa ja yöpalaa.

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

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

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

Siltakodissa ohjeet on koottu hygieniakansioon, jossa on ohjeita lisäksi epidemioiden ehkäisyyn sekä yleisimpien tartuntatauti- en 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 hammaslääkärää kotikäynnille asukkaan luo.

Siltakodissa yhteisökodin asukkaiden ja kotihoidon asukkaiden (PSOP) lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäri, joka on viikoittain yhteydessä yhteisökotiin (joka toinen viikko lähikierto ja joka toinen viikko puhelinkierto). Lisäksi hoitajilla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä puhelimitse arkisin virka-aikaan. Vastuulääkäri tekee yhteisökodin asukkailla ennakoivat hoitosuunnitelmat. Muiden Siltakodin palveluasuntojen asukkaiden lääkäripalveluista vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointialue.

Mielenterveyskuntoutujien, kehitysvammaisten, vaikeavammaisten ja muiden palvelutaloasukkaiden lääkäripalveluista vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Heinolan Sote-keskus, p. 03-849 4388.

Virka-ajan ulkopuolella voidaan konsultoida Geriatria osaamiskeskusta tai soittaa 116 117.

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. Hätätilanteissa soitetaan 112 ja kutsutaan ambulanssi paikalle tilanteen arvioimiseksi, tarvittaessa asukas lähetetään Heinolan Sote-keskuksen päivystykseen tai akuutti24/PHKS:aan hoitosuunnitelman mukaan. Mikäli asukas siirtyy sairaalaan, tulostetaan Hilikka-järjestelmästä sh-lähete lääkelistoiheen sekä alueellinen hoitotyön lähete mukaan.

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

Siltakodissa asukkaat voidaan hoitaa elämänsä loppuun saakka. Toteutamme palliatiivista hoitoa ja saattohoitoa. Kuolemantapauksen toimintaohjeet löytyvät laadunhallintajärjestelmän toimintaohjeista.

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

### Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Hoitajat seuraavat asukkaiden terveydentilaa päivittäisessä hoitotyössä ja kirjaavat huomiot Hilikka-järjestelmään. Asukkaan voinnin muutoksiin reagoidaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Hoitajat huolehtivat säännöllisistä seurantamittauksista (paino, verenpaine, verensokeri, vuosikontrolloivat verikokeet, muisti- ja toimintakykytestit) ja konsultoivat tarvittaessa hoitavaa lääkärää.

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

#### **Lääkehoito (4.3.5)**

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

Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman ja lääkärin ohjeen mukaisesti.

#### **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 asukkaille että työntekijöille ovat mm. asukkaiden omaiset, kotikuntien sosiaalityöntekijät, asiakasneuvojat ja -ohjaajat, terveydenhuoltohenkilöstö, asukkaiden edunvalvojat ja seurakuntien diakoniatyöntekijät. Yhteistyö palvelun tilaajan kanssa on olennaista ja siitä sovitaan erikseen palveluntarjoajan kanssa. Jyränkölän Settlementin 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 Settlementti ry toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Jyränkölän Settlementin isännöitsijä vastaa koko Jyränkölän osalta palotarkastusten ja sammutuskaluston ajantasaisuudesta sekä niiden toimivuudesta. Yksin vastaava hoitaja/ Siltakadun hoivapalvelujen vastaava vastaa yksikkönsä turvallisuudesta sekä henkilöstön perehdyttämisestä palo- ja pelastusasioihin sekä turvallisuuteen. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla yhteistyössä kiinteistöpalvelujen kanssa. Laadittuja ohjeita ja suunnitelmia noudatetaan.

#### **Asiakasturvallisuuden parantaminen ja yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Palo- ja pelastussuunnitelmat tarkastetaan vuosittain. Isännöitsijä huolehtii tarvittavista palotarkastuksista. Riskien kartoitus ja arviointi tehdään säännöllisesti vuosittain, riskien arviointi on kuitenkin jatkuvaa. Poikkeamien kirjaaminen sekä riski- ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja niihin reagoiminen on tärkeää asukasturvallisuuden turvaamiseksi. Vuoden 2020 aikana Jyränkölän yksikössä aloitettiin henkilöstön kanssa turvakävelyt, joilla varmistetaan turvallinen toiminta erityistilanteissa sekä arvioidaan toimintaympäristön turvallisuutta ja mahdollisia riskitekijöitä.

