



YRJÖ JA HANNA
KODIT



YRJÖ JA HANNA
KODIT

**SOSIAALIPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNI-
TELMA**

**PALVELUTALO PIHLAJA-
KOTI**



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	37
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	39
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	39



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Yrjö ja Hanna Oy Y-tunnus 2034563-9

Kunta

Kunnan nimi Turku

Kuntayhtymän nimi Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

Sote-alueen nimi Varsinais-Suomi

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Palvelutalo Pihlajakoti

Katuosoite Ojarinne 5

Postinumero 20810

Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen Turun kaupunki Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus, Kirjaamo PL 355, 20101 Turku p.02330 000 (kaupungin vaihde)

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Luvanvaraiset palvelut / Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen vanhukset 40

Luvanvaraiset palvelut / Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen kehitysvammaiset 20

Luvanvaraiset palvelut / Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen muut vammaiset 17

Luvanvaraiset palvelut / Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen mielenterveyskuntoutajat 10

Ilmoituksenvaraiset palvelut / Asumispalvelut / Palveluasuminen - vanhukset 5

Ilmoituksenvaraiset palvelut / Asumispalvelut / Palveluasuminen - kehitysvammaiset 5

Ilmoituksenvaraiset palvelut / Asumispalvelut / Palveluasuminen - muut vammaiset 3

Ilmoituksenvaraiset palvelut / Asumispalvelut / Palveluasuminen - mielenterveyskuntoutajat 5

Ilmoituksenvaraiset palvelut / Asumispalvelut / Tukiasuminen - muut vammaiset 10 lisätiedot: Paikat toimintayksikön ulkopuolella

Ilmoituksenvaraiset palvelut / Asumispalvelut / Tukiasuminen - mielenterveyskuntoutajat 20, lisätiedot: 4 asiakaspaikkaa Palvelutalo Pihlajakoti ja 16 asiakaspaikkaa toimintayksikön ulkopuolella

Palveluesimies Mirka Böhling

Puhelin 040 1615 146

Sähköposti mirka.bohling@yrjojahanna.fi



Toimintalupatiedot

Valviran luvan myöntämisaikajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 19.10.2012 muutoslupa 30.6.2016

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Luvanvaraiset palvelut / Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen vanhuksat 40

Luvanvaraiset palvelut / Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen kehitysvammaiset 20

Luvanvaraiset palvelut / Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen muut vammaiset 17

Luvanvaraiset palvelut / Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen mielenterveyskuntoutujat 10

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 30.6.2016

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Siivouspalvelut N-Clean, ateriapalvelut (lounas ja päivällinen) Compass Group, kiinteistöhuolto Laine & Nummisto, jätehuolto Lassila & Tikanoja Oy, apteekkisopimus Martin apteekki, työvaatteet Lindström Oy, liinavaatteet Melers Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Alihankkijoiden kanssa on aina laadittuna alihankintasopimus, jossa on kuvattuna palvelun sisältö sekä tavoitteet ja velvoitteet. Alihankkija toimittaa omavalvontasuunnitelman toimintayksikköön. Sopimuksen velvoitteiden toteutumista sekä alihankkijoiden toimintaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstön ja palveluesihenkilön toimesta. Pihlajakodin palveluesihenkilö ja palvelupäällikkö osallistuvat alihankkijan edustajan kanssa säännöllisiin seuranta- ja arviointipalavereihin, joita järjestetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Mahdolliset havaitut poikkeamat sovituu palveluun ilmoitetaan välittömästi palveluesihenkilölle, joka on yhteydessä alihankkijan edustajaan poikkeaman korjaamiseksi. Alihankittavaan palveluun liittyvä poikkeama ilmoitetaan IMS-järjestelmään, joka käsitellään Yrjö ja Hanna Kotien poikkeaman käsittelyprosessin mukaisesti. Yhteenvedot käsitellään palvelutoiminnan johtoryhmän kokouksissa. Johtoryhmä seuraa reklamaatioita ja poikkeamia sekä niihin liittyviä toimenpiteitä ja vaikutuksia ilmoitusten perusteella ja päättää mahdollisista jatko-toimenpiteistä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

Alihankintana tuottavat palveluntuottajat toimittavat omat omavalvontasuunnitelmat toimintayksikköön.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan tarkoituksena on tukea ja edistää vanhusten, vammaisten ja muiden päivittäisissä toiminnoissa apua tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia, toimintakykyä sekä merkityksellistä elämää. Perustehtävämme on tuottaa turvallisia ja yksilöllisiä asumis- ja hoivapalveluita arjen askareissa apua tarvitseville ihmisille. Tavoitteenamme on asukkaan itsenäinen ja mielekäs elämä turvallisessa yhteisössä.

Palvelutalo Pihlajakodin toiminta-ajatus perustuu Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan tarkoitukseen, perustehtävään ja toiminta-ajatukseseen. Palvelutalo Pihlajakodin toiminta-ajatus on tuottaa asumis- ja tukipalveluita ikäihmisille, vammaisille, kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille. Palvelumme joustavat asukkaan tarpeen mukaan satunnaisesta avusta ympärivuorokautiseen hoitoon. Tarjoamme asukkaille turvallisen ja virikkeellisen ilmapiirin. Asukkaamme saavat arjessaan tarvitsemaansa apua, hoivaa, kuntoutusta, tukea ja seuraa.

Palvelutalo Pihlajakodin toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuositukseen, mm. Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 30.12.2014/1301, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2013:11, mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kehittämissuositukseen STM 2007:13, Lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, Hallintolakiin 434/2003, Suomen perustuslakiin 11.6.1999/731, STM 2021, Turvallinen lääkehoito-opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan perustana oleva ihmiskäsitys korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden hyvinvointia laadukkaiden palveluiden avulla. Keskeisenä toimintaperiaatteena on yhteistyö ja verkostoituminen alueellisesti kolmannen sektorin toimijoiden, sijaintikunnan sekä lähikuntien ja paikallisten yritysten kanssa.

Hyvän palvelun tuottamista ohjaavat toiminnan arvot, jotka pohjautuvat Yrjö ja Hanna Kotien arvoihin **Eettisyys, Kohtaaminen ja Jatkuvuus.**

Palvelutalo Pihlajakodin arvot tarkoittavat päivittäisessä toiminnassa seuraavaa:

Eettisyys; Toimimme avoimesti ja rehellisesti ihmisarvoa kunnioittaen ja säädöksiä noudattaen. Kunnioitamme asukkaiden yksityisyyttä ja koputamme / soitamme ovikelloa asukkaan kotiin mentäessä.



Kohtaaminen; Kuuntelemme asukkaita heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen, mm. asukkaan toiveet avustamiskäyntien kellonajoista, toiveet aamu/ilta suihkutuksista. Arvostamme yhteistyökumppaneita ja työtovereita sekä huolehdimme työyhteisöjen hyvinvoinnista mm. tyhy-päivät, e-passi. Kohtaamme jokaisen ihmisen yksilönä ja tavoitteenamme on hyvä vuorovaikutussuhde jokaiseen henkilöön. Olemme avoimia ja rehellisiä toisillemme.

Jatkuvuus; Toimimme taloudellisesti vakaasti turvaten asukkaille pysyvät kodit ja osaavalle henkilöstölle pitkäaikaiset työpaikat.

Toimintayksikössä on sovittu keskeisistä toimintaperiaatteista, joiden mukaisesti päivittäistä asiakastyötä toteutetaan. Toimintayksikön periaatteet ovat;

Avoimuus ja luottamus; avoin ja keskusteleva työyhteisö

Ammatillisuus ja asiantuntijuus; jokainen työntekijä tietää tehtävänsä ja kehittää tarvittaessa omaa osaamistaan

Asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen; asukkaan tasavertainen kohtaaminen ja huomiointi kaikissa tilanteissa

Yhdessä arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden perustan ja ne huomioidaan kaikissa toiminnan vaiheissa sekä muun muassa asukkaiden, omaisten ja työtovereiden kohtaamisessa. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet ovat kaikkien asukkaiden sekä heidän läheistensä nähtävillä ja niiden toteutumista seurataan muun muassa sisäisellä seurannalla sekä asukkaiden ja läheisten yhteisissä tilaisuuksissa ja tapahtumissa palautteiden perusteella. Henkilökunta sitoutetaan arvojen ja periaatteiden mukaiseen toimintaan arvokeskustelujen, perehdytyksen ja kehityskeskustelujen avulla. Arvokeskustelut käydään ja arvot avataan toimintayksikössä vuosittain omavaltavontasuunnitelman päivityksen yhteydessä. Toimintayksikössä sovitaan menettelytavat, miten arvojen ja periaatteiden vastaiseen toimintaan puututaan.

Palvelutalo Pihlajakodissa palveluesihenkilö selvittää edellä mainittujen ja periaatteiden vastaisen toiminnan juurisyyn. Tarvittaessa annetaan työntekijöille lisäperehdytystä tai kehitetään ja muokataan työohjeita. Palveluesihenkilö seuraa toimintaa säännöllisesti keskustellen työntekijöiden kanssa avoimesti viikoittain ja puuttuu tarvittaessa ohjeiden noudattamattomuuteen työnjohdollisin keinoin.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Riskien kartoitus omavalvonta-, lääkehoito- ja pelastussuunnitelman päivityksen yhteydessä
- Perehdytysuunnitelma
- Terveystuonon omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Terveystuonon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä
- Pelastussuunnitelma
- Tietosuojasuunnitelma
- Tietosuojaohje
- Arkistointiohje
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen periaatteet ja käytännöt
- Palvelutoiminnan asiakasohjeet
- valmiussuunnitelma
- varautumissuunnitelma ja ohjeistukset
- Hygieniasuunnitelma
- Keittiön omavalvontasuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Toimintayksikössä tehdään riskien arviointi STM:n lomakkeet täyttäen tiimeittäin vähintään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja palveluesihenkilö tekee yhteenvetöön näistä ja tarkistaa samalla, onko edellisvuonna omavalvontasuunnitelmaan esille nousseet riskit saatu hallintaan. Edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, muistutukset ja valvontakäytien pöytäkirjat käydään läpi, joista palveluesihenkilö tekee yhteenvetöön korjaustoimenpiteineen. Tästä saadaan tietö siitä, onko nousseet esille uusia riskejä, mitkä riskit ovat jo hallinnassa ja mihin riskeihin tulee tehdä kehittämissuunnitelma niiden hallitsemiseksi. Riskin arvioinnin perusteella kirjataan tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja toimenpiteet omavalvontasuunnitelmaan.

Asukkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskitekijät vapaamuotoisesti henkilöstölle tai esihenkilölle joko kirjallisesti tai suullisesti tai täyttämällä palautelomakkeen yksikössä tai Yrjö ja Hanna Kotien verkkosivuilla. Ilmoituksen ja/tai palautteen vastaanottanut henkilö kirjaa palautteen/poikkeaman IMS-järjestelmään viikon kuluessa mahdollinen kirjallinen ilmoitus laitetaan raportin liitteeksi.

Henkilöstö tuo huomaamansa epäkohdat, laatu-poikkeamat sekä riski- ja uhkatilanteet johdon tietoon IMS-järjestelmän kautta tapahtumasta/tilanteesta riippuen joko ”vaara-



uhka- tai haittatapahtuma”- raportilla tai ”palaute- /poikkeamailmoituksella”. Kiireelliset ilmoitukset voidaan antaa suullisesti, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan aloittaa välittömästi. Suullinen ilmoitus kirjataan IMS-järjestelmään viipymättä. Raportit tehdään IMS-järjestelmässä Raportit-välilehdellä ja vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön esihenkilölle.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavaltavontasuunnitelman liitteenä sekä IMS- järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ilmoitus tehdään IMS-järjestelmässä Raportit-välilehdellä raportilla ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta” ja vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön palveluesihenkilö Mirka Böhling.

