

23.1.2020

EOAK/6032/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Lotta Hämeen-Anttila

**ENNALTA ILMOITTAMATON TARKASTUS: HUMANA KOTIKYLÄ SAMMONKOTI
Pöytäkirja - liitteenä selvitys tehdyistä toimenpiteistä**

Humana Hoiva Oy on toimittanut 31.3.2020 yksityiskohtaisen selvityksen tarkastuksen jälkeen tehdyistä toimenpiteistä ja jatkotoimenpiteistä.

23.1.2020 kirjatussa pöytäkirjassa mainitut epäkohdat on korjattu ja asioita on käsitelty asianmukaisesti henkilökunnan kanssa. Selvityksen perusteella yksikössä annetun palvelun laatu on hyvä.

Tämä asiakirja sisältää sekä 23.1.2020 päivätyn tarkastuspöytäkirjan tekstin, että Humana Hoiva Oy:n toimittaman selvityksen.

Selvitys on tämän asiakirjan lopussa liitteenä.

Aika: 5.11.2019

Tarkastuskohde: Humana Kotikylä Sammonkoti
Keljonkankaantie 58, 40530 Jyväskylä

Osallistujat: Oikeusasiamiehen kansliasta:
Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Lotta Hämeen-Anttila
Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Marja-Liisa Judström
Notaari Johanna Koli

Ulkopuolisena asiantuntijana:
Matleena Takaluoma

1 TARKASTUKSEN TARKOITUS

Perustuslain 109 §:n 1 momentin nojalla oikeusasiamies valvoo, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset ja virkamiehet noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Lisäksi hänen valvontaansa kuuluvat muutkin, jotka hoitavat julkista tehtävää. Oikeusasiamies seuraa erityisesti, että hyvä hallinto sekä perus- ja ihmisoikeudet toteutuvat.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 5 §:n mukaan oikeusasiamies toimittaa tarpeen mukaan tarkastuksia perehtyäkseen laillisuusvalvontaansa kuuluviin asioihin.

Vanhuksille ympärivuorokautista palveluasumista tarjoavissa yksiköissä halutaan selvittää vanhusten saaman hoivan ja hoidon ihmisarvoa kunnioittavaa luonnetta, ja sitä, että kunnat huolehtivat myös heikommassa asemassa olevien kuntalaisten perustuslain 19 §:n mukaisesta oikeudesta sosiaaliturvaan ja huolenpitoon.

YK:n vammaisyleissopimuksen ratifioinnin myötä (10.6.2016) eduskunnan oikeusasiamiehestä on tullut osa yleissopimuksen 33 artiklan 2 kohdan mukaista rakennetta, jonka tehtävänä on edistää, suojella ja seurata vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumista. Tämän vuoksi oikeusasiamies kiinnittää tarkastuksilla erityistä huomiota vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, rajoitustoimenpiteiden käyttöön, osallistumisen mahdollisuuksiin sekä toimittolojen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyviin seikkoihin. Vammaisyleissopimuksen piiriin voidaan katsoa kuuluvan muun muassa muistisairaat henkilöt.

Eduskunnan oikeusasiamies on myös nimetty YK:n epäinhimillisen tai halventavan kohtelun tai rangaistuksen vastaisen yleissopimuksen valinnaisen pöytäkirjan tarkoittamaksi kansalliseksi valvonta-elimeksi. Tässä ominaisuudessa oikeusasiamies tekee tarkastuksia kaikkiin niihin paikkoihin, joissa voidaan kohdistaa rajoitteita. Tehtävä mahdollistaa esimerkiksi ulkopuolisten asiantuntijoiden käyttämisen tarkastuksilla.

Tarkastuksen yhteydessä oikeusasiamiehellä ja hänen määräämillään eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian virkamiehillä sekä kutsutulla asiantuntijalla on oikeus saada salassapitosäännösten estämättä viranomaisilta ja toimipaikkojen ylläpitäjiltä tehtävän hoitamiseksi tarpeelliset tiedot sekä oikeus päästä valvottavan kaikkiin tiloihin ja tietojärjestelmiin ja oikeus keskustella luottamuksellisesti tarkastuskohteen henkilökunnan sekä siellä palvelevien tai sinne sijoitettujen henkilöiden kanssa.

Tarkastuksen tarkoituksena oli tutustua sosiaalihuollon asiakkaiden saamien palvelujen sisältöön ja laatuun, asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen sekä saattohoidon ja palliatiivisen hoidon toteuttamisen periaatteisiin. Lisäksi oikeusasiamiehen kanslian erityisenä tarkastusteemana vuonna 2019 on asiakkaan oikeus yksityisyyteen.