#### **Henkilöstö (4.4.1)**

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

Henkilöstön määrä ja rakenne on toimiluvan mukainen. Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa mitoitus on 1.4. 2023 alkaen minimissään 0,65. Henkilöstön mitoitus katsotaan aina kunkin asiakasryhmän tarpeen ja sovitun mitoituksen mukaisesti (mielenterveys- ja päihdeasiakkaat, vaikeasti vammaiset ja kehitysvammaiset). Yhteisöllisen asumisen henkilöstövahvuus perustuu ikääntyneiden palveluissa kotihoitoon ja tukipalveluihin, ne toteutuvat sopimusten ja sovitun tuntimäärän mukaan. Asukkaan palvelutarpeen muuttuessa palveluntuottaja on velvollinen selvittämään mahdolliset kotihoidon sopimuksen ylittävät tunnit ja myös viestimään palveluntarjoajalle, mikäli asukkaan palveluntarve todetaan vähentyneen.

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

Sijaisia käytetään vakituisten henkilöstön poissa ollessa, asiakkaiden hoidon niin vaatiessa. Siltakodissa on oma sijaistyöntekijöiden lista ja tällä hetkellä sijaiset tuntevat palvelukodin toiminnan ja asiakkaat. Uusi sijainen perehdytetään aina toimintaan ja työtehtäviin. Sopimukset rekrytoinnista on tällä hetkellä MediPowerin ja Hoiwan kanssa.

## Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

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

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

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 kanssa. Ilmoittelussa käytetään pääasiassa mol.fi-sivustoa ja Jyränkölän omia nettisivuja ja sosiaalista mediaa. 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-tietokannoista. Luotettavuuden varmistamiseksi konsultoidaan tarvittaessa aiempia kouluttajia ja työnantajia, jos henkilöä ei entuudestaan tunneta. Jyränkölän hoivapalveluiden asiakkaana ei ole alaikäisiä. Perehdytystä varten sovitaan tietyt työvuorot, joissa perehtyjää ei vielä lasketa mitoitukseen. Perehdytystä varten Jyränkölän hoivapalveluissa on erillinen perehdytyslista, jonka mukaan edetään. Yli puoli vuotta sijaisena toiminut työntekijä voidaan vakinaistaa suoraan ilman erillistä hakua. Työso-  
pimuksen allekirjoittamisen yhteydessä tarkistetaan myös tartuntatautilain mukainen soveltuvuus.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma-  
valvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

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 perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uudelle työntekijälle mahdollistetaan vähintään kaksi perehdytysvuorokautta, jolloin työntekijä ei ole vielä henkilöstövahvuudessa mukana ja toimii toisen työntekijän parina. Perehdytyksessä käytetään perehdytyslomaketta, jossa vastuut on eritelty vastaavalle hoitajalle ja nimetylle perehdyttäjälle sekä perehtyjälle itselleen. Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan tulee täyttää lomake ja palauttaa allekirjoitettuna vastaavalle hoitajalle. Jokaisen uuden työntekijän tulee perehtyä omavalvontasuunnitelmaan sekä lääkehoitosuunnitelmaan ja hänen tulee vahvistaa omalla allekirjoituksella nämä luetuksi ja ymmärretyksi. Perehdyttämistä 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 työhyvinvointi-iltapäivissä kootaan kehittämissajatuksia ja ideoita sekä tarpeita koulutuksiin. Kehityskeskusteluissa työntekijöiden yksilölliset koulutustoiveet, -tarpeet ja -suunnitelmat käydään läpi yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Jyränkölä tukee työntekijöitään kouluttautumaan ja laajentamaan hyvinkin laaja-alaisesti osaamistaan.