Pihlajakodin palvelutalossa tehtiin palveluasumisen ja ryhmäkodeissa riskikartoitukset loppu vuodesta 2021. Riskiarvioinnissa nousivat yhteisiksi kehittämiskohteiksi Pihlajakodin palvelutalon lämpötila kesäaikana, perehdyttäminen, apuvälineiden ja laitekoulutuksien tarpeellisuus, tiedonkulku ja työtehtävien keskeytykset. Kevään 2022 aikana aloitetaan säännöllisesti kerran kuukaudessa järjestettävät turvallisuuskävelyt työsuojeluasiamiehen johdolla, joihin jokaisen työntekijän tulee osallistua vähintään kerran vuodessa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan IMS-järjestelmässä raportit-osiossa raportilla ”vaara-, uhka- tai haittatapahtuma” -raportilla. Omaisten ja/tai asukkaiden ilmoittamat tapahtumat kirjaa ilmoituksen vastaanottanut työntekijä ja omaisen/ asukkaan ilmoitus liitetään liitteeksi ilmoitukseen. Raportin vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön palveluesihenkilö Mirka Böhling. IMS-järjestelmä tiedottaa automaattisesti uudesta raportista palvelujohtoa sekä ilmoituksen käsittelyvaiheiden toteutumisesta ilmoituksen tekijää ja palvelujohtoa. Toimintayksikön palveluesihenkilö aloittaa haittatapahtumailmoituksen käsittelyn arvioimalla onko kyseessä palaute, haittatapahtuma, läheltä piti-tilanne vai prosessipoikkeama sekä arvioi tapahtuman haitta-asteen.

Lievä poikkeama esim.

- läheltä piti- tilanne
- huomio tilanteesta, mikä olisi voinut muuttua vaaralliseksi joko asukkaalle tai henkilöstölle
- prosessin vastainen toiminta, mikä ei kuitenkaan aiheuttanut vaaratilannetta

Vakava poikkeama esim.

- Lääkehoitopoikkeama aina (paitsi jos on kyseessä erittäin vakava poikkeama)
- Asukkaaseen kohdistuva lievä sanallinen kaltoinkohtelu
- lievät vahingot yksikössä (esim. kaatumiset, joista ei aiheudu vammaa)
- Henkilöstöön kohdistunut väkivallan uhka
- Laitteista tai koneista aiheutunut pieni vahinko, ei fyysisiä vahinkoja
- Asiakkaan hoitotietomerkinnot puuttuvat tai eivät ole ajan tasalla

Erittäin vakava poikkeama esim.

- Lääkehoitopoikkeama, joka on tapahtunut asukkaalle saakka
- Asukas on joutunut vakavan suullisen tai minkäänlaisen fyysisen kaltoinkohtelun kohteeksi, tai siitä on epäily
- Henkilöstöön kohdistunut väkivalta
- Fyysinen loukkaantuminen yksikössä
- Kadonnut asukas

Palveluesihenkilö selvittää häiritsevään tapahtumaan johtaneet syyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa palvelujohtajan kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet häiritsevään tapahtuman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen.

Raportointi- ja seuranta järjestelmän toimivuuden edellytyksenä on organisaation avoin ja rakentava ilmapiiri. Huomiota ei kohdisteta yksilöihin, vaan poikkeamiin johtaneisiin syihin pyritään selvittämään sekä seuraamaan ja poikkeamista oppimiseen.

Korjaavat toimenpiteet

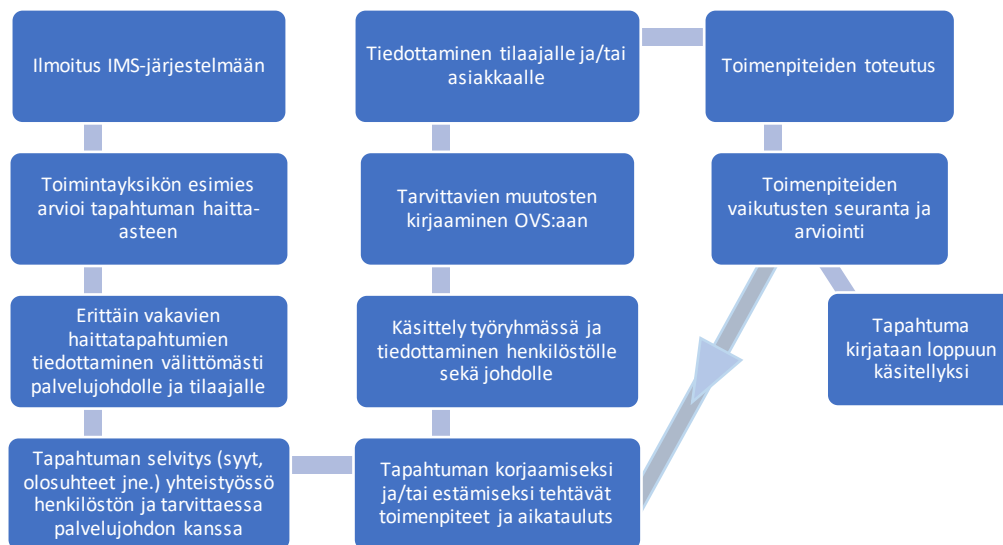
Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjataan raportin käsittelyn yhteydessä raporttiin IMS:ssä sekä omavalvontasuunnitelmaan. Toimenpiteiden aikataulutuksen yhteydessä sovitaan ja kirjataan toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelma, jossa asetetaan arviointiajankohta. Suunnitelman toteutumista sekä arviointia raportoidaan palvelujohtajalle sovitun mukaisesti, mutta vähintään kolmen kuukauden kuluessa raportin käsittelystä. Tapahtuman yhteenvedon ja vaikutusten arvioinnin perusteella häiritsevään tapahtuma todetaan korjatuksi ja tapahtuma loppuun käsitellyksi tai tapahtuman korjaamiseksi asetetaan jatkotoimenpiteet ja uusi seuranta suunnitelma, jolloin tapahtuman käsittely palautuu prosessiin. Pihlajakodissa häiritsevään tapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään talon johtoryhmässä ja dokumentoidaan palaverimuistioon, joka on kaikkien työntekijöiden luettavissa. Palveluesihenkilö keskustelee tarvittaessa työntekijän/asukkaan kanssa ketä tilanteessa ollut osallisena ja kirjaa IMS:iin tiedot.



Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Henkilöstö on mukana korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa. Korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilöstön työryhmissä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Toimintayksikön palveluesihenkilö tiedottaa tilaaja-asiakkaalle korjaavista toimenpiteistä sekä niiden aikataulusta ja seurannasta. Haittatapahtumailmoituksen tehneelle asukkaalle ja/tai omaiselle vastataan kirjallisesti tapahtuman käsittelystä sekä tehdyistä toimenpiteistä. Palvelujohto käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot kuukausittain johtoryhmän kokouksessa.

Poikkeamien/palautteiden/läheltä piti-tilanteiden käsittelyprosessi



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Yrjö ja Hanna Kodeissa omavalvonta on oleellinen osa laadunhallintajärjestelmää. Oma-
valvontasuunnitelma laaditaan Yrjö ja Hanna Kotien johdon, toimintayksikön palveluesi-
henkilön sekä henkilöstön yhteistyönä. Yrjö ja Hanna Kotien johto vastaa omavalvonta-
suunnitelmassa yhteisten prosessien kuvaamisesta. Yrjö ja Hanna Kodeissa on yhteneväi-
nen omavalvontasuunnitelmapohja, joka täydennetään ja tarkennetaan toimintayksikkö-
kohtaisesti. Toimintayksikkökohtaisesta omavalvontasuunnitelmasta vastaa toimintayksi-
kön esihenkilö.

Palvelutalo Pihlajakodissa henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen tiimeittäin tehden riskikartoitukset, avaten oman tiimin kanssa esimerkein kuinka yhteiset arvot näkyvät tiimin toiminnassa ja kuvaavat jokapäiväisen arjen toiminnan. Tiimien tuotos tuodaan vielä johtoryhmälle, jossa käydään yhdessä vielä läpi kokonaisuudet, jotka kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Kehityspäällikkö Saila Partanen

Palvelupäällikkö Teija Suojanen

Palveluesihenkilö Mirka Böhling

Palveluvastaava Pirjo Turkkinen

Sairaanhoitajat Inna Teikari, Minna Heikkinen, Jarna Tuominen

Lähihoitajat Anni Puikkonen, Anni Mustonen ja Piia Kottelin

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palveluesihenkilö Mirka Böhling puhelin 0401615146, mirka.bohling@yrjojahanna.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa Yrjö ja Hanna Kotien laadunhallintaa sekä laatu järjestelmää ja se on osa henkilökunnan sekä opiskelijoiden perehdytysohjelmaa. Omavalvonnan toteuttaminen on osa päivittäistä toimintaa ja koko henkilökunnalla on suuri rooli omavalvonnan suunnittelussa riskien ja epäkohtien esille tuonnissa sekä omavalvonnan toteuttamisessa osana arkipäivän toimintaa. Henkilökunta on velvollinen arvioimaan omavalvontasuunnitelman toteutumista sekä ilmoittamaan palveluesihenkilölle mahdollisista havaitsemistaan päivitystarpeista. Henkilökunta lukee omavalvontasuunnitelman aina päivitysten yhteydessä, mikäli he huomaavat, että suunnitelma ei ole ajantasainen, vastaa toimintaa tai siellä on virheitä, ilmoittavat he asiasta palveluesihenkilölle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan Yrjö ja Hanna Kotien sisäisellä, palveluesihenkilö, palveluvastaava ja henkilökunta omalta osaltaan, seurannalla. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustauluilla ja Pihlajakodin kotisivuilla. Palvelujohto arvioi yksiköiden toimintaa yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa, ohjeistaa toimintayksiköjä ja varmistaa osaltaan ohjeistuksillaan siitä, että sosiaalihuollon palveluja annettaessa toiminta täyttää sille laissa tai sen nojalla annetuissa säännöksissä sekä määräyksissä asetetut vaatimukset. Palveluesihenkilön vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma aina, kun päivitystä vaativa muutos toiminnassa tapahtuu tai toimintaa kehitetään. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun, toimintaohjeisiin ja asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia kuten pandemia, tai jos palvelutalon vastuhenkilö vaihtuu, kuitenkin vähintään vuosittain.

Palvelutalo Pihlajakodissa omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain helmikuun loppuun mennessä yhdessä talon johtoryhmän kanssa ja aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelma käydään aina läpi henkilöstön kanssa päivytyksen jälkeen. Omavalvontasuunnitelmat säilytetään 10 vuotta sähköisessä muodossa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä ja saatavilla Pihlajakodin ryhmäkotien yhteisissä tiloissa, sille varatussa kansiossa ja palveluasumisessa keskitalon ilmoitustaululla ruokasalin vieressä, sekä Yrjö & Hanna kotien internet-sivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan aina yhdessä asukkaan ja tarvittaessa sekä hänen luvallaan, omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys voimavaroistaan sekä niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Asukkaan tullessa toimintayksikköön kunnan sijoittamana tai kunnan myöntämän palvelusetelin turvin, palvelutarpeen arvioinnin tekee viranomainen, joka palvelutarpeen arvioinnin perusteella päättää asukkaan palveluista ja niiden järjestämisestä.

Asukkaan hakeutuessa Pihlajakodin palveluiden piiriin itse (itsemaksavat asiakkaat), palvelutarpeen arvioinnin tekee palveluesihenkilö myöntäessään asukkaalle asunnon yhteistyössä asukkaan ja / hänen läheistensä kanssa. Pihlajakodin henkilökunta arvioi säännöllisesti asukkaan palveluntarvetta ja tarvittaessa ohjaa häntä julkisten palveluiden piiriin hakeutumisessa.

Kuntien sijoittamat ja palveluseteliasiakkaat:

Kunnan SAS-ryhmä tai muu kunnan asumispalveluista vastaava henkilö arvioi asukkaan asumisen tarpeen ja tekee päätöksen asukkaaksi ohjauksesta. SAS-hoitaja/ muu kunnan asumispalveluista vastaava henkilö tiedottaa alustavasta palveluntarpeesta ja hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Viimeistään saapuessaan asukas ja/tai omaiset saavat täytettäväkseen elämäntarkastuksen, jota hyödynnetään yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Kahden viikon kuluttua asukkaan saapumisesta tehdään iäkkäille henkilöille RAI HC/LTC, MMSE sekä GDS-15, mielenterveyskuntoutujille RAI HC tai LTC, vam-



maisipalvelun asukkaille RAI LTC ja kehitysvammaisille asukkaille RAI ID. RAI:t ovat asukkaan toimintakykyyn ja palveluntarpeen arvioon käytettäviä mittareita, MMSE muistitesti ja GDS-15 myöhäisiin masennusseula. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, kunnan edustajan, omahoitajan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta. Palvelutalon henkilökunta avustaa asukkaita tarvittavien tukien hakemisessa.