Oikeusasiamiehestä annetun lain 1 a luvun 11 h §:n mukaan kansalliselle valvontaelimelle tietoja antaneelle ei saa määrätä rangaistusta tai muuta seuraamusta tietojen antamisen perusteella.

2 TARKASTUSKOHTEN KUVAUS

Kotikylä Sammonkoti on ikääntyneiden palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yksikkö ja sijaitsee Jyväskylän Keljonkankaalla. Kotikylä on perustettu vuonna 2009. Huhtikuussa 2019 voimaan tulleen yrityskaupan myötä Sammonkoti on tullut osaksi Humana Hoiva-konsernia. Ennen tätä Sammonkoti on ollut osa Coronaria Hoiva-konsernia.

Palvelukodissa on 29 yhden hengen asuntoa ja kaksi kahden hengen asuntoa. Muistisairaille henkilöille tarjotaan ryhmäkotiasumista omassa erillisessä ryhmäkodissa. Neljä kahdeksanpaikkaista ryhmäkotia sijaitsevat rakennuksen kerroksissa 2-5. Ryhmäkodeissa toteutetaan tehostettua palveluasumista. Kotikylässä ei ole erillistä mielenterveyskuntoutumisen yksikköä ja muistisairaiden ryhmäkoteihin on sijoitettu myös muunlaista apua ja tukea tarvitsevia vanhuksia. Palvelukodissa on yhteensä 67 asumispaikkaa.

Jatkossa kaikki paikat on tarkoitus muuttaa tehostetuksi palveluasumiseksi ja samalla luovutaan yksityisestä palveluasumisesta, jossa kotihoito toteuttaa hoidon. Yksiköllä on puitesopimus Jyväskylän kaupungin kanssa.

3 TARKASTUKSEN KULKU

Tarkastus tehtiin apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin määräyksestä ja ennalta ilmoittamatta. Tarkastusmääräys annettiin palveluesimiehelle.

Oikeusasiamiehen kanslian edustajat kertoivat lyhyesti apulaisoikeusasiamiehen tehtävistä ja niihin liittyvistä oikeuksista.

Tarkastuksen kohteiksi valittiin ryhmäkodit 1, 2 ja 4. Tarkastajiin suhtauduttiin asiallisesti ja ystävällisesti ja he saivat käyttöönsä tarvitsemansa selvityksen ja tiedot. Lisäksi tarkastajat keskustelivat muun henkilökunnan, asukkaiden sekä asiakkaan omaisen kanssa. Yksi työntekijä lähetti kommentteja vielä tarkastuskäynnin jälkeen.

Tarkastajat saivat käyttöönsä seuraavat asiakirjat:

- Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
- asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat kaikista ryhmäkodeista
- kaikkien ryhmäkotien asukkaiden päivittäiskirjaukset viimeisen viikon ajalta
- Haipro-ilmoitukset viimeiseltä kuukaudelta
- Viimeisin RAI-palauteraportti
- Työvuorosuunnitelma ajalle 11.11.-1.12.2019
- Sammonkodin henkilöstölle suunnatut toimintaohjeet
- Palotarkastuspöytäkirja 20.11.2018 ja jälkipalotarkastuksen pöytäkirja 19.2.2019
- asiakas- ja omaiskyselyistä tehdyt yhteenvedot lokakuulta 2018
- Haipro-tilastot tammi-lokakuulta 2019
- Sammonkodin henkilöstön kannanotto pöytäkirjaluonnokseen
- Yhteenvedo Sammonkodin kevään 2019 RAI-raportista
- Sävelsirkun lisenssien käyttö tammi-lokakuu 2019
- Sammonkodin saattohoito-ohjeistus (päiväämätön)
- Henkilöstön koulutussuunnitelman 2019
- Henkilöstön koulutussuunnitelman 2019 toteutumisen seuranta
- henkilöstöluettelo
- Humana oy:n sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus -lomake.

Lisäksi Jyväskylän kaupunki lähetti pyynnöstä vuoden 2019 aikana Sammonkotiin kohdistuneisiin valvontatoimiin liittyvän materiaalin. Kaupungin valvontaviranomaisen ja aluehallintoviraston edustajan kanssa on keskusteltu tarkastuksen jälkeen.

Tarkastajien havainnot esiteltiin apulaisoikeusasiamies Maija Saksli-nille. Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot ja suositukset ilmenevät tästä pöytäkirjasta.

