



Mäntävuoren Terveys
Pihlajalinna

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Juupakoti

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	2
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	7
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	9
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	10
2.4	Muistutusten käsittely.....	13
2.5	Henkilöstö.....	15
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	16
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	16
2.8	Toimitilat ja välineet	17
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	18
2.11	Infektioiden torjunta.....	18
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	19
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
3	Omavalvonnan riskienhallinta	20
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
4.1	Toimeenpano	28
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	29

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot: Mäntänuoren Terveys Oy Vilpunkatu 6 A 35700 Vilppula Y-tunnus 2517663-5
Palveluyksikön nimi ja osoite Rivikaarre 3 35500 Korkeakoski
Palveluryhmään kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, asiakasmäärä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset 21 asukasta
Palveluyksikön vastuuhenkilöt (nimi ja yhteystiedot) Palveluvastaava Johanna Kopra, johanna.kopra@pihlajalinna.fi, p. 050 344 3130
Asumispalvelupäällikkö ja yhteystiedot Susanna Laaksonen, susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi
Toimintalupatiedot: Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 1.3.2018

1.2 Palveluyksikön palvelut

Juupakoti järjestää ympärivuorokautista palveluasumista 21 ikäihmiselle. Juupakotiin asukkaat tulevat SAS-työryhmän kautta. Palvelupäätöksen tekee Pirkanmaan hyvinvointialueen viranhaltija.

Ympäri vuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa asiakkalla on oma asunto. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju esimerkiksi sairauden ja fyysisen kunnon heikkenemisen takia ja kotihoito, perhehoito tai yhteisöllisen asuminen ei ole enää riittävää. Hoitoa ja huolenpito saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Juupakodissa asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveiden ja tottumustensa mukaisesti. Juupakodissa pyrimme mahdollistamaan asukkaalle turvallisen, sosiaalisen, onnellisen, toiminnallisen ja asukaslähtöisen arjen. Palveluilla edistetään ja ylläpidetään asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun ja yhteisiin toiminnallisiin hetkiin. Meille on tärkeää, että jokainen asukas saa välitöntä, yksilöllistä ja hienotunteista hoitoa. Henkilökuntamme on aidosti kiinnostunut asiakkaittemme kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja terveydestä. Yksilöllinen hoitosuunnitelma ja eri asiantuntijoiden toimiva yhteistyö takaavat jokaiselle parhaan mahdollisen hoidon ja hoivan.

Asukkaille on nimetty omahoitajat. Asukkaalle nimetyllä omahoitajalla on kokonaisvaltainen kuva asukkaasta ja häntä koskevista asioista. Omahoitaja on syventynyt asukkaan asioihin laajemmin ja kattavammin. Omahoitajien tehtävänkuvaan kuuluu omaisyhteistyö. Tutuksi tulleen omahoitajan kanssa on omaisten myös helpompi asioida ja kynnys hankalienkin asioiden esiin ottamiseen on näin ollen matala.

Jokaisessa vuorossa on nimetty vastuuhoitaja ja tämä on merkitty työvuorolistaan jo suunnitteluvaiheessa ja vastuuhoitaja on vielä merkitty seinällä olevaan työvuorolistaan koroste tussilla.

Juupakodissa noudatetaan asukaslähtöistä hoitotyötä huomioiden myös asukkaan oma päivärytmi. Asukas saa nukkua aamulla pidempään, jos tällaiseen rytmiin on tottunut, yöaikainen paasto huomioiden. Samoin illalla saa valvoa ja katsella vaikka televisiota, jos ei ole tottunut menemään nukkumaan aikaisin aiemminkaan.

Juupakodilla järjestetään 1kk välein asukasraati, jolloin asiakkaat ja heidän omaisensa pääsevät kertomaan omia kuulumisiaan ja toiveitaan. Asukasraadissa asiakkaat saavat mitä toiveita heillä on. Asukasraadissa työntekijät tekevät muistion, joka on luettavissa yhteisellä ilmoitustaululla.

Juupakodissa asukkaat saavat elää elämänsä loppuun saakka. Juupakodissa toteutettavalla palliatiivisella hoidolla ja etenkin elämän loppuvaiheen saattohoidolla pyritään asiakkaan kivuttomuuteen ja turvalliseen, mahdollisimman hyvään oloon. Saattohoitotilanteissa huomioidaan ammatillisesti asiakkaan lisäksi myös omainen, jota tuetaan. Asiakas laatii yhdessä omahoitajan ja hoitavan lääkärin kanssa hoitosuunnitelman, johon kirjataan muun muassa asiakkaan hoitotahto (toiveet saatavalle hoidolle), hoitolinjaus (tavoitteet hoidolle) ja hoidon rajaukset (toimenpiteet, joiden tekemisestä olisi asiakkaalle enemmän haittaa kuin hyötyä).

Yksikössä on käytössä vastuulääkäripalvelu-käytäntö. Lääkärin puhelinsoitto aika on viikoittain. Lääkäri käy yksikössä säännöllisesti. Asiakkaan tahtoessa myös omaisten on mahdollista osallistua lääkärinkäynneille. Juupakodin henkilökunnan on mahdollista soittaa takapäivystäjälle 24/7 kaikissa asiakkaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan havainnoinnin, seurannan ja asiakaspalautteiden kautta.

Justiina ateriapalvelu oy, Pesukeisarit Oy, Virtain pesupalvelu Oy, Lindström Oy, Medanta Oy, Juupajoen kunta, KMV-turvapalvelu Oy, Pihlajalinna Oy, Mänttä-Vilppulan kaupunki, Fimlab Laboratoriot Oy

1.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Juupakodin toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuosituksiin, kuten vanhuspalvelulakiin ts. laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 28.12.2012/980, sosiaalihuoltolakiin 30.12.2014/1301, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja laatu suositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2020:29.

Ydintehtävä on tuottaa pitkäaikaista, laadukasta palvelua ja hoivaa ikäihmisille heidän tarpeistaan lähtien ja heidän tahtoonsa perustuen.

Juupakodin toimintaa ohjaa Pihlajalinnan arvot; eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Arvoja käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa palveluvastaavan toimesta yksikköpalavereissa, sekä henkilökunnan kanssa pidetyissä kehityskeskusteluissa. Arvoja toteutetaan päivittäisessä hoitotyössä asukkaiden ja omaisten kanssa toimiessa.

Työyhteisölle on tehty yhteiset pihlisperiaatteet, joihin kaikki on sitoutunut:



Pihlis-periaatteet

Yhteistyöllä rakennamme enemmän kuin kukaan yksin. Meillä onnistuminen ei ole koskaan yksilösuoritus - se syntyy toistemme tukemisesta, vastuullisesta ja rohkeasta tekemisestä sekä siitä, että kaikki ovat mukana.

Rakennan luottamusta

Toimin siten, että niin työkaveri kuin asiakas voi luottaa minuun joka tilanteessa. Olen rehellinen, johdonmukainen ja pidän sen, minkä lupaan. Nostan epäkohdat esiin rohkeasti ja rakentavasti. Kannan vastuuni.

Onnistun yhdessä

Tuen toisia ja edistän yhteisiä tavoitteita työyhteisön ja asiakkaan hyväksi. Jaan osaamistani ja ideoin rohkeasti ratkaisuja. Otan vastuun omasta osaamisestani. Arvostan kollegoideni ammattitaitoa.

Pidän huolta

Pidän huolta omasta, tiimini ja asiakkaan hyvinvoinnista. Kohtaan jokaisen ystävällisesti, kuuntelen aktiivisesti ja edistän hyvää työilmapiiriä. Otan mukaan. Kannustan, annan ja pyydän palautetta - aina arvostaen.

 Pihlajalinna

Juupakodin henkilökunta on ammattitaitoista ja koulutettua. Työyhteisöstä nousee esille vahvasti arvoista yksilöllisyys, tasa-arvoisuus ja arvokas elämä. Juupakodissa otetaan huomioon asukkaan itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys sekä asukaslähtöisyys.

Kaksi kertaa vuodessa omahoitaja päivittää oman asukkaansa kanssa hoito – ja palvelusuunnitelman ja on tarvittaessa yhteydessä asukkaan omaiseen/edunvalvoajaan.

Kerran vuodessa omaisia pyydetään vastaamaan omaistyytyväisyyskyselyyn. Omaisteniltoja järjestetään 1-2 kertaa vuodessa. Ystävät ja omaiset ovat aina tervetulleita viettämään yhteistä aikaa.