Itsemaksavat asukkaat:

Mikäli asukas tulee itse maksavana, asumisen päätöksen tekee palveluesihenkilö asunnon sekä palveluntarpeen ja/tai sosiaalisten tarpeiden perusteella. Toimintakykyarvioinnin päätöksen teon tueksi sekä alustavaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa varten tekee palveluesihenkilö yhteistyössä asukkaan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa. Alustavan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen yhteydessä asukas ja/tai omaiset saavat täytettäväkseen elämänkaarikyselyn, jota hyödynnetään yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Kahden viikon kuluttua asukkaan saapumisesta tehdään iäkkäille henkilöille RAI, MMSE sekä GDS-15 (toimintakykyyn, palveluntarpeen, muistitesti ja masennusseula arviointiin käytettäviä mittareita), sekä yksilöllinen aikaseuranta palvelun tarpeesta vähintään 7 vrk:n ajalta hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaa varten. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, omahoitajan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa viimeistään kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta.

Käytössä ovat toimintakykymittareista RAI (toimintakyky ja palveluntarpeen arvio), MMSE (muisti), GDS-15 (masennusseula), MNA(ravitsemus) ja Barthel (fyysinen toimintakyky). Toimintakykyarvioinnit sekä aikaseuranta tehdään vähintään 6 kk:n välein tai tarvittaessa esim. palveluntarpeen arvio sosiaalityöntekijän pyynnöstä ja aina asukkaan tilanteen muuttuessa omahoitajan tai tiimin sairaanhoitajan toimesta.

Asukkaalla ja hänen luvallaan omaisella/läheisellään on mahdollisuus aina osallistua toimintakyvyn arviointiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. RAI-arviointi tehdään yhteistyössä omaisten sekä mahdollisen muun asukkaan verkoston kanssa asukkaan näin toivoessa. Terveystilaan, toimintakykyyn ja muihin asioihin liittyvissä muutoksissa informoidaan omaisia/läheisiä asukkaan kanssa sovitulla tavalla, ellei asukas ole tätä kieltänyt.

Palvelutalo Pihlajakodin asukkaiden omahoitajat pitävät säännöllisesti yhteyttä asukkaan yhteyshenkilöön tiedottaen asukkaan voinnista joko puhelimitse, viestein tai sähköpostitse. Palvelutalo Pihlajakodin tapahtumista ja toiminnasta tiedotetaan Yrjö ja Hanna kotien yhteisillä Facebook-sivuilla sekä Pihlajakodin omilla internet-sivuilla.



Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kullekin asukkaalle omahoitajat laativat yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä asukkaan, omaisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa asukkaan näin toivoessa. Hoitosuunnitelmien päivittämisen ja tarkistuksen toteutuminen sekä koordinointi ovat omahoitajan ja sairaanhoitajan vastuulla, mutta arviointi ja suunnitelman laadinta toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä. Hoito- ja palvelusuunnitelmat kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään, johon koko hoitohenkilökunnalla on tunnukset. Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään puolivuositain sekä aina tarvittaessa, kun asukkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutusta sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia arvioidaan, sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin hoitajien toimista. Asukaskohtaiset tavoitteet näkyvät päivittäisraportoinnin yhteydessä asukkaan sivun tietojen ylälaidassa värikkäinä symboleina. Asiakastietojärjestelmä ehdottaa sopivia tavoitteita asukkaalle RAI-arvioiden pohjalta, mutta tavoitteita voi asettaa myös ilma RAI-arvion täyttämistä tai sen ulkopuolelta.

Asukas on aina mukana hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa sekä hänen toiveensa ja mielipiteensä kirjataan suunnitelmaan. Mikäli asukas itse ei kykene ilmaisemaan omia toiveitaan tai tahtoaan hoidon suhteen, selvittää omailta asukkaan mahdollisesti aiemmin esittämiään toiveita. Suunnitelman laadinnassa omahoitaja käyttää apunaan myös asukkaan tulohaastattelulomaketta ja elämäntarkastusta. Asukkaalle ja hänen omaisilleen annetaan palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa suunnitelman päivityksen yhteydessä.

Omahoitajat vastaavat omien asukkaitensa hoitosuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedotuksen kanavana käytetään muun muassa henkilökunnan raportointi- ja hoitopalavereja, asiakastietojärjestelmän viestikanavaa sekä asiakaskertomusta. Muutoksia sekä hoito- palvelusuunnitelmien arviointia käydään läpi päivittäin vuororaporttien yhteydessä sekä viikoittain henkilöstöpalavereissa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelutalo Pihlajakodin toiminta perustuu Yrjö ja Hanna Kotien perustana olevaan ihmiskäsitykseen, joka korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalipalveluissa



henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Eettisyys sekä asukkaan arvostava kohtaaminen ovat perusarvoja, joihin jokainen henkilöstön jäsen sitoutuu. Asukas on aina mukana hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa sekä häntä koskevassa päätöksenteossa ja hänen tahtonsa sekä toiveensa kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoitotyö tapahtuu asukkaan tahtoa ja toiveita kuunnelen. Asukkaan toiveet ja tavoitteet kirjataan asukkaan yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sen toteutumista arvioidaan päivittäin. Asukkaalle laaditaan aina asukasryhmästä riippumatta itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Pihlajakodin palvelutalon jokaisen asukasryhmän asukkaalle laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma ja suunnitelmien tekoa on jo aloitettu vuoden 2021 aikana ja kehitysvammaisten ryhmäkodin asukkaiden suunnitelmia päivitetään säännöllisesti puolen vuoden välein.

Pääsääntönä hoidon ja palvelun toteuttamisessa on toimiminen yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa. Rajoitustoimenpiteillä puututaan henkilöiden perusoikeuksiin, kuten henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen sekä liikkumisvapauteen, jotka ovat turvattu Suomen perustuslaissa. Rajoitustoimenpiteillä puututaan näiden perusoikeuksien käyttöön, ja sen vuoksi ne tulee ymmärtää viimesijaisiksi ja poikkeukselliseksi toimenpiteiksi. Niiden käytön tarkoituksena on suojata henkilöä itseään tai toista henkilöä rajoitustoimenpidettä suuremmalta perusoikeuteen kohdistuvalta uhkalta. Toimenpiteistä on valittava vähiten perusoikeuksiin kajoava keino, ja se on lopetettava heti, kun toimenpide ei enää ole välttämätön.

Yrjö ja Hanna Kotien toimintayksiköissä asukkaille laaditaan aina itsemääräämisoikeussuunnitelma asukasryhmästä riippumatta. Itsemääräämisoikeussuunnitelmaan kirjataan muun muassa yksilölliset itsemääräämisoikeutta vahvistavat ja tukevat menettelytavat sekä käytännöt.

Asukkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti itsemääräämisoikeutta tukien ja vahvistaen rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan 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.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on ohjeistus itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteista ja käytännöistä. Ohjeistus löytyy IMS:stä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen/ Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet -> Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen).

Yrjö ja Hanna Kotien itsemääräämisoikeuden rajoittamisen yleiset periaatteet

- ✓ Asukkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta
- ✓ Pääsääntönä hoidon ja palvelun toteuttamisessa on toimiminen yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa, jolloin ensisijaiset keinot ovat ohjaaminen ja asukkaan tukeminen päätöksenteossa
- ✓ Toimintayksikössä tulee käydä laaja keskustelu, mikä on asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista sekä poistaa mahdolliset yleiset itsemääräämisoikeutta rajoittavat käytännöt ja toimintatavat
- ✓ Asukkailla on oltava todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa
- ✓ Itsemääräämisoikeus koskee kaikkia ihmisiä ja ulottuu myös jokapäiväisiin toimiin
- ✓ Asukkaalle laaditaan yhteistyössä asukkaan, omaisten ja muiden sidosryhmien kanssa itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma, joka sisältää muun muassa toimenpiteet ja keinot henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamiseksi
- ✓ Jos rajoittamistoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava painava peruste
- ✓ Sosiaalipalveluissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua
- ✓ Rajoittamistoimenpidettä ei saa käyttää esimerkiksi rangaistuksena taikka henkilöstön riittämättömyyden johdosta vaan ainoastaan henkilön itsensä tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi.
- ✓ Yhden asukkaan rajoittaminen ei saa johtaa muiden asukkaiden rajoittamiseen
- ✓ Rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarpeellisuus arvioidaan aina tapauskohtaisesti sekä sovitaan aina työryhmän, omaisten ja hoitavan lääkärin kanssa, erityishuollossa olevan asiakkaan osalta asiantuntijatiimin arvio on huomioitava
- ✓ Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset sekä kirjataan hoitosuunnitelmaan ja asukkaan tietoihin vähintään seuraavin tiedoin:
 - o rajoituksen käyttö ja perusteet
 - o asukkaan näkemys häneen kohdistetun rajoituksen käytöstä ja perusteista
 - o rajoituksen vaikutukset asukkaaseen
 - o rajoituksen alkamis- ja päättymisajankohta
 - o rajoitusta koskevan ratkaisun tehnyt ja toimenpiteen suorittanut hoitaja



- ✓ Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on voimassa määräajan (max 3 tai 6kk), jonka jälkeen rajoittamisen tarve on arvioitava uudelleen
- ✓ Rajoittamistoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen
- ✓ Jokainen rajoittamistoimenpide on aina arvioitava ovatko perusteet toimenpiteen käytölle olemassa juuri siinä tilanteessa sekä kirjattava asianmukaisesti päivittäiseen arviointiin ja seurantaan
- ✓ Asukkaan suostumuksen perusteella rajoittamiseksi ymmärrettäviä toimenpiteitä voidaan käyttää, jos hän kykenee tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja sekä ymmärtämään käyttäytymisensä seuraukset. Suostumus on kirjattava DomaCare-asiakastietojärjestelmään.

Yrjö ja Hanna Kotien ohjeistuksessa itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteista ja käytännöistä on kirjattuna asukasryhmittäin rajoittamiseen liittyvät periaatteet ja menettelytavat.

Toimintayksikössä on tarkemmin sovittu seuraavista periaatteista ja käytännöistä:

Pihlajakodin palvelutalossa käytetään rajoittamistoimenpiteitä asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja aina hoitavan lääkärin rajoittamispäätöksellä niin palveluasumisen kuin muistisairaiden ryhmäkodissa. Hoitava lääkäri tekee rajoittamispäätökset näihin max 3 kk:n ajaksi ja tämä kirjataan asukkaan tietoihin DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset kirjataan myös asukkaan tietojen infolaatikkoon, josta tieto on jokaisen hoitajan helposti luettavissa. Tällä hetkellä käytössä olevia rajoittamispäätöksiä on asukkaan putoamisvaaran ehkäisemiseksi laitaluvat, haaravyö/ turvavyö asukkaan putoamisen ehkäisemiseksi pyörätuolista, sekä muistisairaiden ryhmäkodissa hygienihaalarin käyttö yöaikaan hygieniasyistä. Hoitajat arvioivat rajoittamisen tarpeellisuutta päivittäin ja rajoittamisia käytetään aina viimeisimpänä vaihtoehtona.

Kehitysvammaisten ryhmäkodissa noudatetaan erityishuollon asiakkaiden osalta Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) mukaisia määräyksiä. Toimintayksikössä on lain mukaisesti asiantuntijatyöryhmä, johon kuuluvat lääkäri Jonna Maunu, psykologi Päivi Kaijanen, sosiaalityöntekijä Laura Tulensalo sekä palveluesihenkilö Mirka Böbling. Asiantuntijaryhmä kokoontuu vähintään 2 x vuodessa ja aina tarvittaessa. Palveluesihenkilö on tehnyt rajoittamispäätökset asiantuntijatyöryhmän lausuntoihin tukien. Rajoittamispäätökset ovat 42k\$ rajoittava väline tai asuste päivittäisissä toiminnoissa, toistuva käyttö kaapin ovet pidetään lukittuna, sekä laitaluvat, voimassa 6 kk. Hoitajat arvioivat päivittäin rajoittamistarpeen ja rajoittamisia käytetään aina viimeisimpänä vaihtoehtona asukkaan turvallisuuden takaamiseksi.

Sijaintikunnan kanssa on sovitut menettelytavat rajoittamistoimenpiteisiin liittyen. Rajoittamispäätökset lähetetään asukkaan sijoittajakuntaan sekä päivittäiskirjaukset rajoittamisista kuukausittain kunnan omatyöntekijälle.



Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelutalo Pihlajakodin toiminta perustuu Yrjö ja Hanna Kotien perustana olevaan ihmiskäsitykseen, joka korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Eettisyys sekä asukkaan arvostava kohtaminen ovat perusarvoja, joihin jokainen henkilöstön jäsen sitoutuu. Yhdessä henkilöstön kanssa ovat sovittuina noudatettavat pelisäännöt, toimintatavat sekä periaatteet ja näiden toteutumista arvioidaan asukkaiden, omaisten, yhteistyökumppaneiden sekä työtovereiden palautteiden perusteella.

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta ilmetessä tapahtumien kulku pyritään aina ensisijaisesti selvittämään keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa ja tapauksesta riippuen keskusteluun otetaan mukaan omaiset ja/tai tilaajan edustaja (kunta-asiakas) ja/tai mahdollisesti muut asukkaan verkostoon kuuluvat henkilöt.

Jos epäasiallinen kohtelu / käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esimiehen käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavalvontasuunnitelman liitteenä sekä IMS- järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet).

Asukkaiden ja omaisten ilmoituksiin ja palautteisiin vastataan ja/tai tiedotetaan aina poikkeamaprosessin mukaisesti. Asukkaan ja/tai omaisen kanssa käydään läpi tilanteen selvitys sekä korjaavat toimenpiteet asian/tilanteen korjaamiseksi.

Asukkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asukkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti suoraan palautetta, henkilöstölle, Pihlajakodin palveluesihenkilölle tai terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle. Toimintayksiköissä on myös palautelaatikko, johon voi antaa kirjallista palautetta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös hoitosuunnitelmaa tehdessä ja päivitettyäessä. Asukkaille ja heidän omaisilleen tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, johon he voivat vastata anonyymisti. Lisäksi palvelunjärjestäjä toteuttaa omia asiakastyytyväisyyskyselyjä, joiden tulokset ovat toimintayksikön käytettävissä.

Pihlajakodissa järjestetään omaisten ilta vähintään yksi kertaa vuodessa, muistisairaiden ja kehitysvammaisten ryhmäkodeissa ja palveluasumisen (keskitalon) asukkaille omansa. Asukastoimikunta kokoontuu säännöllisesti kuukausittain kehittämässä yhdessä palveluesihenkilön kanssa talon toimintaa.

Palautteet käsitellään poikkeama- ja palauteprosessin mukaisesti. Palautteiden yhteenvedot viedään käsiteltäviksi palvelujohdolle ja niiden perusteella pyritään kehittämään sekä parantamaan toimintaa organisaatiossa. Asukaspalautteet käsitellään talon johtoryhmän kanssa palaverissa viikoittain ja niihin liittyvät korjaus- ja/ tai kehittämistoimenpiteet sovitaan toimintayksikössä. Asukastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään palvelutoiminnan johtoryhmässä, yksikössä koko talon palaverissa sekä asukkaiden ja omaisten kanssa omaisten illassa. Merkittävistä reklamaatioista, palautteista ja poikkeamista informoidaan aina myös tilaajaa (kunta-asiakas).

Palautteiden perusteella tehdään kehittämis- ja toimintasuunnitelmia, joiden toteutusta ja vaikutuksia arvioidaan yhteistyössä asukastoimikunnassa sekä asukkaiden kanssa seuraavassa asukastyytyväisyyskyselyssä ja suorissa asukkaiden kanssa käytävissä keskusteluissa. Asukastoimikuntaan valitaan vapaaehtoiset jäsenet aina 2 vuoden toimintakaudeksi kerrallaan talon yhteisessä asukaskokouksessa. Koko organisaatioon liittyvien palautteiden pohjalta tehtyjä kehittämissuunnitelmia arvioidaan palvelutoiminnan johtoryhmässä ja johdon katselmuksissa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Palveluesihenkilö Mirka Böhling, puh 0401615146 ja mirka.bohling@yrjojahanna.fi

Sijaintikunnan johtava viranhaltija

vanhus- ja vammaispalvelut palvelualuejohtaja Sari Ahonen 050 553 2447 sari.ahonen@turku.fi

Tilaajakunnan johtava viranhaltija

Turku;

vanhus- ja vammaispalvelut

vanhus- ja vammaispalvelut palvelualuejohtaja Sari Ahonen 050 553 2447 sari.ahonen@turku.fi

vammaispalvelujohtaja Kaisa Kiiski 050 5599 023 kaisa.kiiski@turku.fi

asumis- ja päihdepalvelut

johtava sosiaalityöntekijä Pasi Lehti 02 262 6101

Lieto;

vammaispalvelupäällikkö Sari Pönkä 050 442 4883 sari.ponka@lieto.fi

Kaarina;

vammaispalvelupäällikkö Liisa Kullanmäki 050 568 9724 liisa.kullanmaki@kaarina.fi

Salo;

kehitysvammahuollon esimies Tarja Rätty 044 778 3561 tarja.raty@salo.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Yhteystiedot ja saavutettavuustiedot

Turkulaiset asukkaat

Sosiaaliamies Sari Huusko

puh.02-2626171, puhelinaika 10-12

sosiaaliamies@turku.fi

Lietolaiset, Kaarinalaiset, Raisiolaiset asukkaat

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab

Sosiaaliamies Kati Lammi, OTM,

Verkatehtaankatu 4 a

20100 Turku

puh 050 559 0765

Paraislaiset, Salolaiset asukkaat

Merikratos sosiaalipalvelut Oy

Sosiaaliamies Maija-Kaisa Sointula

Ruissalontie 11 B

20200 Turku

puh.0108305104 (ti-to klo.10-13)

sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Porvoolaiset asukkaat

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo.

sosiaaliasiamies Salla Ritala

puhelinaika ma - to 9-12

puh. 044 729 7987

sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Sosiaaliasiamies neuvoo asukkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asukkaan oikeuksista, toimii asukkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asukkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 553 6901 www.kuluttajaneuvonta.fi

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvoja ohjaa, tiedottaa, sovittelee ja seuraa markkinoita.

Suoraan asukkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana, mistä asukkaalle annetaan tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä.

Muistutukseen tai kanteluun liittyvän selvityksen tekee ensisijaisesti Pihlajakodin palveluesimies ja toimittaa sen palvelupäällikölle. Palvelupäällikkö laatii yhdessä palveluesimiehen kanssa kirjallisen vastauksen muistutukseen/ kanteluun mahdollisesti tarvittavine korjaustoimenpidesuunnitelmineen, joka toimitetaan muistutuksen / kantelun tekijälle viipymättä kuitenkin, viimeistään 4 viikon kuluessa muistutuksen jättämisestä. Muistutuksista, kanteluista ja niihin liittyvistä vastineista toimitetaan aina kopio palvelun järjestäjälle ja toimintayksikön sijaintikunnalle.

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten sisältö käydään läpi henkilöstön ja palvelujohdon kanssa. Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten perusteella asetetut kehittämistoimenpiteet toteutetaan asetetun aikataulun mukaisesti yhteistyössä henki-



löstön kanssa ja niiden toteutumista seurataan poikkeamaprosessin mukaisesti. Kehittämistoimenpiteiden perusteella tehdyt toimenpiteet ja/tai toiminnan sekä prosessin muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2-4 viikkoa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asukkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä ja hyvinvointia tuetaan, asukasta ohjataan ja motivoidaan omatoimisuuteen sekä oman elämänsä ja arjen hallintaan. Asukasta kannustetaan, ohjataan ja autetaan pitämään yhteyttä omaisiinsa ja läheisiinsä sekä säilyttämään mahdollisuuksien mukaan aiemmat harrastuksensa. Asukasta autetaan ja ohjataan löytämään sekä hyväksymään uusia mahdollisia harrastuksia ja viriketoimintoja. Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan yksikössä toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan kanssa.

Covid -19 tilanteen vuoksi harrastetoiminta on ollut hyvin suppeaa. Palveluasumisen viikko-ohjelma sekä muut yhteiset tapahtumat pyritään aloittamaan uudelleen kevään 2022 aikana, koronatilanteen sallimin rajoituksin. Viikon virikeohjelma on näkyvillä ryhmäkotien ilmoitustauluilla sekä Palvelutalo Pihlajakodin verkkosivulla.

Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Viriketoiminta suunnitellaan asukaslähtöisesti, huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Asukkailla on mahdollisuus, aina niin halutessaan, osallistua viriketoimintoihin sekä päivän yhteisiin askareisiin. Päivittäin sekä vähintään 5 kertaa viikossa järjestetään yhteisiä toimintatuokioita kuten jumppia, teema-askartelua, bingoa, yhteislaulutuokioita, tietokilpailua, muistelutuokioita sekä ulkoilua. Palvelutalo Pihlajakodissa vieraillee myös vapaaehtoistyön toimijoita järjestäen toimintaa; musiikkialan esiintyjä mm. hanuristeja, kuororyhmiä, päiväkotia sekä kaverikoirat sekä myös Martin seurakunta käy säännöllisesti pitämässä hartauksia. Viriketoiminnan toimintasuunnitelmassa huomioidaan muun muassa vuodenajat, juhlapyhät sekä säännöllinen viikko-ohjelma.

Viriketoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia. Asukastoimikunnan kokouksissa on käyty keskustelua toiveista ja näiden perusteella on tehty suunnitelmia viriketoiminnan toteutumisesta. Asukastoimikunta järjestää myös omia tapahtumia asukkaille mm. grillausta kesällä sekä joulupukin vierailut ryhmäkodeissa jouluaattona.

Asukkaille järjestetään myös erilaisia retkiä muun muassa toreille, kesäpäiville, konsertteihin sekä kirkon ja seurakunnan järjestämiin tapahtumiin, joihin halukkaat voivat osallistua. Jokaisella asukkaalla on oikeus sekä mahdollisuus osallistua yksikössä tapahtuviin aktiviteetteihin. Ulkoilumahdollisuutta tarjotaan asukkaille päivittäin. Myös omaisia kannustetaan asukkaan ulkoiluseuraksi.



Asukkailla on myös mahdollisuus tehdä kuntouttavia harjoitteita joko itsenäisesti tai ohjattuna keskitalossa olevilla kuntouttavilla apuvälineillä. Palvelutalo Pihlajakodissa on kuntouttavina laitteina asukkaiden käytössä muun muassa Motomed-laite, sekä muita liikunnan apuvälineitä (kepit, jumppapallo, jumppakuminauhut).

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Tukipalvelutyöntekijä on aiemmin järjestänyt palveluasumisen (keskitalon) asukkaille neljänä / viitenä päivänä viikossa viriketoimintaa klo. 13-13.45, tukipalvelutyöntekijän poissa ollessa vuorossa oleva hoitaja on järjestänyt viikko-ohjelman mukaisesti toimintaa. Tukipalvelutyöntekijä on järjestänyt kerran viikossa ryhmäkodin asukkaille viriketoimintaa ja muina päivinä järjestävät hoitajat mm. yhteisiä ulkoiluretkiä, grillausta, pelailua. Covid-19 rajoitusten aikana viriketoimintaa on ollut lähes kokonaan tauolla, mutta kevään 2022 aikana viriketoimintaa aloitetaan jälleen järjestämään.

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan yhteistyössä asukkaan ja omaisten kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutusta sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia, iäkkäiden henkilöiden osalta RAI, MMSE sekä GDS-15 arviointeja ja mielenterveyskuntoutujien ja vammaisten henkilöiden osalta RAI arviointeja. Myös kaikkien asukasryhmien osalta omaisten ja muiden hoitoon osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Viriketoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä samoin asukkaat aktiivisesti käyvät kertomassa toiveistaan palveluesihenkilölle sekä asukastoimikunnan jäsenille, jotka tuovat niitä tiedoksi asukastoimikunnan kokouksiin.

Ravitsemus

Ateriapalvelut hankitaan ostopalveluna Compass Groupilta, jolla on käytössään ravitsemussuositusten mukainen kuuden viikon kiertävä ruokalista. Lounas ja päivällisruoat toimitetaan kaksi kertaa viikossa tiistaisin ja perjantaisin Pihlajakotiin. Ruoat lämmitetään Pihlajakodissa tukipalvelutyöntekijöiden toimesta ja palveluasumisessa (keskitalossa) myös tukipalvelutyöntekijät tarjoilevat asukkaille ruoat. Palveluasumisen asukkailla on mahdollisuus ostaa yksilöllisten tarpeiden mukaisia erilaisia ateriapaketteja, joko yhteisruokailuna (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala) talon ruoka-



salista tai kotiin vietyinä aterioina. Ryhmäkotien asukkaille on päivittäin tarjolla aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen sekä iltapala. Lisäksi heille tarjotaan välipalaa kaikkina vuorokauden aikoina. Yhtämittäinen paasto pyritään pitämään alle 11 tunnin, yksilöllisen ja joustavan ateriarjтын avulla.