Pöytäkirjan luonnos lähetettiin palveluyksikköön kommentoitavaksi. Pöytäkirjaan ei pääsääntöisesti ole lisätty kommenteissa esitettyjä tietoja siitä, mitä toimenpiteitä yksikössä suunnitellaan tehtäväksi. Tiedot tehdyistä toimenpiteistä ja arvio yksikön tilanteesta toimenpiteiden toteuttamisen jälkeen kirjataan sen jälkeen, kun vastaukset pöytäkirjan lopussa mainittuihin selvityspyyntöihin on saatu.

4 HAVAINNOT JA APULASIOIKEUSASIAMIEHEN KANNANOTOT

Keskeiset perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista vaarantavat havainnot ja kannanotot

Apulaisoikeusasiamies haluaa aluksi tuoda yleisesti esille sen, että tarkastushavainnoissa ja niiden perusteella annetuissa kannanotoissa jäävät usein myönteiset seikat vähemmälle huomiolle. Tehostettuun palveluasumiseen sijoitetaan nykyisin yhä enemmän apua tarvitsevia vanhuksia. Tämä asettaa haasteita yksiköissä työskenteleville, etenkin kun otetaan huomioon käytettävissä olevat resurssit. Laillisuusvalvojan tarkastuskäynneillä laitoksiin ja asumisyksiköihin pyritään nostamaan esille asioita, joilla on merkitystä haavoittuvassa ihmisryhmässä olevien henkilöiden – kuten vanhusten – perus- ja ihmisoikeuksien toteutumiseen ja kohteluun.

Apulaisoikeusasiamies haluaa korostaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on merkittävä rooli huonon kohtelun ennaltaehkäisyssä. Tämän vuosi tarkastuksilla kiinnitetään erityistä huomiota menettelytapoihin, annettuihin ohjeisiin sekä työntekijöiden koulutukseen ja perehdytykseen.

Tarkastuksella saatujen tietojen ja tehtyjen havaintojen perusteella yksikön asukkaiden perushoidossa ja huolenpidossa on vakavia puutteita ja myös suoranaista kaltoinkohtelua esiintyy. Hoidon ja hoivan laatu ei kaikissa ryhmäkodeissa turvaa perustuslain edellyttämää ihmisarvoista elämää ja tilanne edellyttää välittömiä toimenpiteitä. Osa ryhmäkodin asukkaista kertoi pelkäävänsä henkilökuntaa.

Henkilökunnan vaihtuvuus on ollut viimeisen vuoden aikana suurta, eikä kaikkia vakansseja ole saatu täytettyä. Kotikylä Sammonkodissa ei ole työsuojeluvaltuutettua eikä luottamusmiestä.

Tilat ja esteettömyys

Yksikön tiloissa ja ympäristössä esteettömyys on huomioitu hyvin. Autolle on inva-paikka ja rakennuksen ulko-ovet saa auki pyörätuolissa istuen. Yleiset tilat ovat avarat ja hissiin mahtuu sähköpyörätuolilla. Induktiosilmukkaa ei ole.

Sammonkodissa on pieni aidattu ulkoilualue, jossa tarkastuksella saatujen tietojen mukaan järjestetään kesäisin makkaranpaistoa ja muuta viriketoimintaa. Pihalle ja aidatulle alueelle pääsee esteettömästi pohjakerroksesta.

Ryhmäkotien pieni koko antaa mahdollisuuden asiakkaiden tarpeiden yksilölliselle huomioimiselle. Jokaisella asukkaalla on oma lukittava asuinhuone, jonka yhteydessä on esteetön wc ja kylpyhuone. Ryhmäkodin yhteydessä on iso lasitettu parveke ja henkilökunnan käytössä on erillinen lukittava toimistotila, jossa on lasiovi. Yhteinen tila on avara ja viihtyisä.

Jos oman huoneen ovi on lukittu, suurin osa asukkaista ei kykene avaamaan ovea sisäpuolelta. Jos asukas jää lukitun huoneen ulkopuolelle hän ei saa oveaan auki ilman henkilökunnan apua. Huoneissa on turvalattia, joka hälyttää hoitohenkilökunnan laitteisiin esimerkiksi kaatumisista ja jos joku poistuu huoneestaan yöllä. Tarkastusajankohtana tunnistimet olivat epäkunnossa osassa ryhmäkodeista.

Lainsäädäntö

Perustuslain 10 §:n 1 momentin mukaan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu.

Asumispalveluista säädetään sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 §:ssä. Pykälän mukaan asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 1 momentin mukaan asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Saman pykälän 4 momentin mukaan asiakkaiden käytössä olevien sosiaalipalvelujen toimitilojen on tuettava asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilojen suunnittelussa ja käytössä on huomioitava asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja edellytykset, esteettömyys ja yksityisyyden suoja.