#### **Toimitilat (4.4.2)**

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

Siltakodin palveluasunnoista 53 on yksiöitä (36 m<sup>2</sup>) tai kaksioita (58 m<sup>2</sup>). Helenassa on 25 asuntoa 33.5 m<sup>2</sup> - 58 m<sup>2</sup>. Yksiöissä on tupakeittiö, makuuhuone ja kylpyhuone-wc. Kaksioissa on tupakeittiö ja kaksi makuuhuonetta. Kaikissa palveluasunnoissa on lasitetut parvekkeet, pakastinlokerolla varustettu jääkaappi ja kylpyhuoneessa pyykinpesukoneliitäntä mahdollisuus. Jokaisessa kerroksessa on asukkaille tarkoitettuja yhteistiloja yhteisöllisyyden lisäämiseksi, ja asukkaat usein kokoontuvatkin niissä tapaamaan toisiaan. Siltakodissa on saunatilat, joista jokainen voi varata saunavuoron tai vaihtoehtoisesti tulla saunomaan yhteissaunavuoroilla. Lisäksi Siltakodissa on yhteisinä tiloina Asukastupa (asukkaiden olohuone), Helenassa on muutama olohuone ja pieni liikuntatila, joka on asukkaiden vapaassa käytössä ilta-aikaan ja viikonloppuisin. Pihat ovat rakennettu viihtyisiksi.

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

Asukkaat ovat vuokranneet huoneen tai huoneiston Jyränkölän Palvelukodit Oy:ltä, eikä sitä voi käyttää muuhun kuin asukkaan omaan käyttöön. Palveluasuntojen asukkaiden omaiset voivat yöpyä asukkaiden luona asukkaan kanssa siitä sovittaessa. Myös yhteisökodilla omaiset voivat tilapäisesti yöpyä (esim. saattohoitotilanne), mutta siitä on sovittava erikseen asukkaan ja henkilökunnan kanssa.

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

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

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

Siltakodissa on jokaisella ulko-ovella tallentava valvontakamera. Siltakodin ulko-ovet ovat lukittuina, sekä myös yhteisökodin ovi pidetään lukittuna. Pääoven vieressä sekä yhteisökodin ovella on ovikello ja puhelinnumero yksikköön vierailulle tulevia varten.

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

Painikkeen ja järjestelmien toimivuus tarkistetaan käytön yhteydessä. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa kiinteistöpalvelut. Päijät-Soten laitteista vastaa Tunstall Oy ja Jyränkölän Setlementin laitteista ja niiden testaamisesta Jyränkölän kiinteistöpalvelut. Konsulinnan kiinteistöhoitaja on Juho Immonen, 044 797 2528, huolto@jyrankola.fi..

#### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet (4.4.4)**

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verensokerimittarit, kuulolaitteet, haavasiidokset 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 hyvinvointialueen apuvälinelainaamon kanssa. Apuvälineiden käytössä ja toiminnassa voidaan konsultoida fysioterapeuttia tai apuvälinelainaamo tai apuvälineen toimittanutta tahoa. Hoitajat opastavat, auttavat ja ohjaavat asukkaita apuvälineiden käytössä.

Palvelukodissa käytössä olevat hoivapalveluiden laitteet ja välineet on listattu laiterekisteriin. Terveystieteiden- ja sairaanhoitoon liittyvistä laitteista vastaa palvelukodin sairaanhoitaja. Muusta laitteistosta ja laitteiden turvallisuudesta vastaa yksikön vastaava hoitaja. Sähkösäilytyksestä, nostureista ja suihkulaveteista on tehty huoltosopimus Lojerin kanssa.

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

Sairaanhoitajat

Laura Virtanen 044 797 2437 laura.virtanen@jyrankola.fi ja Tiia Kettunen 044 797 2489 tiia.kettunen@jyrankola.fi sekä Siltakadun hoivapalvelujen vastaava Meira Hämäläinen 044 797 2484, meira.hamalainen@jyrankola.fi

## **8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)**

### **Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomaismääräyksien noudattaminen**

Hoivapalveluiden käytössä olevat sähköiset järjestelmät on varmistettu asianmukaisesti ja niiden ylläpidosta vastaa Advania 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. Hyvinvointialueen kanssa on solmittu erilliset tietoturvasuositukset.

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

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

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

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

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

### **Tietosuojavaikuttavan nimi ja yhteystiedot**

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

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

Moniammatillisen tiimin käynnistäminen ja tehokas hyödyntäminen asukastyössä.

RAI-arvioinnin käytön laajentaminen.

Lääkehoidon osaamisen kasvattaminen ja annosjakelun laajentaminen.

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

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Heinolassa 19.9.2023

vastaava Meira Hämäläinen

# SILTAKODIN OMAVALVONTASUUNNITELMAN LUKUKUITTAUSLISTA

päivämäärä	allekirjoitus	nimenselvennys