Ryhmäkodeissa hoitajat tarjoilevat asukkaille kaikki ruoat, tukipalvelutyöntekijät käyvät lämmittämässä ateriat valmiiksi sekä valmistavat salaattit. Muut elintarvikkeet tilataan kaksi kertaa viikossa tiistaisin ja torstaisin Kesproilta ja tavarat tulevat maanantaisin ja torstaisin. Palveluasumisen ruokailuajat ovat ruokasalissa aamiainen klo.7.15-9.15, lounas klo.10.45-12.30, päiväkahvi klo.13.45-14.15 ja päivällinen klo.15.30-16.15. Palveluasumisen asukkaille tehdään keittiön toimesta yksilöllisesti valmistetut iltapalapussit, jonka asukas voi ottaa mukaansa asuntoon lounaan yhteydessä tai hoitaja tarjoaa asukkaalle iltakäynnillä. Lisäksi yöhoitaja antaa tarvittaessa asukkaalle yöpalaa (jogurtti, viili, mehukeitto, leipä, hedelmiä) mikäli asukas on hereillä aamulla aikaisemmin tai illalla myöhään tai muuten yöllä hereillä. Ryhmäkodeissa aamupalaa on tarjolla asukkaille klo.7-10.30, lounas 11.30-12, päiväkahvi klo.13.30, päivällinen klo.15.30 ja iltapala klo.19. Lisäksi tarjolla on aina välipaloja ja yöpalaa niitä tarvitseville. Myös ruoka-ajat voivat vaihdella asukkaan yksilöllisten mieltymysten ja menojen mukaan.

Asukkaiden erityisruokavaliot huomioidaan kaikissa ruokailuissa ja nämä kirjataan myös asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asukkaille tilataan erityisruoat Compass Groupilta erikseen ja ne toimitetaan asukaskohtaisesti erikseen pakattuina annoksina.

Ryhmäkotien ja palveluasumisen asukkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan säännöllisesti päivittäin ja ne kirjataan asukkaan päivitettäiskirjauksiin. Tarvittaessa tehdään myös tehostettua seurantaa esim. nestelistaa apuna käyttäen. Ravitsemuksen tilaa seurataan säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain ryhmäkotien ja palveluasumisen asukkailta. MNA-arvio tehdään asukkaille kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Seurannat toteutetaan ryhmäkotien ja palveluasumisen asukkaille säännöllisesti hoitosuunnitelman päivityksen yhteydessä ja kotiin vietävien palveluiden asukkaille heidän toiveestaan tai hoitosuunnitelman mukaan.

Mikäli asukkaan ravitsemustilassa tapahtuu muutoksia huonompaan tai asukkaan ruokahalu on heikentynyt normaalia enemmän, pyydetään hoitavaa lääkäriä arvioimaan asukkaan ravitsemustilaa sekä mahdollisten lisäravinteiden tarvetta. Kotiin vietävien palveluiden asukkaita avustamme tarvittavien apujen ja palveluiden hankinnassa tai olemme asukkaan suostumuksella yhteydessä hänen läheiseensä asian eteenpäin viemiseksi.



Hygieniakäytännöt

Palvelutalo Pihlajakotiin on laadittu erillinen puhtaanapitosuunnitelma, jonka mukaisesti yleisestä hygieniatasosta asukashuoneissa, yleisissä tiloissa sekä huoltotiloissa huolehditaan päivittäin. Siivoussuunnitelmassa on huomioitu myös keittiö- ja kotitalousjätteen jätehuolto. Siivoussuunnitelma löytyy IMS:stä.

Pihlajakodin palvelutalossa noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Pihlajakotiin on sijoiteltuina käytäville ja käsienpesupaikoille käsihuuheannostelijoita, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Hoito- ja asukastyössä toimitaan ammattitaitoisesti hygieniasäännösten mukaisesti ja noudatetaan VSSHP:n infektioyksikön suosituksia ja ohjeistuksia käsi- ja muussa hygieniassa. Käsihuuhteen kulutusta seurataan kuukausittain. Henkilökunnalta edellytetään vuosittain influenssarokotteen ottoa, rokote otetaan oman kunnan rokotuspisteellä. Mikäli henkilökuntaan kuuluvalla on este influenssarokotteelle, tulee hänen käyttää maskia influenssakauden ajan.

Epidemiatilanteissa noudatetaan VSSHP:n infektioyksikön eristys-, suojaus- ja muuta ohjeistusta. Henkilöstön ja vierailijoiden suojausta käytetään ohjeistusten mukaisesti (suojaesiliina, suu-nenäsuoja, erityiskäsineet) hoitotilanteissa, pyykkihuollossa sekä siivouksessa. Epidemiatilanteissa asukkaiden henkilökohtainen sekä liinavaatepyykki kuljetetaan niille tarkoitetuissa säkeissä valmiiksi lajiteltuina ja pesulapyykki eriteltyinä pyykkihuoltotilaan. Asukkaiden siirtoja talon sisällä sekä ulkopuolella pyritään välttämään ja asukkaiden oireilusta ollaan tiiviissä yhteydessä hoitavaan lääkäriin ja tarvittaessa myös hygienihoitajaan. Asukkaat pyritään hoitamaan tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan eristyskäytänteiden mukaisesti. Palveluasumiseen ja ryhmäkoteihin suuntaavia vierailuita vähennetään/ pyritään välttämään epidemian aikana ja omaisia tiedotetaan asiasta. Henkilökunnalle, asukkaille, omaisille sekä muille vierailijoille korostetaan käsihygienian ja mahdollisen suojautumisen tärkeyttä entisestään. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat sekä ruokailussa avustajat käyttävät tehostetusti käsihuuhteita. Yleisten tilojen ja kosketuspintojen puhdistusta tehostetaan epidemian aikana. Yhteistyö muiden toimijoiden ja verkostojen kanssa toteutuu VSSHP:n hygieniasoston suositusten mukaisesti.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittuna varautumissuunnitelma ja toimintaohje epidemiatilanteiden varalle. Varautumissuunnitelmaa tarkistetaan valtakunnallisen epidemiatilanteen mukaisesti ja sitä sovelletaan alueellisten epidemiatilanteiden mukaisesti.

Pihlajakodin tehostetun palveluasumisen, kehitysvammaisten ja muistisairaiden ryhmäkotien liinavaatepyykkit lähetetään kaksi kertaa viikossa Melers.n pesulaan ja he toimittavat hakiessaan puhtaat tilalle, Melers.n rullakot sijaitsevat A- ja D-portaassa. Työvaatteista huolehtii Lindström tuoden aina tiistaisin puhtaat työvaatteet niin naisten kuin miesten pukutiloihin. Ryhmäkotien asukkaiden vaatehuollosta vastaa hoitajat, samoin palveluasumisen osan asukkaiden pyykeistä huolehtii hoitajat, osa asukkaista huolehtii vaatehuollon joko itsenäisesti omassa asunnossaan tai talon pesulassa tai läheistensä kanssa.



Asukkaiden yksilöllistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa noudatetaan sekä arvioidaan päivittäin hygienian hoitoon liittyvissä asioissa. Käytännössä jokaisen asukkaan hygienian hoito huomioidaan vähintään kaksi kertaa vuorokaudessa. Palveluasumisen / kotiin vievien palveluiden asukkaat voivat halutessaan ostaa hoivapalvelua, johon sisältyy peseytymis- ja pyykkipalvelut.

Pihlajakodin palvelutalon kiinteistön yleisten tilojen sekä ryhmäkotien puhtaanapidosta sekä palveluasumisen kotisiivouksista vastaa N-Clean. N-Cleanin työntekijät perehdyttävät talon tiloihin ja he osallistuvat talon turvallisuuskävelyihin, siivouksen perehdytyksestä huolehtii heidän oma työnantaja. Pihlajakodin henkilöstö perehdytetään talon pyykkihuoltoon, laitteiden käyttöön sekä hygieniakäytänteisiin.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palveluasumisen ja ryhmäkotien asukkaat tarvitsevat ohjausta ja tukea hammashoidon toteutumisessa. Omahoitajat tilaavat asukkaille säännöllisesti vuosittain hammaslääkärin tai suuhygienistin vastaanotolle. Asukkailla on mahdollisuus käyttää valitsemaansa julkista tai yksityistä hammashoitola. Hoitajat tai heidän läheisensä avustavat asukkaan tarpeellisten palveluiden piiriin. Hammashoitolakäynnit asukas toteuttaa joko itsenäisesti tai hoitajan/läheisen saattamana.

Kiireetön sairaanhoito toteutetaan yhteistyössä läheisten kanssa. Hoitajat ohjaavat ja tarvittaessa avustavat asukkaan tarpeellisten palveluiden piiriin. Kiireettömän sairaanhoidon käynnit asukas toteuttaa joko itsenäisesti tai hoitajan/läheisen saattamana. Kiireellinen sairaanhoito järjestetään aina hoitajien toimesta ja läheisiä informoidaan välittömästi kiireellisen sairaanhoidon tarpeesta. Asukkaan käyttäessä muualla toteutettavaa terveyden- ja/tai sairaanhoitoa, huolehtii henkilökunta asukkaan mukaan hoitajan lähetteen sekä ajantasaisen lääkelistan.

Hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ovat osana perehdytysuunnitelmaa. Kirjalliset ohjeet löytyvät perehdytyskansioista sekä tallennettuna IMS-järjestelmään.

Kehitysvammaisten ryhmäkodin asukkaiden, vammaispalvelu- ja mielenterveys asukkaiden lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinna Oy Turun kaupungin ostopalveluna. Hoitavat lääkärit käyvät palvelutalossa kerran kuukaudessa lähikierroilla ja muina viikkoina asukkaiden asioita hoidetaan lääkärin puhelinkiertoina sairaanhoitajille. Muistisairaiden ryhmäkodin ja tehostetun palveluasumisen asukkaiden lääkäripalveluista vastaa Terveystalo Turun kaupungin ostopalveluna ja geriatri käy joka toinen viikko lähikierrolla palvelutalossa. Joka toinen viikko asukkaiden asioita hoidetaan lääkärin puhelinkierrolla sairaanhoitajalle. Palveluasumisen ikääntyneiden palveluseteliasukkaat kuulu-



vat joko Turun kaupungin kotihoidon lääkärin hoitoon tai terveyskeskuksen akuuttivastaanotolle. Aukkaat voivat käyttää myös oman kunnan terveyskeskuslääkäreitä tai yksityisiä lääkäriasemia. Hoitavien lääkäreiden lisäksi on puhelimitse saatavilla Pihlajalinnan sekä Terveystalon lääkärin päivystysnumerot. Tarvittaessa konsultoidaan myös yhteispäivystyksen hoitolaitoskonsultaation lääkäreitä akuuteissa tilanteissa etenkin ilta- ja yöaikaan.

Erikoissairaanhoidon palvelut ovat saatavilla hoitavan lääkärin läheteellä. Kaikki lääkärit voivat myös tehdä lähetteen tarvittaessa kotisairaalaan mm. saattohoitotilanteissa toteuttavan kipulääkityksen vuoksi.

Sairaanhoidajat vastaavat asukkaiden terveydenhoidosta. Sairaanhoidajien poissa ollessa iltaisin, öisin ja viikonloppuisin vastuuvuorossa oleva lähihoitaja vastaa terveyden- ja sairaanhoidosta sairaanhoidajien ohjeistusten sekä osaamisensa mukaan. Sairaanhoidajat seuraavat yhteistyössä muun hoitohenkilöstön kanssa asukkaan päivittäistä terveydentilaa ja kirjaavat voinnin DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan on määritelty kuinka usein painoa, verenpainetta tai verensokeria tulee seurata. Sairaanhoidaja seuraa näiden toteutumista ja on tarvittaessa näistä yhteydessä asukasta hoitavaan lääkäriin. Sairaanhoidajat konsultoivat myös tarvittaessa diabetes- tai haavahoitajia.

Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Pihlajakodin palvelutalossa häntä hoitava lääkäri, sairaanhoidajat, palveluvastaava ja palveluesihenkilö

Lääkehoito

Yrjö ja Hanna Kodeilla on yhteinen lääkehoitosuunnitelmapohja, joka on laadittu Yrjö ja Hanna Kotien lääkitysturvallisuuden asiantuntijaproviisorin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan sen pohjalta toimintayksikkökohtaisesti yhteistyössä asiantuntijaproviisorin kanssa. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja toteutumisesta vastaa toimintayksikön palveluesihenkilö, jolla sairaanhoidajan koulutus, terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään yksikössä tulostettuna sekä sähköisenä. Palveluesihenkilö ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoidaja vastaavat siitä, että henkilöstön saatavilla oleva lääkehoitosuunnitelma on ajantasainen. Suunnitelman vahvistaa toimintayksikön vastuu lääkäri Eero Kitinoja. Suunnitelma tarkastetaan vuosittain ja aina tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Suunnitelmassa määritellään mm. henkilökunnan lääkehoito-oikeudet ja -velvollisuudet, lupakäytänteet ja osaamisen varmistaminen sekä keskitytään toimintayksikön toiminnan kriittisiin ja olennaisiin lääketurvallisuuden alueisiin.



Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa perehdytystä, omavalvontaa, laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitoprosessin omavalvonnan tarkoituksena on laadun varmistaminen ja kehittäminen, turvallisuus yhtenä tärkeänä laadun osa-alueena. Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen, dokumentoitu kouluttaminen ja lukukuittaukset ovat omavalvontajärjestelmän osia, joilla pidetään henkilöstö tietoisina ajantasaisista lääkahoitoa koskevista ohjeista ja käytännöistä. Lääkehoitosuunnitelman jalkautuminen käytäntöön varmistetaan dokumentoidusti sisäisillä tarkastuksilla/auditoinilla. Riskikohdista sekä suojaavien käytäntöjen jalkautumisesta ja riittävydestä saadaan tietoa raportointi- ja palautejärjestelmästä asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta. Raportointi- ja seurantajärjestelmän toimivuuden edellytyksenä on organisaation avoin ja rakentava ilmapiiri. Huomiota ei kohdisteta yksilöihin, vaan poikkeamiin johtaneisiin syitä pyritään selvittämään sekä seuraamaan ja poikkeamista oppimiseen.

Palvelujen tilaaja ja/tai sijainkunta tarkastaa toimintayksiköiden lääkehoitoprosessin vuosittain osana toiminnan valvontaa.

Lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri Eero Kitinoja, palveluesihenkilö, palveluvastaava sekä kaikki sairaanhoitajat. Palveluasumisen ja ryhmäkotien hoitohenkilökunta toteuttaa asukkaiden lääkehoitoa hoitavien lääkäreiden määräysten mukaisesti. Samoin kotiin vietävien palveluiden lääkehoitopalveluita ostavien asukkaiden lääkehoitoa toteuttaa kotiin vietävien palveluiden hoitohenkilökunta asukkaan hoitavan lääkärin määräysten mukaisesti. Mikäli asukas kykenee huolehtimaan itse lääkehoitonsa toteutuksesta voi hän itsenäisesti huolehtia lääkehoitonsa toteutuksesta tai asukkaalle voidaan tilata annosjakelupussit ja ne voidaan viedä hänelle esim. päivittäin tai viikoittain. Ryhmäkotien ja palveluasumisen asukkaiden lääkehoidosta huolehtivat pääsääntöisesti hoitohenkilökunta.

Monialainen yhteistyö

Hoitosuhteen alkaessa omahoitaja pyytää asukkaalta kirjallisen suostumuksen tietojen luovuttamiseen ja saamiseen yhteistyötahoilta, kuten apteekki, terveydenhuolto, sosiaalitoimi ja läheiset. Aukasta lähetettäessä sairaalaan tai toiseen hoitopaikkaan, lähettävä hoitaja tulostaa hänen mukaansa hoitajan lähetteen ja ajantasaisen lääkelistan DomaCare-asiakastietojärjestelmästä. Hoitajalähetteessä on tietoa asukkaan sairauksista, toimintakyvystä ja voinnista. Asukkaan mukaan voi tulostaa myös muutaman päivän ajalta hoitotyön kirjauksia.

Itse maksavien / palveluseteliasukkaiden voinnin muutoksista palveluesihenkilö tai palveluvastaava / asukkaan läheiset ovat yhteydessä Turun kaupungin kotihoidon palvelutarpeen arviointiin mahdollisten palveluiden tehostamiseksi.

Hoitajat tekevät myös yhteistyötä kaikkien asiakasryhmien asukkaiden toiminta-, puhe-, fysioterapeuttien, hoitotarvikejakelun sekä apuvälineyksikön kanssa tarvittaessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Fyysinen turvallisuus

Toimintaympäristö ja tapaturmien ehkäisy:

Tavoitteena on luoda jokaiselle asukkaalle turvallinen asuinympäristö. Pihlajakodin palvelutalossa on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuus selvitys, lisäksi henkilökuntaa koulutetaan toimimaan oikein hätätapauksissa. Pelastussuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa ja käsitellään säännöllisesti henkilökuntapalaverissa. Alkusammutuskoulutus ja hätäensiapukoulutus järjestetään kahden vuoden välein yhteistyössä pelastustoimen kanssa. Palotarkastukset toteutuvat säännöllisesti kolmen vuoden välein palotarkastajan toimesta.

Kiinteistöhuolto yhtiö Laine & Nummisto tarkastaa kuukausittain palohälytin- ja sprinklerijärjestelmien toiminnan. Puutteet / epäkohdat tiloissa informoidaan välittömästi palveluesihenkilölle ja/ tai kiinteistöhuoltoon. Jokaisella asukkaalla on oikeus yhteisiin tiloihin ja niissä oleskeluun turvallisesti. Ympäristö pidetään esteettömänä ja riittävästi valaistuna. Asukashuoneissa kartoitetaan yksilölliset riskitekijät huomioiden asukkaan toimintakyky ja ne pyritään yhteistyössä poistamaan.

Vaaralliset aineet ja lääkkeet:

Tavoitteena on myrkytystapaturmien ehkäisy. Pihlajakodin palvelutalon ryhmäkodeissa säilytetään kaikki pesuaineet lukituissa tiloissa, jolloin asukkaat eivät pääse niihin käsiin. Ryhmäkotien asukkaat eivät käytä pesuaineita (konetiskiaine, pyykkipulveri), jolloin väärinkäytökset ovat ennalta ehkäistävissä. Osa palveluasumisen ja kotiin vietävien palveluiden asukkaista huolehtii itsenäisesti ja omatoimisesti asunnon siivouksesta, sekä pyykinhuollon toteutumisesta, jolloin hoitohenkilökunta seuraa näiden toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat toimintaan, mikäli ilmenee vaaratilanteita. Asukkaiden lääkehoidosta, lääkehoidon turvallisuudesta, lääkkeiden säilyttämisestä sekä hävittämisestä on ohjeistus yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Asukkaaseen kohdistuva fyysinen väkivalta / asukkaan aggressiivinen käyttäytyminen: Tavoitteena on, että jokaisella asukkaalla on fyysinen koskemattomuus. Henkilökunta ei käytä fyysisiä pakotteita ja rajoitteita tai väkivaltaa, tällaista ilmetessä työnantaja



ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Asukkaan aggressiivisestä/ uhkaavasta käyttäytymisestä raportoidaan aina kirjallisesti palveluesihenkilölle. Aggressiivisia ja uhkaavia tilanteita varten on yksikköön laadittu erillinen ohjeistus, joka on jokaisen luettavissa perehdytyskansioista.

Asukkaan katoaminen:

Asukkaan katoamiselle on laadittu erillinen ohjeistus, joka löytyy perehdytyskansioista sekä IMS:stä. Ohjeistuksessa on huomioitu yhteistyö viranomaisten kanssa sekä tiedottaminen.

Henkinen turvallisuus

Asukkaan epäasiallinen kohtelu:

Tavoitteena on jokaisen asukkaan henkinen koskemattomuus. Henkilöstön kohdellessa asukkaita epäasiallisesti, puututaan asiaan välittömästi ja siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella. Näissä tilanteissa palveluesihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Henkilökunnan huomattessa tai epäillessä asukkaan joutuneen kaltoin kohdelluksi esim. omaisten tai ulkopuolisten toimesta tilanteeseen tulee puuttua mahdollisimman nopeasti ja siihen on laadittu yksikössä erillinen ohjeistus. Havainnon tekevä työntekijä, ilmoittaa asiasta välittömästi palveluesihenkilölle, joka vie asiaa eteenpäin tilanteesta riippuen poliisille, sosiaalityöntekijälle tai terveydenhuollon viranomaisille.

Hoidon jatkuvuus:

Palvelutalo Pihlajakodissa on käytössä omahoitajuus, jolloin jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka on hänen asioidensa asiantuntija. Omahoitaja on myös yhteyshenkilö yksikön ja eri hoitoon osallistuvien tahojen välillä. Palvelutalo Pihlajakodissa on sovittu menettelytavat tiedon kulkuun sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa. Hoidon jatkuvuus turvataan myös riittäväällä kirjaamisella sekä raporteilla vuoron vaihtuessa. Kirjaamisesta ja tiedottamisesta löytyvät Palvelutalo Pihlajakodissa ohjeistukset perehdytyskansioista sekä hoitajatoimistoista. Asukkaiden palveluohjaus kuuluu palveluesihenkilön ja henkilöstön tehtäviin ja asukkaita ohjataan tarvittaessa palveluiden ja tukien piiriin hakeutumisessa.

Asukkaan taloudellinen turvallisuus:

Palvelutalo Pihlajakodissa on erillinen ohjeistus asukkaiden rahavarojen käsittelystä ja säilytyksestä sekä yhteistyöstä edunvalvojien kanssa. Hoitohenkilöstö ohjaa tarvittaessa edunvalvonnan piiriin. Huomatessa asukkaalla ongelmia talouden hoidossa ohjataan omaisia edunvalvontaan liittyvissä asioissa, tarvittaessa tehdään ilmoitus sosiaalityöntekijälle sosiaalipalveluiden tarpeessa olevasta henkilöstä tai Digi- ja viestintävirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.



Kaikkia turvallisuuden osa-alueita pyritään toiminnassamme koko ajan kehittämään yhdessä asukkaiden, omaisten, muiden yhteistyö verkostojen ja viranomaisten sekä henkilökunnan kanssa. Lisäksi suurelta osin asukasturvallisuuden kehittämiseen vaikuttavat henkilökunnan osaamisen kehittäminen sekä johtaminen. palvelutalo Pihlajakodissa koulutetaan henkilökuntaa sekä palveluesihenkilöä vuosittain koulutussuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Pihlajakodin palvelutalossa on sen asukasmäärästä sekä asukkaiden palveluntarpeen mukaan riittävä sekä toimintayksikkökohtaisten toiminnan ehtojen ja vaatimusten asettama määrä henkilöstöä. Toimintayksiköiden henkilöstö muodostuu hoito- ja huolenpitotyötä, terveyden- ja sairaanhoitoa, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevistä työntekijöistä. Hoitohenkilökunta muodostuu sairaanhoitajista ja lähihoitajista. Henkilökuntarakenne vastaa aina toimintayksikön asiakkaiden määrää sekä palveluntarvetta, kelpoisuusvaatimuksia, sopimusten asettamia laatuvaatimuksia sekä valvontaohjelmien säädöksiä. Palveluesihenkilö seuraa henkilöstömitoituksen riittävyttä asukkaiden tarpeisiin nähden säännöllisesti kuukausiraportoinnin avulla.

Pihlajakodin palvelutalon kehitysvammaisten ryhmäkodin luvan mukainen mitoitus on 0,68 hoitajaa/ asukas. Välilliseen työhön varattava resurssi on 0,1 tukipalvelutyöntekijää/ hoiva-asukas. Osa tukipalvelutyöresurssista on ulkoistettu ja toteutetaan alihankintana, alihankintana toteutetaan ateria-, siivous- ja liinavaatehuolto. Asukkaiden vaatehuollon toteutuksesta vastaa hoitohenkilökunta osittain yhdessä asukkaiden kanssa.

Pihlajakodin palvelutalon muistisairaiden ryhmäkodin luvan mukainen mitoitus on 0,6 hoitajaa/ asukas. Välilliseen työhön varattava resurssi on 0,1 tukipalvelutyöntekijää/ hoiva-asukas. Osa tukipalvelutyöresurssista on ulkoistettu ja toteutetaan alihankintana, alihankintana toteutetaan ateria-, siivous- ja liinavaatehuolto. Asukkaiden vaatehuollon toteutuksesta vastaa hoitohenkilökunta osittain yhdessä asukkaiden kanssa.