Juupakodissa on tavoitteena asukkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen kuntouttavalla työotteella asukkaan yksilöllisiä voimavaroja kunnioittaen. Kannustetaan

asukkaita omatoimisuuteen heidän voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan. Annetaan asukkaalle aikaa ja ollaan aidosti läsnä asukkaan jokapäiväisessä toiminnassa. Henkilöstöä on koulutettu myös kinestetiiikan opein, jota tulee hyödyntää päivittäisessä, kuntouttavassa hoitotyössä.

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan ja arvioidaan tavoitteiden osalta päivittäin. Havainnoista keskustellaan, kirjataan ja raportoidaan asumispalvelukertomukseen. Hoitajat arvioivat ja seuraavat asiakkaiden toimintakykyä, sen muutoksia sekä hoidon ja huolenpidon tarvetta mittaristojen avulla. Mittareiden tarkemmat ominaisuudet ovat:

- Arjesta suoriutuminen (Barthel)
- Psykkinen (GDS-15)
- Liikkumisen arviointi (EMS)
- Ravitsemus (MNA)
- Muistitesti (MMSE)
- Painehaavariski BRADEN
- RAI

Juupakodissa asiakkaat saavat osallistua arkeen yhdessä tehden. Yksikössä panostetaan yhteisöllisyyteen sekä omatoimisen tekemisen kunnioittamiseen ja tukemiseen.

Kaunis ja viihtyisä ympäristö luovat hyvää mieltä. Juupakoti sijaitsee kauniissa maalaisympäristössä ja sisäpihalla on mukava viettää aikaa, esimerkiksi päiväkahvin merkeissä. Juupakodissa on myös lasitettu terassi, joka mahdollistaa ulkoilun osaltaan huonolla säälläkin.

Eri juhlapäivät huomioidaan asianmukaisella koristelulla: joulu, pääsiäinen, vappu, kesän juhlat. Kiireettömyys ja läheiset vuorovaikutussuhteet luovat hyvää oloa ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä eletty elämä saavat ansaitsemansa huomion. Omaisyhteistyössä henkilökunta huomioi myös läheisten tarpeet ja voimavarat.

Juupakodin hoitajien toteuttamissa virikehetkissä otetaan huomioon asukkaiden toimintakykyä edistäviä jumppatuokioita, muistin virkistämiseksi keskustellaan vuodeaikojen mukaan juhlapäivistä ja mitä ne pitää sisällään. Sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta tuetaan mm. kokoontumalla yhteen keskustelemaan yhteisistä mielenkiinnon kohteista hoitajan johdolla. Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutumisen apuna on myös Kolmannen sektorin palvelujen tarjoajat. Juupakodilla näitä ovat SPR ja Oriveden seurakunta. Asukkaille on tarjolla musiikin kuuntelua, television katselua ja yhteisiä kahvi- ja ruokahetkiä.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia jatkuvasti ja ottavat tarvittaessa fysiologisia mittauksia sekä laboratoriokokeita. Tiedot kirjataan Omni360-asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan siten, että siinä näkyy miten asukkaan terveyttä ja hyvinvointia pyritään edistämään. Terveyttä ja hyvinvointia edistetään mm. hyvällä ja riittävällä ravitsemuksella, perushoidolla ja kuntouttavalla työotteella ja tukemalla asukkaan

osallisuutta ja henkistä hyvinvointia. Juupakodin henkilökunta voi myös konsultoida erityisasiantuntijoita, kuten haavahoitajaa, muistihoitajaa tai diabeteshoitajaa.

Kuoleman kohdatessa hoitajat on ohjeistettu kirjallisesti, kuinka toimitaan. Ohjeet löytyvät hoitohenkilökunnalle hoituhuoneesta.

Juupakodin tavoitteet vuodelle 2025 , jotka on toimintasuunnitelmassa ovat:

1. Pirhan RAI-laatatavoitteisiin ja painopisteisiin pääseminen ja RAI- arvioinneista saadun tiedon hyödyntäminen.

iRAI LTCF, ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen			
Laatatavoite	Laatuindikaattori	Tavoitetaso v. 2025	RAI- painopiste
Asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa	Asiakas ei ole osallistunut arviointiin,%	< 20%	
Asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita	Asiakas määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen, %	> 70%	 Painopiste
Asiakkaan elämässä on hänelle mieltuisaa sisältöä/aktiviteettia	Ei aktiviteetteja %	< 10%	 Painopiste
Asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua	Asiakkaat, joilla kova päivittäinen kipu %	< 2%	
Päivystyskäyntien vähentyminen	Käynti päivystyksessä 90 vrk aikana, %	< 3%	
Asiakkaan hyvä ravitsemus	Painoindeksi alle 24 ja laihtuu, %	< 14%	 Painopiste

2. Henkilöresurssin kohdentaminen asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti-> RAI:n ja RUG-mittaria hyödyntäen.
3. Omais-/läheisyhteistyö-> koko vuoden kehittäminen ja pyrkimys saada syksyn 2025 omaistyytyväisyyskyselyyn parempi vastausmäärä kuin 2024.
4. Hyvä saattohoito-> laadukas kivunhoito.
5. Osaamisen vahvistaminen -> Koho-hanke ja muistisairaanhoidon ja kohtaamiskoulutus.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteistä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas-ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakas- ja potilasturvallisuus on yksi Juupakodin perusarvoista. Palvelua järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhteisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

Ikäihmisten asumisen palvelujen asiakkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI- arviointivälineellä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI on lyhenne sanoista Resident Assessment Instrument. RAI- arviointi on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka käyttäminen ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa on velvoitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli Vanhuspalvelulaissa (980/2012). RAIsta tullutta tietoa käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksen teossa. RAI arviointi toimii pohjana, tietolähteenä, kun asukkaalle tehdään hoito-ja palvelusuunnitelma.

Asiakas osallistuu itse arviointiin. Arviointia tehdessä asiakas kohdataan yksilönä ja hänen tarpeensa kartoitetaan kokonaisvaltaisesti. Asiakas on mukana hoidon suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Osallisuus luo asiakkaalle tyytyväisyyden, turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta. Juupakodissa asukkailla tehdään RAI- arviointi vähintään puolen vuoden välein tai aina, kun asiakkaan toimintakyky olennaisesti muuttuu. Asiakkaan omahoitaja vastaa RAI-arvioinnin toteuttamisesta yhdessä asiakkaan ja asiakkaan suostuessa mahdollisesti myös omaisen kanssa.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI-laatu tavoitteet ja painopisteet, joiden toteuttamista seurataan säännöllisesti yksikkö- ja hoitopalaverissa. RAIvastaava,

Palveluvastaava ja Palvelupäällikkö tarkastelee säännöllisesti tuloksia ja kehitetään hoidon laatua tulosten pohjalta. Laatutavoitteet ovat: asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Sosiaalihuollon asiakaslaki velvoittaa, että toteutettaessa sosiaalihuollon mukaista palvelua on asiakkaalle laadittava hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Juupakodin asiakkaille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma kahden viikon kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Hoito- palvelusuunnitelman tekoon osallistuvat asiakkaan omahoitaja, asiakas itse ja asukkaan salliessa mahdollisesti myös omainen. Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään puolen vuoden välein tai asiakkaan voinnin merkittävästi muuttuessa useammin. Juupakodissa asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaiden fyysistä toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään aktivoimalla asiakasta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä tuetaan edistämällä arjen mielekkyyttä monin eri tavoin. Asiakkaan eletyn elämisen historian tunteminen on tärkeää.

Juupakodissa on käytössä HaiPro-järjestelmä, joka mahdollistaa vaaratapahtumien ilmoittamisen ja käsittelyn terveydenhuollon yksiköissä. HaiPro on vapaaehtoinen, luottamuksellinen ja syyttelemätön, ja se on kehitetty yhteistyössä sosiaali- ja terveystalouden toimijoiden kanssa. Se on sähköinen työkalu. Juupakodin henkilökunta kirjaa anonyymisti HaiPro-järjestelmään asiakkaille tapahtuneet poikkeus-, vaaratilanne ja läheltä piti – tilanteet. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro-seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Tehdyt ilmoitukset käsitellään kahden viikon välein yksikön palaverissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Näkökulmana ilmoitusten käsittelyllä on epäkohdista ja poikkeamatilanteista yhdessä oppiminen.

HseLite Falcony on työturvallisuuden johtamisen ja kehittämisen sähköinen järjestelmä, jonne Juupakodin henkilökunta kirjaa henkilöstölle tapahtuneet vaara-, poikkeama- ja läheltä piti – tilanteet. Samoin kuin HaiPro-ilmoitustenkin kohdalla, myös HseLite – ilmoitukset käsitellään työyhteisössä noin kahdenviikon välein yksikköpalaverissa. Näkökulmana on pyrkiä yhdessä löytämään keinoja, joilla vastaavilta poikkeamatilanteilta vastaisuudessa välttyttäisiin.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Mäntänvuoren Terveystyösuojelupäällikkö käy raportit läpi säännöllisesti.