Pihlajakodin palvelutalon vanhusten tehostetun palveluasumisen luvan mukainen mitoitus on 0,51 hoitajaa/ asukas. Välilliseen työhön varattava resurssi on 0,1 tukipalvelutyöntekijää/ hoiva-asukas. Osa tukipalvelutyöresurssista on ulkoistettu ja toteutetaan alihankintana, alihankintana toteutetaan ateria-, siivous- ja liinavaatehuolto. Asukkaiden vaatehuollon toteutuksesta vastaa hoitohenkilökunta osittain yhdessä asukkaiden kanssa.



Pihlajakodin palvelutalon vammaispalvelun luvan mukainen mitoitus on 0,65 hoitajaa/ asukas. Välilliseen työhön varattava resurssi on 0,1 tukipalvelutyöntekijää/ hoiva-asukas. Osa tukipalvelutyöresurssista on ulkoistettu ja toteutetaan alihankintana, alihankintana toteutetaan ateria- ja siivoushuolto. Asukkaiden vaatehuollon toteutuksesta vastaa joko asukas itse tai hoitohenkilökunta osittain yhdessä asukkaiden kanssa.

Pihlajakodin palvelutalon mielenterveysasukkaiden luvan mukainen mitoitus on 0,4 hoitajaa/ asukas. Välilliseen työhön varattava resurssi on 0,1 tukipalvelutyöntekijää/ hoiva-asukas. Osa tukipalvelutyöresurssista on ulkoistettu ja toteutetaan alihankintana, alihankintana toteutetaan ateria-, siivous- ja liinavaatehuolto. Asukkaiden vaatehuollon toteutuksesta vastaa joko asukas itse tai hoitohenkilökunta osittain yhdessä asukkaiden kanssa.

Pihlajakodin palvelutalossa työskentelee palveluesihenkilö ja palveluvastaava, jotka eivät osallistu hoitotyöhön, 4 sairaanhoitajaa, 41 lähihoitajaa, 4 lähihoitajaopiskelijaa oppisopimuksella ja 3 tukipalvelutyöntekijää. Hoiva- ja hoitotyöhön osallistuvat sairaanhoitajat, ja lähihoitajat sekä lähihoitajaopiskelijat. Lähihoitajaopiskelijat laskeetaan mitoitukseen, kun opinnoista on suoritettu vähintään 1/3 ja heidän osaamisensa on perehdytyspäivinä varmistettu perehdyttäjän toimesta. Välillisen työn (tukipalveluihin liittyvät tehtävät) osuutta ei lasketa henkilöstömitoitukseen.

Henkilöstö sijoitetaan työvuoroihin asiakkaiden läsnäolon sekä palvelutarpeen mukaisesti ja pääsääntöisesti vuoroissa työskentelee seuraavasti henkilöstöä

*Palveluasuminen / kotiin vietävät palvelut (keskitalossa) mielenterveys, ikääntyneet ja vammaispalvelut
aamuvuorossa 8-9 hoitajaa ja 2 tukipalvelutyöntekijää
iltavuorossa 6-7
yövuorossa 1*

*Kehitysvammaisten ryhmäkodissa
aamuvuorossa 4-6 hoitajaa
iltavuorossa 3-4
yövuorossa 1*

*Muistisairaiden ryhmäkodissa
aamuvuorossa 4-5 hoitajaa
iltavuorossa 3-4
yövuorossa 1*

Tiimien sairaanhoitajat työskentelevät pääasiassa arkisin aamuvuoroissa ja satunnaisesti iltavuoroissa ja viikonloppuisin.



Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Yksikkö pyrkii ensisijaisesti käyttämään samoja ns. ”sijaisringissä” olevia sijaisia, jotta henkilöstövaihtuvuus olisi mahdollisimman pieni. Ensisijaisesti käytetään ammattitaitoista henkilökuntaa tai loppuvaiheen opiskelijoita, joilla on riittävä osaaminen tehtävien hoitamiseen. Sijaishankinnassa varmistetaan aina riittävä lääkelupien omaavien hoitajien määrä työvuorossa. Yövuoroissa on oltava aina ammattitaitoinen sekä yksikön lääkeluvan omaava henkilö. Sijaishankinnan periaatteista sekä pitkien sijaisuuksien rekrytoinnista vastaa palveluesihenkilö, äkillisten poissaolojen sijaishankinnasta vastaavat palveluvastaava ja iltaisin, öisin sekä viikonloppuisin yksiköiden lähihoitajat.

Yksikössä on jatkuvan arvioinnin malli henkilöstöresurssitarpeesta ja resursointi suunnitellaan asukaslähtöisesti. Palveluesihenkilö suorittaa henkilöstömitoituslaskennan asukasmäärän mukaisesti kuukausittain ja työvuorovelhon mitoitusosion käyttöön oton jälkeen seuranta on ryhmäkotien osalta lähes reaaliaikaista. Tarvittavan henkilöstömitoituksen vaatimat mahdolliset avoimet toimet/ sijaisuudet täytetään mahdollisimman pian. Sijaisrinkiä ylläpidetään aktiivisesti ja varmistetaan, että ringissä on henkilöitä, jotka täyttävät ammattitaitovaatimukset sekä henkilöitä, jotka pystyvät lyhyelläkin varoitusaikalla ottamaan sijaisuuden vastaan.

Tarvittaessa Pihlajakodin palvelutalossa käytetään vuokratyöntekijöitä HHP Oy:ltä, Medipower Oy:ltä tai Sijaiset.fi kautta jos työvuoropuutoksia ei saada muutoin järjestymään.

Palveluesihenkilön hallinnollisten tehtävien ja hoitotyön osuus on määritelty toimintayksikön toimiluvassa. Jos toimiluvassa palveluesihenkilö on osittain laskettu yksikön mitoitukseen, arvioidaan palveluesihenkilön osallistuminen käytännön työhön aina kuitenkin toimintayksikkökohtaisesti huomioiden toimintayksikön kokonaistilanne sekä varmistaen, että palveluesihenkilöllä on riittävästi työaika tehtäviensä sekä vastuidensa hoitamiseen. Pihlajakodissa palveluesihenkilö on 100% hallinnollinen työntekijä.

Palveluesihenkilön tukena omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä toiminnan johtamisessa ja organisoinnissa on palvelupäällikkö, henkilöstö- ja kehittämisjohtaja sekä laatu- ja myyntijohtaja. Palveluesihenkilö työskentelee toimistotyöajassa liukuvalla työajalla. Palveluesihenkilöllä on mahdollisuus vaikuttaa sekä organisoida työnsä toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla liukuman sekä sovitun säännöllisen työajan puitteissa.

Toimintayksikön toimiluvissa on määritelty tukipalvelutyöntekijöiden vähimmäismäärä/asukas. Tukipalvelutyön osuutta seurataan työajanseurantajärjestelmässä. Tukipalvelutyöntekijöiden riittävyttä tarkastellaan kuukausittain kuukausiraporttien perusteella.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Toimintayksiköiden henkilöstön rekrytoinnista päättää resurssitarpeen perusteella palveluesihenkilö yhdessä palvelupäällikön kanssa. Yrjö ja Hanna Kotien rekrytoinneissa käytetään työtehtävän luonteen mukaan rekrytointikanavana sisäistä hakua, sidosryhmäverkostoja, suoraakua ja/tai internet- rekrytointipalveluita. Henkilöstön valinnassa painotetaan ammattitaitoa, osaamista, kyseisen henkilön sopivuutta työtehtävään ja työyhteisöön sekä oikeanlaista asiakaspalveluasennetta. Rekrytointiprosessissa palveluesihenkilöllä on tukena palvelupäällikkö, henkilöstökoordinaattori sekä henkilöstö- ja kehittämisjohtaja. Henkilön suositukset, opinto- ja työtodistukset sekä Valviran JulkiTerhikki/JulkiSuosikki- rekisteristä ammatinharjoittamisoikeus ja/tai rekisteröinti tarkistetaan ennen valintaa työtehtävään. Henkilöstön riittävä suomen kielen taito varmistetaan palveluesihenkilön arvioinnilla haastattelutilanteessa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palveluesihenkilön perehdyttämisvastuu on palvelupäälliköllä. Toimintayksiköissä työntekijän perehdytyskokonaisuuden organisoinnista ja toteutuksesta on päävastuussa palveluesihenkilö. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa toimintayksikön sairaanhoitaja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Kokonaisperehdytyksen kesto riippuu työtehtävästä sekä henkilön perehdytystarpeesta ja osaamisesta. Perehdytys sisältää mm. tietoa organisaatiosta, omaoivonta- ja lääkehoitosuunnitelmat, asiakas- ja potilastietojen käsittelyn, tietosuoja-asiat, lääkehoito, laitteet ja tarvikkeet sekä asiakastyö. Perehdytyksen runko on HR-järjestelmässä, johon kirjataan perehdytyksen eteneminen ja sen suorittaminen. Toimintayksiköillä on kirjalliset perehdytysohjelmat sekä perehdytyksen muistilistat, joissa on huomioitu toimintayksikön erityispiirteet.

Toimintayksiköiden palveluesihenkilöt arvioivat henkilöstön ammatillista osaamista keran vuodessa käytävien kehityskeskustelujen, henkilöstöltä esille nousseiden tarpeiden sekä riskien arvioinnin ja hallinnan perusteella. Yrjö ja Hanna Kodeissa laaditaan edellä mainittuihin perustuen vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelma. Koulutussuunnitelman toteutumista tarkastellaan yhteistoimintalain mukaisesti ja se on pohjana seuraavan vuoden suunnitelmalle. Koulutussuunnitelma päivitetään vuosittain ennen vuodenvaihdetta. Palveluesihenkilö laatii talokohtaisen suunnitelman liitteeksi Yrjö ja Hanna Kotien yhteiseen koulutussuunnitelmaan.



Yrjö ja Hanna Kodeissa on otettu käyttöön uusi koulutusala Skhole-oppimisympäristö alkuvuodesta 2022, johon kaikki kuukausipalkkalaiset työntekijät saavat tunnukset. Skholen kautta saamme monipuolisia verkkokoulutuksia koko henkilöstömme osaamisen kehittämiseksi. Skholeen on luotu Yrjö ja Hanna Kotien omat verkkokoulutukset mm. perehdytykseen (perehdytyksen portaat), DomaCaren ja IMS:n käyttöön, monipuoliset lääkehoidon koulutusosiot lääkelupa- ja täydennyskoulutukseen ja lisää on luvassa vuoden 2022 aikana. Lisäksi järjestetään ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksia koko henkilökunnalle sopimusten mukaisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavaltavontasuunnitelman liitteenä sekä IMS-järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ilmoitus tehdään IMS-järjestelmässä Raportitvälilehdellä raportilla ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta” ja vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön palveluesimies xxxx

ILMOITUKSEN KÄSITTELY

Työntekijä kirjaa ilmoituksen IMS:n raporttiin välittömästi, kun hän havaitsee asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Raportille kuvataan asukkaaseen kohdistuva epäkohta tai uhka. Asukastietoja ei kirjata raportille, ilmoituksen vastaanottaja (palveluesihenkilö) selvittää ilmoittajalta kenestä asukkaasta on kyse. Ilmoittaja tekee kirjaukset asukkaasta asiakastietojärjestelmään.

Työntekijä osoittaa raportin toimintayksikön palveluesihenkilölle, joka kuittaa raportin vastaanotetuksi. Raportti lähtee tiedoksi palvelupäällikölle, palveluesihenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset sekä suunnittelee toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yhteistyössä palvelupäällikön ja henkilöstön kanssa. Palveluesihenkilö kirjaa selvitykset ja toimenpiteet raporttiin sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Palvelupäällikkö tarvittaessa pyytää tai ohjeistaa palveluesihenkilön pyytämään ohjeita ja neuvoa kunnan sosiaalihuollon johtavalta viranhaltijalta tai valvonnan vastuuhenkilöltä.

Raportti tulostetaan ja toimitetaan viivytyksettä kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle/ valvonnan vastuuhenkilölle viimeistään 3-5 päivän kuluessa tai sijaintikunnan ohjeistuksen mukaisesti. Toimintayksikköön jätetään kopio ilmoituksesta.

Kunnan sosiaalihuollon johtava virkamies tai valvonnan vastuuhenkilö käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo palvelun tuottajaa. Kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai valvonnan



vastuuhenkilö arvioi, onko tehdyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset.

Kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai valvonnan vastuuhenkilö arkistoi lomakkeen ja toimittaa kopion toimintayksikön esimiehelle, sosiaaliasiamiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Yksikön esimies liittää palautuneen lomakkeen raporttiin, joka menee tiedoksi palvelupäällikölle sekä palvelujohdolle. Raportti käsitellään kunnan tekemien merkintöjen osalta henkilökunnan kanssa sekä palvelujohdossa ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan viivytyksettä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja raportille.

SEURANTA

Ilmoitukset käsitellään toimintayksiköissä sekä palvelujohdossa. Toimintayksiköiden työntekijöiden tulee olla tietoisia sovitusta toimenpiteistä sekä käytännöistä. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintayksiköiden ja organisaation toimintaa. Ilmoitusten vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen seurataan sekä arvioidaan toimintasuunnitelmien arvioinnin yhteydessä 3:n kuukauden välein toimintayksiköissä omavalvonnalla sekä palvelujohdossa.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Pihlajakodin palvelutalossa on 20-paikkainen kehitysvammaisten ryhmäkoti, 18-paikkainen muistisairaiden ryhmäkoti sekä 72 erikokoista palveluasumisen asuntoa mielenterveyskuntoutujille, vammaispalveluasukkaille sekä ikääntyneille. Palveluasumisen asunnot ovat kooltaan n.30m² yksiöistä 81m² kolmioihin. Suurin osa asunnoista on 40-45m² kaksioita. Osassa asuntoja on lasitetut parvekkeet ja osassa sauna. Asukas kalustaa ja sisustaa asunnot omilla huonekaluillaan.

Muistisairaiden ryhmäkodin asunnot ovat n.30m² huoneita, joissa on tilavat tukikaitein varustetut kylpyhuoneet. Asukas voi halutessaan kalustaa huoneen omilla huonekaluillaan. Kaikissa huoneissa on hoitohenkilökunnan työergonomiaa tukeva sähkösäätöinen hoitosänky.

Kehitysvammaisten ryhmäkodin asunnot ovat erisuuruisia 25m² huoneista 45m² kaksioihin. Asukkaat kalustavat asuntonsa omilla huonekaluilla.

Kaikkiin Yrjö ja Hanna säätiöön vuokrasuhteessa olevalle suositellaan omaa kotivakuutusta huoneensa irtaimistolle.

Pihlajakodin palvelutalon palveluasumisen asukkaiden käytössä on yhteinen olohuone sekä yhteinen ruokasali talon 1krs:ssa. Motomed-laite sekä yhteiskäyttöön tarkoitettu



tietokone sijaitsevat talon 3 krs:ssa sekä yhteinen saunaosasto. D-portaan kellarikerroksessa on talon asukkaiden käytössä pesula kuivaushuoneineen. Ryhmäkodeissa on asukkaiden käytössä yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat, sekä saunaosasto.

Kaikki asukkaiden hoitotilanteet ja asukkaiden yksityisasioiden käsittelyt ja keskustelut tapatuvat asukkaan omassa asunnossa. Asukkaan asuntojen ovet lukitaan aina asukkaan poissa ollessa.

Teknologiset ratkaisut

Kaikilla palveluiden piirissä palveluasumisen asunnoissa asuvilla asukkailla on käytössä Vivago hyvinvointirannekkeet, jotka toimivat kutsulaitteena. Osa rannekkeista ilmoittaa myös hoitajille asukkaan poistumiset palvelutalo Pihlajakodin ulko-ovista liikuttaessa ulos tai sisään ja lääkäri on näistä tehnyt rajoittamispäätökset asukkaan turvallisuuden takaamiseksi. Ryhmäkodeissa muutamalla asukkaalla on myös rannekkeet käytössä. Palvelutalo Pihlajakodin ryhmäkotien ulko-ovet ovat suljettuna läpi vuorokauden ja osalla asukkaista on käytössään omat avaimet. Stålarinkadun puoleiset ulko-ovet ovat suljettuna vuorokauden ympäri, Ojarinteen puolella sähköiset ulko-ovet ovat lukossa yön ajan klo.19-06 asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi.

Vivago turvarannekkeiden toimintavarmuutta testataan säännöllisesti testauksin hoitohenkilökunnan toimesta ja järjestelmän ilmoittamiin alhaisen akkuvarauksen ilmoittamiin hälytyksiin reagoidaan välittömästi. Vivago-hyvinvointirannekkeet ladataan hoitajatoimistoissa ja palautetaan asukkaalle välittömästi latauksen valmistuessa. Palvelutalo Pihlajakodissa on muutamia uusia rannekkeita varalla rikkoutuneiden tilalle, jotta asukkaalle voidaan toimittaa uusi turvaranneke välittömästi.

Vivago-vastaavat ohjelmoivat uusien asukkaiden rannekkeet sekä opastavat muuta henkilökuntaa Vivago Vista-ohjelman käytössä.

Ville-Veikko Packalen ja Kristina Rautio etunimi.sukunimi@yrjojahanna.fi

Lääkinnälliset laitteet

Asukkailla on mahdollisuus saada tarvitsemansa apuvälineet oman kuntansa apuvälineyksiköstä. Yhteiskäytössä olevat apuvälineet kuten pesuvuode, pyörätuoli vaaka, suihkutuolit ja henkilönostimet on hankittu Pihlajakodin kustannuksella. Haltija Group toteuttaa vuosihuollot ja korjaukset Pihlajakodin omistamiin apuvälineisiin. Asukkaan lainaamat apuvälineet huolletaan apuvälineyksikön toimesta. Asukas saa apuvälineisiin

käyttökoulutuksen joko apuvälinelainaamosta tai oman fysioterapeutin toimesta, Pihlajakodin hankkimiin laitteisiin käyttö- ja ylläpitokoulutusta saadaan Haltija Groupilta.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittuna lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seuranta-järjestelmä (IMS-> Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Terveystuotteen omavalvonta -> Laitteiden ja tarvikkeiden seuranta-järjestelmä), johon on määritelty laiteturvallisuuden pääperiaatteet, joilla vaikutetaan lääkinnällisten laitteiden käytön turvallisuuteen. Laiteturvallisuuden seuranta on osa omavalvontaa. Laitteiden ja tarvikkeiden seuranta-järjestelmän mukaisesti toimintayksiköissä on nimettyinä laitevastaava, ajantasaiset laiteluettelot, laitekortit sekä henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen seuranta. Toimintayksikön palveluesihenkilö vastaa laiteturvallisuuden pääperiaatteiden ja ohjeistusten noudattamisesta toimintayksikössä.

Lääkinnällisten laitteiden seuranta-järjestelmä sisältää ohjeistuksen vaaratilanneilmoitusten tekemisestä. Ilmoitus tulee tehdä lakisääteisesti Fimeaan ja myös mielellään laitetoimittajalle. Vakava vaaratilanne tulee ilmoittaa 10 vrk:n kuluessa ja muista 30 vrkn kuluessa (Valviran määräys 4/2010). Vaaratilanne raportoidaan myös IMS-järjestelmässä vaara-, uhka- tai haittatapahtumaraportilla. Henkilökunta on saanut perehdytyksen vaaratilanneilmoituksen tekoon.

Lääkinnällisistä laitteista vastaavien henkilöiden tiedot

Ossi Immonen ja Eveliina Virtamo etunimi.sukunimi@yrjojahanna.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Uudet työntekijät perehdytetään nimetyn vastuu perehdyttäjän ohjauksella ja opastuksella DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Palveluesihenkilö tai palveluvastaava luo käyttäjätunnukset uusille työntekijöille. Lisäksi Pihlajakodin palvelutalossa on laadittu yksityiskohtaiset kirjaamisohjeet, josta ilmenee mitä kirjataan, mihin kirjataan ja milloin kirjataan DomaCare-järjestelmässä. Palveluvastaava sekä palveluesihenkilö seuraavat kirjaamiskäytänteitä lukemalla viikoittain asukaskirjauksia ja ohjaavat ja opastavat hoitohenkilökuntaa kirjaamisessa.

Pihlajakodin palvelutalon palveluasumisen asukkaita hoitavilla hoitajilla on käytössä DomaCare-asiakaskirjaamisjärjestelmän mobiiliversio ja kirjaaminen tapahtuu lähes re-



aalijassa asukkaan kotona tai asunnon ulkopuolella. Enenevässä määrin olemme siirtymässä kirjaamaan asukkaan luona yhdessä asukkaan kanssa, jolloin myös asukkaalle tulee tieto mitä ja miten asioita kirjataan. Osa kirjauksista tehdään tietokoneella hoitajatoimistossa etenkin laajemmat kirjaukset esim. lääkärikonsultaatiot. Ryhmäkodeissa hoitajat kirjaavat kannettavilla tietokoneilla yhdessä asukkaan kanssa yhteisissä tiloissa tai hoitajatoimistoissa.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä. Järjestelmään on henkilökunnalla henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet työtehtävien mukaisesti. Kunta on palvelun järjestäjänä (ml. palveluseteli) palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Toimintayksikkö noudattaa asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyssä aina sijaintikunnan voimassa olevaa ohjetta asiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta.

Pihlajalinnan lääkäripalveluiden piirissä olevien asukkaiden lääkärikirjaukset kirjataan Acute-asiakastietojärjestelmään, johon Pihlajakodin palvelutalon kaikilla sairaanhoitajilla on omat käyttäjätunnukset. Sairaanhoitaja siirtää Acute-asiakastietojärjestelmästä lääkärikirjaukset DomaCare-järjestelmään kaikkien hoitajien luettavaksi. Terveystalon lääkäri käyttää tehostetun palveluasumisen ja muistisairaiden ryhmäkotien asukkaiden hoidon kirjaamisessa Pegasos- potilastietojärjestelmää. Tunnukset järjestelmään on tilattu Turun kaupungilta kaikille sairaanhoitajille. Sairaanhoitajat siirtävät lääkärin kirjaukset DomaCare-asiakastietojärjestelmään hoitajien luettavaksi välittömästi ne saatuaan.

Asukkaan muuttaessa pois palvelutalo Pihlajakodista tai asukkaan kuoltua, sairaanhoitaja tallentaa asukkaan uloskirjausraportin DomaCare-asiakastietojärjestelmään sekä tulostaa asukkaan raportin paperille ja nämä toimitetaan asukkaan kotikunnan rekisterinpitäjälle viipymättä.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on erillinen tietosuojasuunnitelma, jossa ohjeistetaan tietosuojaan liittyvissä asioissa sekä tietoturvasuunnitelma, sekä lisäksi erillinen arkistointiohjeistus. Ohjeistukset löytyvät IMS- järjestelmästä (IMS -> GDPR Tietosuoja). Henkilöstön perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat, jolloin henkilöstö perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti. Tietoturva-asioihin perehdyttäminen on toimintayksikön palvelusihenkilön vastuulla, mutta jokainen työntekijä on velvollinen perehdyttämään sekä opastamaan tietosuojaan liittyvissä asioissa. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työ sopimukseen.



Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yrjö ja Hanna Kodit

Sirkku Rannikko

p. 050 374 9907, fax. 020 742 9889

sirkku.rannikko@yrjohanna.fi

Yrjö & Hanna Oy/ Yrjö ja Hanna Hoivapalvelut Oy

Elimäenkatu 25-27, 05100 Helsinki

Toimintayksikön tietosuoja asioista vastaava henkilö

Palveluesihenkilö Mirka Böhling 040 1615 146 mirka.bohling@yrjohanna.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Palveluesihenkilö on laatinut Pihlajakodin palvelutaloon vuodelle 2022 kehityssuunnitelman, johon kirjattu mm. Perehdytysprosessien selkiyttäminen, tiedon kulun parantaminen, säännölliset palaverikäytännöt, yhteisten pelisääntöjen noudattaminen, hoitosuunnitelmien teko pohjautuen RAI-arvioihin. Palveluesihenkilö vastaa kehityssuunnitelman laadinnasta, seurannasta sekä arvioinnista kolmen kuukauden välein laatimalla väliarvioinnin kehittämissuunnitelman tilasta palvelutoimen johtoryhmään.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Turku 15.5.2022

Allekirjoitus

Mirka Böhling