HseLite – järjestelmä mahdollistaa myös työpaikan riskien arvioinnin, joka Juupakodissa tehdään vuosittain tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Arvioinnin tekoon osallistuu

palveluvastaavan johdolla koko henkilöstö. Lopullisen arvioinnin tekee henkilöstön kokemuksen ja yhteisen arvioinnin pohjalta palveluvastaava yhdessä yksikön turvallisuusvastaavan kanssa. Juupakodin turvallisuusvastaavana toimii lähihoitaja Niina Kälvinmäki.

Vuonna 2024 tuli voimaan sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024). Asetuksen mukaan täydennyskoulutuksella tulee edistää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista sekä mahdollistaa jatkuva ammatillinen kehittyminen. Osaltaan tällä turvataan sosiaali- ja terveyspalveluiden vaikuttavuus ja väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävää toimintaa, sekä lisään asiakas- ja potilasturvallisuutta. Juupakodissa laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, johon päätetään koulutuksen painopisteet. Vuonna 2025 koulutuksen painopisteet koskevat muistisairaana ja muistioireisen kohtaamista ja tukemista. Lisäksi jokainen Juupakodin työntekijä suorittaa vuosittain tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa työntekijä ja esihenkilö arvioivat yhdessä työntekijän koulutustarpeen, ja tämä huomioidaan koulutussuunnitelmaa tehdessä. Kehityskeskustelussa laaditaan koulutussuunnitelma. Koulutuksia järjestetään sisäisesti ja ulkoisesti. Säännöllisiä koulutuksia järjestetään mm. lääkehoitoon, haastavan käytöksen koulutuksiin, muistisairauksiin, ensiapu- ja pelastuskoulutuksiin.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Juupakoti kuuluu Mäntänvuoren Terveys Oy:n ikäihmisten ympärivuorokautisten asumispalveluiden kokonaisuuteen. Juupakodissa on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, 10 §, 4 mom.) mukaisesti nimettynä palvelutoiminnan johtamisesta ja valvonnasta vastaavat vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöiden asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan jo rekrytointitilanteessa.

Mäntänvuoren Terveudessa asumispalveluiden palvelupäällikkö vastaa ikäihmisten asumispalveluiden kokonaisuudesta. Hän toimii asumispalveluyksiköiden esihenkilöiden esihenkilönä. Hän vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta. Palveluvastaava toimii yksikön esihenkilönä. Palveluvastaava seuraa ja johtaa Juupakodin päivittäistä toimintaa ja käsittelee säännöllisesti toiminnan kehittämistä yhdessä henkilöstön kanssa. Juupakodissa on lisäksi vastaava sairaanhoitaja, jolle kuuluu myös hallinnollisia työtehtäviä. Asumispalveluiden palvelupäällikkönä toimii Susanna Laaksonen, susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi. Juupakodin palveluvastaava on Johanna Kopra, johanna.kopra@pihlajalinna.fi.

Asumispalveluiden palvelupäällikkö pitää säännöllisesti asumispalveluiden palveluvastaaville esihenkilökokouksen, jossa käydään läpi omavalvontaan liittyviä vastuualueita. Palveluvastaava pitää kahden viikon välein yksikköpalaverin. Tällöin käydään läpi omavalvonnassa seurattavien asioiden toteumista.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon arjen suunnittelussa. Kaikessa yksikön toiminnassa pyritään asukkaiden toiminnalliseen ja asukkaiden itsensä näköiseen arkeen. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja osallisuutta omaan elämään halutaan vahvistaa.

Jokaisella asukkaalla on oma huone ja kylpyhuone, minkä asukas tai omainen on voinut sisustaa asukkaan näköiseksi. Asukkaan tarpeita ja toiveita pyritään toteuttamaan arjessa ja ne kuvataan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asukkaan kanssa yhdessä katsotaan, mitä vaatteita puetaan ylle, asukas saa päättää myös osallistumisestaan talossa järjestettäviin tilaisuuksiin. Jos asukas ei kykene tuomaan esille toiveitaan ja tarpeitaan, niin hoitajat hyödyntävät asukkaalta tai omaiselta saatua aikaisempaa tietoa asukkaasta päätöksiä tehdessään. Kaikissa kontakteissa asukkaan kanssa kommunikoidaan ja pyritään toimimaan niin, että asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu, huomioiden asukkaan turvallisuus ja hyvinvointi.

Juupakodissa eletään arkea yhdessä asukkaiden kanssa arjen askareita tehden. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja osallisuuteen. Asiakkaat tekevät päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Asiakkaita ohjataan yhdessä omaisten/lääkärin kanssa tekemään hoitotahto ja edunvalvontavaltuus.

Henkilökunta on vaitiolovelvollinen sekä huomioi intymiteettisuojan asiakkaita hoitaessa tai puhuessaan heidän asioistaan. Henkilökunta arvostaa asiakkaita ja heidän yksilöllistä elämänhistoriaansa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Juupakodissa arvioidaan ja ennaltaehkäistään mahdolliset rajoitustoimenpiteitä vaativat tilanteet mahdollisimman pitkälle. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on aina asiakkaan etu ja hänen terveytensä ja turvallisuutensa. Mikäli rajoitustoimenpiteelle on tarvetta, sen tulee olla asukkaan hyödyksi, lievin mahdollinen keino, väliaikaista ja tarpeen tulee olla hyvin perusteltua terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamisista päättää aina asukkaan vastuulääkäri. Päätös tehdään aina enintään kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan. Rajoittamiseen täytyy olla aina perusteltu syy ja lääkäri kirjaa ns. rajoittamiseen liittyvän luvan. Rajoittamistoimien periaatteena on aina valita lievin mahdollinen keino. Asukkaan ja omaisen kanssa myös keskustellaan rajoitteiden käytöstä, heidän tulee olla aina tietoisia rajoitteista ja niiden perusteista. Rajoite voi olla myös rajallinen ja jatkuvalla seurannalla valvotaan, että rajoite on käytössä vain tarpeellisen ajan. Vastuulääkäri päivittää rajoittamistoimenpiteet asukaskohtaisesti tarvittaessa kolmen kuukauden välein. Rajoittamistoimista laaditaan itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma. Rajoittamistoimien vaikutuksia, sekä myönteisiä että haitallisia, arvioidaan aina kun rajoittamistoimenpidettä joudutaan käyttämään. Arvio rajoittamistoimenpiteestä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Rajoittamistoimien käytöstä luovutaan välittömästi niiden tarpeen loputtua.

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain silloin kun:

- Henkilön itsemääräämiskyky on alentunut siten, ettei henkilö kyseisessä tilanteessa kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia.

- rajoitustoimenpiteiden käyttämisen katsotaan olevan välttämätöntä henkilön itsensä taikka muiden henkilöiden terveyden vakavan vaarantumisen vuoksi, ruumiillisen koskemattomuuden turvaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi, eikä muut lievemmat keinot ole tilanteeseen soveltuvia

Juupakodissa käytössä olevia rajoitteita ovat: , ulko-ovien lukossa pitäminen (ulkopuolinen uhka), sängyn laidan ylhäällä pitäminen yöllä/päivällä, jos se on asiakkaan turvallisuuden tai kääntymisavun kannalta tarpeen. Pyörätuolissa haaravyön käyttö, jos se on turvallisuuden kannalta tarpeen ja hygienihaalari.

Rajoitteiden tarvetta arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä hoitotyössä. Toteutuneet rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään niin, että kirjataan rajoitustoimen alkamis- ja loppumisaika sekä syy rajoitustoimenpiteen käytölle. Kirjauksesta tuulee näkyä myös rajoitustoimen aikainen seuranta.

Asukkaita tai omaisia ohjeistetaan jo Juupakotiin muuttaessa, ettei mukana olisi rahavaroja pieniä, päivittäisostoihin varattuja summia lukuun ottamatta. Rahat on suositeltavaa säilyttää asukkaan omassa huoneessa. Asukkaan itse toivoessa voidaan rahavaroja säilyttää myös henkilökunnan lukollisessa kaapissa, jolloin rahoja käsiteltäessä on oltava kahden työntekijän varmistaminen kuittauksella. Paras ratkaisu olisi kuitenkin, jos asukkaalla olisi omassa huoneessaan esimerkiksi lukittava kaappi tai tallelokero, jossa rahavaroja voisi säilyttää.

Mikäli henkilökunnalle herää huoli asiakkaan taloudellisesta pärjäämisestä ja oman talouden hallinnasta, on mahdollista hakea edunvalvojaa digi- ja väestötietovirastosta. Jos asiakas on edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 pykälässä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määrittämiseksi asiakkaalle. Hoitohenkilöstö voi asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvontaa tarpeen. Digi- ja väestötietoviraston sivustolta osoitteesta: Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä. Digi- ja väestötietovirastosta on saatavissa sähköisesti täytettävä lomake, jolla ilmoitetaan edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Yksikön vastuuhenkilö, palveluvastaava Johanna Kopra.

Sosiaaliasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi asiakkaana. Sosiaaliasiavastaavatoiminta perustuu lakiin. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön sosiaalipalveluiden laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaava on neuvoa-antava, asiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä, eikä toimi oikeusavustajana. Palvelu on maksuton.

Sosiaaliasiavastaava Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavalta voi pyytää neuvoja sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä. Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö)

1. Puhelimitse ma-to klo 9–11: 040 504 5249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostitse: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Vuonna 2024 voimaan tullessa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevassa laissa neuvotaan henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava salassapitosäädösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, mikäli hän työtehtävässään toimiessaan havaitsee tai saa tietoonsa lainvastaisuuden tai muun epäkohdan, joka estää asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista.

Ohje ilmoituksen tekemiseen: työntekijä kirjaa vapaamuotoisesti ylös asiakasturvallisuuden kannalta vahingollisen tai virheellisen toiminnan, laiminlyönnin tai muun asiakasta uhkaavan menettelyn. Ilmoitukseen tulee laittaa myös ajankohta, jolloin havainto on tehty. Ilmoituksen vastaanottanut palveluvastaava tai tämän sijaisena toimiva vastaava sairaanhoitaja ilmoittaa saamastaan tiedosta viipymättä palvelupäällikölle. Viipymättä ryhdytään toimiin epäkohdan poistamiseksi ja asiakkaiden turvallisuuden palauttamiseksi.

Potilasasiavastaava: Jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun terveydenhuollossa, voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan. Sosiaalihuollon palveluja koskevissa asioissa ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä potilaana voit toimia omassa asiassasi. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Iiris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö)

Ähköposti: Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite Postiosoite: Hatanpääncatu 3, 33900 Tampere

Soittamalla: 040 190 9346

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua eettisistä arvoista. Toimistossa on kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyyn tarkoitettu ohje. Asukkaan epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja kaikki ovat velvollisia puuttumaan epäasialliseen kohteluun. Esihenkilöön otetaan yhteyttä ja asia/tilanne käsitellään tilanteen mukaisesti. Asiaa käsitellään säännöllisesti yksikön palaverissa. Tilanteen mukaan suunnitellaan jatkotoimenpiteet asiakkaan ja henkilökunnan kohdalla siten, että toimintaa muutetaan ja asiakkaan hyvä toteutuu. Tilannetta koskevien henkilöiden kanssa sovitaan seurannasta, jonka jälkeen palataan asiaan ja varmistetaan muutetun toiminnan toteutuminen. Asukasta ja omaista ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaalivastaavaan. Tarvittaessa järjestetään yhteinen palaveri palvelupäällikön ja hyvinvointialueen viranhaltijan kanssa.

Henkilökunta on tietoinen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta asetetun lain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudestaan. Ohjeet ja ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai uhasta -lomake löytyvät hoitajien kansliasta. Epäkohdista ilmoitetaan palveluvastaavalle, joka ilmoittaa asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sosiaalihuollon johtava viranhaltija on palvelujohtaja. Asiasta on ilmoitettava aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Asukkaasta voidaan tehdä myös huoli-ilmoitus/vanhustensuojeluilmoitus eli Ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta.

Asiakkaan osallisuus ja palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan säännöllisesti RAI-mittareiden avulla. Palvelutarpeen selvityksessä ja suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaan oma tahto ja toivomukset. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan palvelutarpeen selvitykseen asiakkaan niin toivoessa. Mikäli kommunikaatiovaikeudet vaikeuttavat oman tahdon ilmaisua, pyritään käyttämään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Jos asiakas ei kykene kommunikoimaan ja tuottamaan omaa tahtoaan esille, arvioidaan palveluntarvetta asiakkaan läheisten ja tarvittavien ammattihenkilöiden toimesta. Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palaverissa sekä työvuorojen vaihdon yhteydessä olevilla raporteilla muuttuvia sekä uusia asiakasasioita. Näissä tiedotetaan myös uuden asiakkaan hoidon tarpeeseen liittyvät asiat siten, että hoitohenkilökunta on tietoinen viimeisimmistä asiakkaan hoitoa ja palvelua koskevista asioista.

2.4 Muistutusten käsittely

Valviran toimintaohje, jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai hoitoon:

1. Käsittele asia palvelua tai hoitoa antaneessa toimintayksikössä:
Ensisijainen tapa selvittää palvelussa tai hoidossa ilmennyt ongelma on keskustelu toimintayksikössä. Keskustele kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Näin asiat voidaan selvittää nopeasti. Voit myös ottaa yhteyttä sosiaalihuollon asioissa sosiaaliasiavastaavaan tai terveydenhuollon asioissa potilasasiavastaavaan, jos tarvitset apua ja neuvoja asian käsittelyssä. Jos keskustelu ei auta, voit tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön.
2. **Tee muistutus** : Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen. Kerro mahdollisimman tarkasti tapahtumasta, milloin ja missä se sattui. Kerro selkeästi, mihin olet tyytymätön saamassasi palvelussa tai hoidossa. Voit tehdä muistutuksen vapaamuotoisesti tai käyttää lomaketta, joka yleensä löytyy toimintayksikön verkkosivuilta. Lähetä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Hänen täytyy selvittää asia ja vastata sinulle kirjallisesti. Vastaus annetaan noin kuukauden sisällä. Jos et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen, voit tehdä kantelun hyvinvointialueelle (lomake ja ohje liitteenä) Jos sosiaalihuollon asiakas tai potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen vastaanottaja ja yhteystiedot Johanna Kopra, palveluvastaava, johanna.kopra@pihlajalinna.fi

Vakavasta ongelmasta voit tehdä muistutuksen

Jos hoitoa tai kohtelua koskeva ongelma on mielestäsi vakava, sinulla on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava.

Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuslomakkeet täyttö- ja palautusohjeineen löydät täältä: Pirkanmaan hyvinvointialue - Palaute

Tarvittaessa asiakas tai hänen edustajansa voivat olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin. Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet. Työssään kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU: Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.
P. 09 5110 1200

kkv.fi/kuluttajaneuvonta

2.5 Henkilöstö

Juupakodissa mitoitus on 0,60, joka on lain mukainen. Juupakodissa on 21 asukasta. Juupakodissa toimii palveluvastaava, jonka hallinnollinen osuus on 100%. 1 sairaanhoitaja, 1 sosionomi, 10 lähihoitajaa. Juupakodissa on 1,5 kokoaikaista laitoshuoltajaa.

Sijaiset palkataan vallitsevan tarpeen mukaisesti, asiakkaiden palvelun tarpeen huomioiden. Yksikössä on käytössä Mäntänuoren Terveiden varahenkilöstöjärjestelmä. Varahenkilöstöjärjestelmässä on hoitajia, jotka ovat perehdytetty ja yksikköön lääkennäytön antaneita hoitajia. Heidät voidaan varata varahenkilöstön kalenterin kautta, joka on sotenderissa. Sotender on sähköinen sijaisjärjestelmä. Palveluvastaava huolehtii oman työnajan puitteissa sieltä sijaisen. Muuna ajankohtana vastuussa oleva hoitaja laittaa sotenderiin vuoron auki ja hän huolehtii sijaisjärjestelyt. Ennalta tiedettyihin ja äkillisiin poissaoloihin palkataan ulkopuoliset sijaiset, ellei varahenkilöstöyksiköstä ole työntekijää saatavilla.

Yksikköön rekrytoidaan riittävän pätevyyden omaavia henkilöitä. Rekrytoinnin tavoitteena on saada korkean, laaja-alaisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan Pihlajalinnan arvomaailmaan ja strategiaan. Rekrytoitavat työntekijät ovat koulutettuja, terveydenhuollon nimikesuojattuja tai laillistettuja henkilöitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arvioimisesta työnantaja vastaa. Soveltuvuus ja luotettavuutta arvioidaan työhaastatteluin, havainnoimalla ja suosittelijoiden avulla. Aiemmat työkokemukset ja työtodistukset huomioiden. Rekrytointilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Työntekijän tulee olla rekisteröitynä sosiaalihuollon ammattirekisteriin. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Palveluvastaava tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta asetetun lain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustatteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Rikosrekisteriote pyydetään työntekijältä nähtäväksi aina uutta työsopimusta tehtäessä. Palvelupäällikkö ja yksikön palveluvastaava rekrytoivat työntekijät.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleeita. Yksikössä on käytössä Pihlajalinnan perehdytyslomake. Kun perehdytyslomakkeesta on kaikki kohdat käyty läpi, niin palveluvastaava sen allekirjoittaa ja vie mepcoon merkinnän, että perehdytys on suoritettu. Työntekijä hyväksyy saamansa perehdytyksen mepcoon. Työn alkaessa työntekijälle on suunniteltu perehdytyspäivät työntekijän tarpeen mukaisesti. Juupakodissa on perehdytyskansio. Uuden henkilön perehdyttämisestä ovat vastuussa koko henkilöstö, mutta perehtyjällä on jokaiseen vuoroon nimetty oma perehdyttäjä, joka näkyy merkittynä työvuorosuunnitelmassa. Lisäksi asiakastyöhön perehdyttäessä käytetään hyväksi asukkaiden huoneissa olevia asukkaan keskeisiä hoitoon ja toimintakykyyn liittyviä asioita.

Palveluvastaava rekrytoi tarvittavat sijaiset äkillisiin ja työntekijöiden ennalta suunniteltuihin poissaoloihin. Juupakodin työntekijät antavat palveluvastaavalle palautetta sijaisten soveltuvuudesta työhön. Tarvittaessa järjestetään lisäperehdytystä. Juupakodissa lääkehoitoon perehdyttämisestä vastaa yksikön palveluvastaava. Lääkehoidon perehdyttämisen toteuttavat sairaanhoitaja.

Juupakodin lääkehoitoon oikeuttava lupa (lääkelupa) on toimintayksikkökohtainen ja sen allekirjoittaa Juupakodin lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkeluvan saannin edellytyksenä ovat osaamisen eri osa-alueita mittaavat kokeet sekä käytännön näytöt. Koe on LOVE, lääkehoidon osaaminen verkossa. Lääkelupa on voimassa viisi vuotta ja luvan voimassaolo lasketaan LOP teoria -osion suorituspäivämäärästä. Pirha on linjannut, että lääkelupa vaaditaan uudet KIPU, GER 1 ja GER 2. Mikäli työntekijä on ollut yhtäjaksoisesti poissa työtehtävistä vuoden, on lääkelupa uusittava aiemmin. Samoin jos työntekijän työtehtävät olennaisesti muuttuvat. Työntekijä ei saa antaa lääkeluvan vanhentua.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Juupakodin hoitajamitoitus on asukkaan palvelutarpeen, lain määräämän mitoituksen ja aluehallintoviraston myöntämän luvan mukainen. Mitoituksen toteutumista seurataan jatkuvasti työvuorosuunnitteluohjelmasta ja talouden raportointijärjestelmästä. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu vastaavasta sairaanhoitajasta, sosionomista, jota tällä hetkellä sijaistaa sairaanhoitaja, lähihoitajista ja hoiva-avustajasta. Hoitotyön mitoitukseen ei lasketa palveluvastaavaa ja laitoshuoltajia. Mitoitukseen ei lasketa myöskään kiinteistönhuoltoon tai ruuanvalmistukseen kuuluvia työntekijöitä. Juupakoti tekee tiivistä yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan oppilaitosten kanssa ja yksikössä voi olla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksolla. Juupakodissa hoitotyötä tekevien sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Koulutettu hoiva-avustaja voi toimia myös sijaisena. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita käytetään sijaisuuksissa, kun Valviran määrittelemät vähimmäisopintopisteet on suoritettu ja opiskelija on edelleen kirjoilla oppilaitoksessa. Yksikön sijaiset perehdytetään Pihlajalinnan perehdytysohjelman mukaisesti. Toteutetut perehdytykset dokumentoidaan hr-järjestelmä Mepcoon. Opiskelijan toimiessa sijaisena, on hänelle nimetty aina ohjaaja. Ohjaaja on vuorossa toimiva vastuuvuorolainen, joka on merkitty seinällä olevaan työvuorolistaan.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta taroituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Siivous työhön on mitoitettu riittävä määrä henkilökuntaa. Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain (2014) 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi Juupakodin palveluvastaava vastaa, että työntekijöillä on riittävä määrä osaamista ja asiantuntemusta, jotta asukkaiden hyvä hoito voi toteutua. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa myös muiden alojen palvelut mahdollistavat aina asiakkaan edun toteutumisen. Juupakodin työntekijöiden työnkuvaan yhtenä osana kuuluu olla tarvittaessa yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi omaiset ja eri asukkaiden palveluja tuottavat tahot, kuten vastuulääkäripalvelu, apteekki, apuvälinepalvelut. Asiakastietolain 7 luvussa on säädetty asiakastietojen kirjaamisesta moniammatillisessa yhteistyössä ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa. Vanhuspalvelulaisissa (980/2012) säädetään iäkkäiden henkilöiden palvelutarpeen kokonaisvaltaisesta arvioinnista. Tiedonkulku on keskeinen osa yhteistyötä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista hoidon ja palvelun toteutumista.

2.8 Toimitilat ja välineet

Juupakodissa on neljä asukassiipeä: Kultasiipi, Sinisiipi, Kirjosiipi ja Liljasiipi. Kultasiiven, Sinisiiven ja Kirjosiiven yhteisistä oleskelutiloista pääsee ulkoilemaan itsenäisesti tai avustettuna aidatulle piha-alueelle.

Juupakodilla on yhteisiä ruokailu- ja oleskelutiloja, jotka ovat asukkaiden vapaassa käytössä. Kultasiiven oleskelutila toimii asukkaiden olohuoneena, esimerkiksi saunan jälkeen on mahdollistaa juoda kahvit. Saunatilat ovat asukkaiden yhteisessä käytössä. Asukkailla on huoneissa valmiina säädettävä hoitosänky ja yöpöytä, muuten asukas voi itse kalustaa ja sisustaa huoneensa omien mieltymystensä mukaan, mattojen käyttöä arvioidaan turvallisuuden näkökulmasta.

Yksikössä on käytössä Hoitajakutsu.fi järjestelmä. Kulunvalvonta lääkehuoneeseen sekä asukaskäytävälle. Asukkailla on hoitajakutsujärjestelmän turvarannekkeet. Hälytykset tulevat hoitajien matkapuhelmiin. Juupakodissa on yksi hätäpainike, joka on KMV-turvapalveluiden hallitsema. Hätäpainike testataan kuukausittain, että se on toimiva.

Asiakkaiden käytössä olevien hoitajakutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan säännöllisillä testauksilla ja seuraamalla päivittäin hälytystoimintojen toimivuutta. Uuden asukkaan muuttaessa Juupakotiin, opastetaan hänelle ja hänen omaiselleen/läheiselleen turvarannekkeen käyttö.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Yksikön turvallisuusyhdyshenkilö Niina Kälvinmäki ja Yksikön esihenkilö, palveluvastaava Johanna Kopra p. 0503443130

Lääkehuoneeseen avaimet ovat sairaanhoitajilla, lääkevastuussa olevalla ja palveluvastaavalla on myös avaimet lääkehuoneeseen.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle on asetettu seuraavat vaatimukset (719/2021):

1. Henkilöllä, joka käyttää lääikinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
2. Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
3. Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
4. Laitte säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
5. Lääkinnällisen laitteen ominaisuuksien tai suorituskvyn häiriöistä tai heikkenemisestä, ergonomisista ominaisuuksista johtuvista käyttövirheistä tehdään vaaratapahtumailmoitus FIMEA:an. Ilmoituksen tekee vaaratapahtuman havainnut hoitaja Fimealle täyttämällä ja toimittamalla ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus PDF-lomakkeen osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi

Juupakodissa hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten CRP-, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat laitteita käyttävän henkilökunnan vastuulla. Laitteiden käyttöön perehdytetään ja laitteet laitteet huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Juupakodin omistamat potilassängyt, nosturit ja muut apuvälineet huolletaan säännöllisesti sekä aina tarpeen mukaan. Palveluvastaava kirjaa tehdyt huollot laiterekisteriin. Palveluvastaava tilaa tarvittavat huollot laitteille. Pihlajalinnassa lääikinnällisten laitteiden laiterekisteriä ylläpitää Intermed. Laiterekisteri on tallennettu SharePointiin.

Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Johanna Kopra, p.0503443130 sekä yksikön laitevastaava Jatta Lemettälä-Ruokkee

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Juupakodin lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaavat palveluvastaava ja yksikön sairaanhoitaja. Mäntänuoren Terveys Oy:n johtava lääkäri hyväksyy päivitetyn lääkehoitosuunnitelman. Juupakodin lääkehoitosuunnitelma löytyy sähköisenä yksikön teams-kansiosta ja paperisena lääkehoituhuoneessa olevasta lääkehoitokansiosta sekä toimiston perehdytyskansiosta.

2.11 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Noudatamme Pirhan hygieniaohjeistuksia sekä infektioiden torjuntaa koskevia ohjeistuksia. Pirha.fi sivustolta löytyy ”infektioiden torjunta soteyksikössä” -sivustolta ohjeistukset. Lisätietoja: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä-intra.pirha.fi

Juupakodilla noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia ja tarvittaessa voidaan olla yhteydessä hygieniahoitajaan. Juupakodin Hygieniayhdyshenkilö on Ira Puolakanaho. Yhdyshenkilö käy hygieniakoulutuksissa ja tuo tietoa henkilökunnalle.

Henkilöstö noudattaa annettuja Pirkanmaan hyvinvointialueen hygienia- ja suojautumisohjeita. Ohjeet löytyvät hygieniakansioista hoituhuoneesta. Asukkaiden hygieniaa huolehditaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Säännölliset hygieniaan liittyvät toimenpiteet toteutuvat joka aamu- ja iltatoimien yhteydessä. Suihkussa/saunassa käynti vähintään kerran viikossa (seuranta erillisellä listalla). Puhtaat vaatteet vaihdetaan likaantuessa, kylpypäivänä tai muutoin asukkaan toiveiden mukaisesti. Liinavaatteet vaihdetaan kylpypäivinä ja tarvittaessa muulloinkin. Suuhygieniasta huolehditaan yksilöllisesti. Suuhygienisti käy yksikössä säännöllisesti ennakoon sovittuna ajankohtana, kerran vuodessa.

Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa ja/tai tarvittaessa, asukkaiden wc:t siivotaan joka päivä. Jokaisen velvollisuus on huolehtia siisteydestä. Siisteys on yksi osa asukkaiden asuinympäristön viihtyisyyttä.

Asukkaiden käyttövaatehuollosta vastaa Virtain pesulapalvelu Oy, asukkaan liinavaatehuollosta vastaa Pesukeisarit Oy (Medantan alihankkija)

Juupakodin hoitohenkilökunta on saanut koulutuksessaan opetuksen ja valmiuden toteuttaa aseptista työskentelyä. Pyykkihuoltoon on saatu ohjeistukset Juupakodin laitoshuoltajilta. Kirjalliset ohjeet löytyvät siivousyksiköstä. Käytännössä Juupakodin asukkaiden käyttövaatteet haetaan pesulan toimesta tiistaisin ja torstaisin, jolloin käynnin yhteydessä palautuu puhtaat vaatteet. Liinavaatteet haetaan maanantaisin ja torstaisin pesulan toimesta ja haun yhteydessä palautuu puhtaat liinavaatteet takaisin.

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Yksikön henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällöstä ja tarkoituksesta. Lisäksi henkilökunta sitoutuu työ sopimuksessaan, ettei käytä hyväkseen tai ilmaise sivullisilleen työtään, työsuhdettaan tai työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja. Työntekijä on velvollinen olemaan ilmoittamatta kolmannelle osapuolelle mitään tehtäviinsä tai työ sopimukseensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työ sopimuksen voimassa ollessa sekä sen loputtua. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain tietoturva-koulutuksen Pihlajalinnan koulutusympäristö Akatemiassa. Esihenkilö

valvoo koulutusten suorittamista. Juupakodissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen laatimaa ohjetta asiakasasiakirjojen arkistoinnista ja luovuttamisesta. Sähköisiä asiakirjoja säilytetään ja käsitellään tietosuoja- ja tietoturva vaatimuksia noudattaen. Juupakoti toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen puolesta tuottamiinsa asumispalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä.

Pihlajalinnan tietosuojavastaavana toimii Irene Ojala, Pihlajalinna p. 044-7865302, irene.ojala@pihlajalinna.fi

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Juupakodissa asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämisessä on tärkeää. Toimintaa kehitetään palautteen keräämisen, käsittelyn ja sen hyödyntämisen pohjalta. Juupakodin toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen voivat asiakkaat ja heidän läheisensä vaikuttaa.

Asiakas- ja omaispalautetta hyödynnetään aktiivisesti toiminnan kehittämisessä. Juupakotiin tulleet palautteet käsitellään yksikköpalaverissa ja niistä tehdään yhteenveto palvelupäällikölle. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa ja tehdään tarvittavia muutoksia. Palautteet ovat kaikkien hoitajien luettavissa palaverimuistiossa. Ryhmäkodeissa kerätään asiakas- ja omaistyytyväisyys palautetta kerran vuodessa. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen. Myös omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä omaisiin ja käy vähintään puolivuositain oman asiakkaansa omaisten kanssa keskustelun hoidosta ja omaisten toiveista. Omaisille järjestetään vähintään kerran vuodessa omaisten ilta. Asiakasraadit ovat kuukausittain ja niihin ovat tervetulleita myös asiakkaiden omaiset ja läheiset. Asukasraadin ajankohdat ovat yhteisellä ilmoitustaululla.

Joka toinen viikko järjestettävissä henkilöstöpalavereissa sekä säännöllisissä sairaanhoitajan pitämässä hoitotyön tiimipalavereissa käydään läpi esiin tulleet asiat ja niiden pohjalta suunnitellaan ja kehitetään toimintaa. Saadut palautteet myös ohjaavat toimintasuunnitelman ja vuosittaisten tavoitteiden laadintaa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

Henkilökunta kirjaa toiminnassa tapahtuneet riskit ja huomautetut poikkeamat HSE lite -järjestelmään. Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit ja poikkeamat, esimerkiksi lääkepoikkeamat, ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. HSE lite sivustolle henkilöstö ilmoittaa työympäristössä havaitut riskit ja poikkeamat. Palveluvastaava saa automaattisesti HSE lite ja HaiPro -järjestelmästä poikkeamailmoitukset käsittelyyn ja käsittelee ilmoitukset ja niihin liittyvät toimenpiteet henkilökunnan kanssa säännöllisesti kuukausittaisissa yksikköpalavereissa. Myös asukkailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute on riskienhallinnassa tärkeää.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen

on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Juupakodissa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioidessa kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt, kuten asukkaalla olevan hoitajakutsun toimimattomuus kiireellistä apua tarvittaessa. Lisäksi esimerkiksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen. Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee Pihlajalinnaan tehty perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti. Työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä tukee yhdessä laaditut työyhteisön pelisäännöt. Henkilöstö on yhdessä laatinut pelisäännöt miettimällä, millaiset tekijät kuuluvat onnistuneeseen työpäivään ja millaiset taas raskaaseen ja kuormittavaan. Näiden pohjalta on koostettu yhteiset pelisäännöt, joita noudattamalla pyritään onnistuneeseen työpäivään, kuormittavaa työpäivää välttämällä.

Yksikön henkilöstömitoitus on tilaajan ja luvan tarkoittamalla tasolla ja asiakkaiden palvelutarpeen mukainen. Toteutuneista työtunneista seurataan jatkuvasti mitoituksen täyttymistä. Juupakodilla on käytössään toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön. Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisenä liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Käytössä on hoitajakutsu -järjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Ryhmäkotien ovet ovat lukittuina ja muistisairaat asiakkaat ulkoilevat hoitajien, omaisten tai ystävien kanssa. Sisäpihat, joissa asukkaat saavat ulkoilla vapaasti ovat aidattuja ja lukossa. Yksikössä on hoitohenkilökunta läsnä 24h vuorokaudessa. Asiakkaiden yksityisyyttä ja intimitteettisuojaa kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoitaessa. Asiakkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammattitaitoista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivaltatilanteita. Muistioireisen ja muistisairaana ikääntyneen asiakkaan hyvä kohtaaminen ja tukeminen on Juupakodissa yksi tavoitteista ja aiheeseen on tulossa koulutus syksyllä ja KOHO-hanke on käynnissä.

Asiakkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Ravitsemuksen seuranta tapahtuu myös tarvittaessa ruokapäiväkirjan, nestelistan sekä MNA mittariston avulla sekä lisäksi painon seurannan perusteella ja laboratoriotuloksilla. Seuranta tapahtuu myös asiakaspalautteen avulla.

Allergiat, rajoitteet sekä ruoan rakennekoostumukset ilmoitetaan Justiina palveluille, keittiön työntekijöille. Nämä kirjataan myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Erityisruokavälineet haetaan lääkinnällisen kuntoutuksen kautta. Juupakodissa asiakkaiden ravitsemus pohjautuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin

ikääntyneille. Riittävän ravitsemuksen toteutumista seurataan muun muassa Raiarvioinneissa.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja yksikön esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöönottoon liittyvistä asioista. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29§ ja 30§).

Asiakkaat ja omaiset tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat tai riskit ensisijaisesti yksikön henkilökunnalle tai yksikön omaan palautelaatikkoon. Yhteyttä voidaan ottaa myös sosiaali-/potilasasiavastaavaan, joiden yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Muistutusten ja poikkeamien käsittely. Kun muistutus tai poikkeamailmoitus on tehty palautekoordinaattori ohjaa poikkeaman toimipisteeseen. Toimipisteen vastaava saa

sähköpostiin tiedon poikkeamasta. Yksikössä käydään poikkeama läpi henkilöstön kanssa yhdessä ja yhdessä laaditaan tai tehdään vaadittavat toimenpiteet. Poikkeaman käsittelyyn liittyvät kirjaukset tehdään Hairossa tai HSE Lite sivustolla. Poikkeaman käsittelyn jälkeen poikkeamat tallennetaan ohjelmaan.

Asiakkaaseen kohdistuvia riskejä ja keinoja niiden välttämiseen

- kaatumiset

- Kaatumisia pyritään ehkäisemään pitämällä ympäristö esteettömänä.

Henkilökunta on tarvittaessa asukkaan apuna siirtymisissä.

- sängystä putoaminen

- Henkilökunta arvioi tarvittaessa yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa asukkaan tarpeen laitojen ylhäällä pitämiseen. Lääkäri kirjoittaa asukkaalle laitaluvan. Henkilökunta arvioi tarvetta laidan ylhäällä pitämiseen dokumentoiden asian myös asiakastietojärjestelmään.

- esteettömyyden huomiointi

- muutokset käyttäytymisessä ja väkivaltatilanteet

- Muistisairauteen kuuluu olennaisesti muutokset henkilön käyttäytymisessä. Välillä tilanteet voivat ilmetä joko sanallisesti tai fyysisesti väkivaltaisina. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti muistisairaahan ihmisen kohtaamiseen, jotta väkivaltaisten tilanteiden syntyminen saataisiin mahdollisimman pitkälle ennaltaehkäistyä. Läheltä piti- ja toteutuneet väkivaltatilanteet raportoidaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö käy HaiPro-raportit läpi kuukausittain yksikön palaverissa ja yhdessä mietitään keinoja tilanteiden välttämiseen ja ennaltaehkäisemiseen jatkossa.

- perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat

- asiakkaiden omaisuus

- Muistisairauteen liittyen osa asukkaista saattaa kuljetella toisten asukkaiden omaisuutta. Tämä on hyvä huomioida, jottei asukashuoneissa säilytettäisi arvoesineitä tai korkean tunnearvon omaavia esineitä.

-yksityisyyden- ja intymiteettisuoja

- Uudet työntekijät allekirjoittavat työhön tullessaan vaitiolo- ja salassapitositoumuksen. Henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuojakoulutuksen.

- ravitsemustila

- Riittävän ravitsemustilan toteutumista seurataan säännöllisesti.

- asiakkaan poistuminen

- Kaikki yksikön ovet ulos ovat lukittuna. Tämä luo turvallisuutta muistisairaiden asukkaiden asumiselle.
- asiakkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute
 - Tärkeänä toimintaperiaatteena on hyvä yhteistyö asukkaiden omaisten ja läheisten kesken niin, että asukkaan mahdollisimman hyvä elämä toteutuu Juupakodissa. Asukkaiden ja omaisten palaute käsitellään yhdessä asianosaisten kanssa.
- Hoitajakutsu-laitteessa ilmenevät häiriöt
 - Vastuuhoitajan puhelimessa on hoitajakutsujärjestelmään numero, joka antaa ohjeita. Mikäli hoitajakutsussa ilmenisi toimintahäiriötä, asukkaiden yöaikainen turvallisuus varmistettaisiin tarvittaessa ylimääräisellä työntekijällä. Päiväaikaan henkilöstöresurssi riittää siihen, että henkilökunta voi varmistaa asukkaiden turvallisuuden kiertämällä asukashuoneet säännöllisesti.

Juupakodissa henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan jatkuvasti. Työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savuttomuudella, laajalla työterveyshuollon palvelululla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työnantajan tarjoamilla työsuhde-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökuntaan kohdistuvat työtapaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina sekä asianmukaisina. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä. Esihenkilöillä on lisäksi käytössään työkyvyn tuen sovellus, jolla seurataan henkilöstön poissaolojen määrää ja työkyvyn tukemiseksi tehtyjä toimenpiteitä, jotta työkykyä saataisiin tuettua mahdollisimman hyvin.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan autonomisesti ja työaikaergonomiaan pyrkien kolmen viikon jaksoissa sekä työntekijöiden toiveet huomioiden. Yksiköiden tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle ja niitä kerrataan säännöllisesti.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä ja keinoja niiden välttämiseen

- yövuorotyö
 - Kotihoidon yövuorosta hoitaja käy Juupakodilla. Sarapihan ympärivuorokautisesta palveluasumisyksiköstä yövuorossa oleva hoitaja soittaa Juupakodin yövuorolaiselle vastuupuhelimeen kerran yön aikana. Käytössä on hälytyspainike, joista menee hälytys suoraan vartiointiliikkeeseen.
- vuorotyö
 - Juupakodissa on käytössä mahdollisuus autonomiseen työvuorosuunnitteluun.
- työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys

- Työn kuormituksen tasoa seurataan säännöllisesti Pulssi-kyselyillä. Kehityskeskustelut esihenkilön ja työntekijän välillä pidetään säännöllisesti ja esihenkilölle voi ns. matalalla kynnyksellä kertoa työkyvyssään ja työssä viihtymisessään tapahtuvista muutoksista. Esihenkilö pitää one-to-one keskustelut kerran kuukaudessa. Työkykyä seurataan myös Pihlajalinnalla käytössä olevalla Työkyvyn tuen sovelluksella, joka on työväline esihenkilöille sairauspoissaolojen seuraamiseen. Käytännön toimina työkyvyn tuen polkuun liittyvät erilaiset keskustelut työntekijän kanssa ja myös tarvittaessa tiivis yhteistyö työterveyshuollon kanssa.

- tiedonkulku

- Toimiva tiedonkulku on haaste kolmivuorotyötä tekevissä työyhteisössä. Tiedonkulku pyritään varmistamaan päivittäisraporteilla vuoronvaihtojen yhteydessä, yhteisen kalenterin käytöllä ja sillä, että olemassa oleva tieto on kaikkien saatavilla. Palaverin jälkeen muistio jaetaan jokaisen omaan sähköpostiin ja Juupakodin yhteiseen sähköiseen kansioon teamsissa. On myös työntekijän omalla vastuulla olla aktiivinen tiedonsaannin suhteen: lukea yhteistä kalenteria, asiakastietojärjestelmän kirjauksia, omaa työsähköpostia ja teamsia ja lisäksi kysellä aktiivisesti.

- väkivalta- ja uhkatilanteet

Muistisairauteen voi liittyä käyttäytymisen haasteita, mitkä voivat ilmetä väkivaltaisena ja aggressiivisena käytöksenä. Tilanteet pyritään mahdollisimman pitkälle ennakoimaan. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti muistisairaahan ihmisen kohtaamiseen. Aina ennakointi ei silti riitä ja asukkaan käytös voi muuttua äkillisestikin. Työkaverin voi pyytää tarvittaessa apuun ja toimia työparina yksintyöskentelyn sijaan. Väkivaltatilanteen tapahduttua työntekijä tekee tapahtuneesta ilmoituksen HseLite-järjestelmään ja tilanne käydään huolellisesti läpi yksikön palaverissa. Näkökulmana on pyrkiä löytämään keinoja, joilla tilanteet eivät pääsisi uusiutumaan.

- ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet

- Apuvälineiden käyttöön perehdytetään huolellisesti.

- ammattitaito ja perehdytys

- Työhön perehdytetään huolellisesti. Esihenkilö valvoo perehdytyksen suorittamista.

- tietosuoja- ja tietoturvariskit

- Havaitessaan tietosuojapoikkeaman työntekijä täyttää Pihlajalinnan intranetissä Tietosuoja/ tietoturvailmoituksen. On tärkeä tiedottaa myös omaa esihenkilöä tapahtuneesta.

- henkilöstömitoitus äkillisten poissaolojen takia

- Mäntänvuoren terveyden yhteisestä varahenkilöstöstä on mahdollista saada sijainen äkillisiin poissaoloihin. Juupakodissa on käytössä Sotendersijaisjärjestelmä, jonne palveluvastaava tai virka-ajan ulkopuolella vuorossa vastaavana oleva työntekijä merkitsee

tiedon sijaistarpeesta. Juupakodin käyttämät sijaiset varaavat itselleen vuoron järjestelmän kautta. Viime kädessä myös omia työntekijöitä voi pyytää jatkamaan vuoroa tai tulemaan vapaalta ylimääräiseen vuoroon. Esihenkilö valvoo, ettei työntekijän kokonaiskuormitus muodostu liian suureksi vuoronpidennysten ja suunnittelemattomien työvuorojen takia. Vastuu on myös työntekijällä itsellään.

- Puhelinongelmat: ajoittain huono kuuluvuus, puhelut eivät aina yhdisty

Epäasiallisen kohtelun vastainen malli

Työnantaja on työturvallisuuslain mukaan velvollinen huolehtimaan tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta sekä terveydestä työssä. Työnantajan tulee selvittää ja poistaa työntekijän terveydelle haitalliset haitta- tai vaaratekijät työpaikalta. Tämä pätee myös työntekijän terveydelle vaaraa aiheuttavaan häirintään tai epäasialliseen käyttäytymiseen työpaikalla. Vastuu toimenpiteistä on esihenkilöillä. Myös työtovereiden odotetaan häirintää tai epäasiallista kohtelua havaitessaan ottavan sen puheeksi.

Työpaikalla ja siellä tehtävässä työssä tai työtilaisuuksissa ei hyväksytä häirintää tai epäasiallista kohtelua. Työpaikan jokaisen työntekijän on vältettävä muihin työntekijöihin kohdistuvaa käyttäytymistä, joka aiheuttaa haittaa tai vaaraa toisen työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle. Epäasiallinen kohtelu on yleisen hyväntavan vastaista käyttäytymistä toisia kohtaan. Työturvallisuuslaki kieltää häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun työssä. Työsuojeluviranomaiset valvovat lain toteutumista työpaikoilla.

Työnantaja huolehtii käytettävissään olevin keinoin, että terveydelle vaaraa aiheuttavaa häirintää tai epäasiallista käyttäytymistä ei esiinny työpaikalla. Vastuu tästä on työnantajalla, hänen valtuuttamallaan henkilöllä ja esihenkilöillä. Häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneen työntekijän tulee ottaa tapahtunut puheeksi joko suoraan epäasiallisesti käyttäytyneen henkilön kanssa tai työsuojeluvaltuutetun, työsuojelupäällikön, luottamusmiehen, työterveyshuollon tai henkilöstötoiminnoista vastaavan tahon kanssa. Myös työtovereiden odotetaan häirintää tai epäasiallista kohtelua havaitessaan ottavan sen puheeksi.

Häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneen tulee ottaa tapahtunut puheeksi ja kertoa kokemuksestaan joko välittömästi tai mahdollisimman pian henkilölle, joka hänen kokemanaan käyttäytyi epäasiallisesti. Tärkeää on myös samalla ottaa puheeksi, ettei hyväksy häirintää ja epäasiallista kohtelua. Parhaimmillaan tilanne voi selvitä jo heidän kesken. Jos häirintä tai epäasiallinen kohtelu jatkuu, voi asian ottaa puheeksi esihenkilön kanssa. Jos häirinnän tai epäasiallisen kohtelun kohteeksi joutunut työntekijä ei uskalla ottaa asiaa puheeksi epäasiallisesti käyttäytyvän henkilön kanssa, ilmoitetaan kokemuksista suoraan esihenkilölle.

Juupakodin ympäristöön liittyviä riskejä ja keinoja niiden välttämiseen

– liukastuminen

- Kiinteistöhuoltoon ollaan tarvittaessa yhteydessä pihan hiekoittamiseksi. Henkilökuntaa on ohjeistettu käyttämään vain virallisia teitä, ei oikopolkua.

- kaatuminen

- Kulkuväylät pidetään esteettöminä. Työkenkien on oltava turvalliset niin, että ne pysyvät hyvin jalassa eivätkö ole liukkaat.

- kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen

- Siisti ja esteetön ympäristö

- ulkopuolinen uhka

- Kiinteistöön ei päästetä tuntemattomia henkilöitä.

- puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit

- Kemikaalit eivät ole asukkaiden saatavilla. Kemikaaleja käsittelevät työntekijät, kuten laitoshuoltajan, ovat koulutettuja tehtävänsä.

Juupakodin hoitotyöhön liittyviä riskejä ja keinoja niiden välttämiseen

Juupakodin lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n laatimaan Turvallinen lääkehoito – Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön, lääkehoidon prosessin yksikössä, henkilöstörakenteen ja tehtävien kuvauksen, vastuun määrittämisen, lääkehoidon osaamisen arvioinnin ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon lupakäytännöt. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksiköiden asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksiköissä seurataan lääkepoikkeamia ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu toimintaohjeet. Juupakodissa on käytössä annosjakelu kaikilla asukkailla. Tarvittaessa esimerkiksi antibioottikuureja jaetaan dosettiin, joka kaksoistarkastetaan. Lääkkeiden jakamisesta dosettiin täytetään lomake, johon kirjataan lääkkeen jakaja, tarkastaja ja mahdolliset poikkeamat. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaa vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksiköissä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksiköiden turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta, annosjakelussa olevat säännöllisesti annettavat huumausaineeksi luokiteltavat lääkkeet eivät vaadi kortti seurantaa. Sähköisen reseptin käytön lisääntyessä hoitohenkilökunnan tulee varmistua tiedonkulusta, kuten lääkemääräyksistä ja -muutoksista olemalla tarvittaessa yhteydessä edelliseen asiakasta hoitaneeseen terveydenhuollon yksikköön tai lääkkeitä toimittavaan apteekkiin, jolla on käyttöoikeus sähköiseen reseptikeskukseen. Lääkehuoneen ja lääkejääkapin lämpötilat tarkastetaan päivittäin yöhoitajan toimesta. Juupakotiin on laadittu hygieniasuunnitelma ja nimetty hygieniavastaava. Juupakodin hygieniavastaavana toimii Ira Puolakanaho. Hygienia on osa perehdytysohjelmaa. Juupakodissa infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä. Tartuntatautilain 17§ terveyden- ja sosiaalihuollon yksiköissä on velvollisuus suunnitelmallisesti torjua hoitoon liittyviä

infektioita. Juupakodissa noudatetaan tartuntatautilain 48§ mukaista työntekijöiden rokotussuojaa asiakkaiden suojaamiseksi. Palveluvastaava varmistaa tämän uutta työsopimusta tehdessään. (Lisätietoa Pirkanmaan hyvinvointialueen sivustolta Infektioiden torjunnan omavalvonta soteyksiköissä, Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä - pirha.fi .)

Hoitoon liittyviä riskejä

- lääkepoikkeamat

- Vain lääkeluvan omaavat työntekijät saavat osallistua Juupakodissa toteutettavaan lääkehoitoon. Lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään ja käsitellään Juupakodin yhteisissä palaverissa. Näkökulmana poikkeuksien ja läheltä piti – tilanteiden käsittelylle on virheistä oppiminen jatkossa.

- pistostapaturmat

- tiedonkulku, e-resepti

- Tiedonkulun varmistaminen on haaste kolmivuorotyötä tekevissä työyhteisöissä. Tähän on kiinnitetty huomiota tiedonkulun varmistamiseksi. Päivittäisraportit pidetään kolme kertaa vuorokaudessa aina vuoronvaihtojen yhteydessä. Palaverimuistiot jaetaan jokaisen työntekijän sähköpostiin ja teamsiin Juupakotiryhmään.

-infektioiden leviäminen

- Infektioiden leviämistä pyritään ehkäisemään huolellisella suojautumisella ja käsihygienialla. Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen antamia ohjeita.

- käsihygienia

- Käsihygienian merkitys käydään läpi perehdytyksessä ja siitä muistutetaan säännöllisesti. Käsidesin kulutusta seurataan. Hygieniavastaava perehdyttää työryhmää säännöllisesti aiheesta.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Juupakoti on sitoutunut noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Juupakodin omavalvontasuunnitelma on julkinen ja löydettävissä sähköisenä Mäntänvuoren terveys Oy:n nettisivulta, paperisena yksikön toimistosta ja yksikön ilmoitustaululta. Juupakoti vastaa omavalvontasuunnitelmansa tarkistamisesta vähintään kerran vuodessa ja päivittämisestä tarvittaessa esimerkiksi palvelusisällön tai ohjeiden muuttuessa. Juupakoti seuraa omavalvontasuunnitelmansa toteutumista neljän kuukauden välein Mäntänvuoren Terveiden yhteisessä omavalvontaohjelmassa.

Paikka, aika, allekirjoitus ja nimenselvennys:

Juupajoki 25.8.2025, Johanna Kopra, palveluvastaava



Mänttä-Vilppula 25.8.2025n, Susanna Laaksonen , palvelupäällikkö