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain (vanhuspalvelulaki, 980/2012) 22 §:n mukaan palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että iäkkäiden henkilöiden käytössä olevat toimitilat ovat riittävät, turvalliset, esteettömät, kodikkaat sekä muutenkin olosuhteiltaan sopivat heidän tarpeisiinsa nähden.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että ryhmäkotien tilat eivät muodosta esteitä toteuttaa hoivaa ja hoitoa laadukkaasti ja asukkaiden yksityisyyttä kunnioittaen.

Ryhmäkotien pieni koko helpottaa työntekijöiden mahdollisuutta havaita asukkaiden avuntarpeet ajoissa ja edesauttaa laadukkaan ja yksilöllisen hoidon toteuttamista.

Asukkaiden toimintakyky sekä ryhmäkotien sijainti kerroksissa siten, ettei niistä ole esteetöntä pääsyä ulos aidatulle alueelle aiheuttavat sen, että asukkaiden omatoiminen ulkoilu ja muu liikkuminen laajemmalla alueella edellyttää aina toisen henkilön apua. Liikkumisen ja ulkoilun edellyttämä henkilöstö on otettava huomioon henkilöstömitoituksessa.

Apulaisoikeusasiamies suosittaa induktiosilmukan hankkimista. Induktiosilmukan avulla voitaisiin olennaisesti parantaa kuulovammaisten henkilöiden mahdollisuuksia osallistua heille tärkeisiin tilaisuuksiin.

Turvalattiajärjestelmä on laitettava kuntoon. Vikatilanteissa on muistettava huomioida paloturvallisuus ja lisättävä tarvittaessa henkilökuntaa. Oven lukitseminen muodostaa aina riskin silloin kun asukas ei itse kykene avaamaan ovea.

Palvelun laatu ja sisältö

Hoiva

Tarkastuksen aikana samat ilmiöt ja ongelmat toistuvat sekä asukkaiden että henkilökunnan puheissa. Hyvään perushoittoon ei ole aikaa ja hygieniasta ei pidetä huolta riittävästi. Osa työntekijöistä ei sovellu alalle ja kohtelee asukkaita epäkunnioittavasti mm. käskyttäen. Tarkastuksen aikana tehtyjen havaintojen mukaan hoitoa toteutetaan kaavamaisesti. Hoiva perustuu pitkälti listoihin ja aikataulutuksiin.

Havaintojen ja haastattelujen sekä asiakirjojen perusteella hoivan laatu vaihtelee hoitajien, ryhmäkotien ja asukkaiden välillä. Ryhmäkoti 1:ssä oli tarkastusajankohtana yksi hoitaja enemmän kuin muissa ryhmäkodeissa. Tarkastushavaintojen ja saatujen tietojen perusteella ryhmäkoti 1:ssä pystytään tarjoamaan yksilöllisempää ja laadukkaampaa hoivaa kuin ryhmäkodeissa 2 ja 4.

Haastatellun hoitajan mukaan hyvä perushoito ei toteudu ja perushygienian hoito ei toimi, koska kaikki hoitajat eivät tee niin kuin yksikössä on sovittu. Esimerkiksi suun hoitoa kaikki hoitajat eivät pidä tärkeänä. Huonosta hygienian hoidosta hoitaja kertoo esimerkkinä, että aamulla on suupielissä vielä edellisen illan kiisselit ja sänky on aivan märkä, kun yöllä ei ole vaihdettu vaippaa eikä lakanaa. Lisäksi asukkaan suihkupäiviä on jouduttu siirtämään sen vuoksi, että ei ole ollut käytettävissä kahta hoitajaa. Toinen hoitaja kertoo vastaavassa tilanteessa hoitavansa suihkutuksen yksin, koska tietää, että muuten asukas ei

pääse viikkoon suihkuun. Kesällä ei saunottu, kun saunottajaa ei ollut.

Yksi hoitajista kuvaa toimintatapaa siten, että luistetaan sieltä missä rima on alimpana, jätetään jatkuvasti asioita tekemättä. Ei vaihdeta puhtaita vaatteita eikä lakanoita ja jätetään parranajo väliin. Hoitaja koee asian niin, että toimintatapa on ollut talon pahe jo pitkään eikä se perustu vain tiettyjen yksittäisten työntekijöiden toimintaan. Hoitaja kertoo, että wc-käynnit viedään tietyn rytmin mukaan eli aamutoimien aikaan, ennen lounasta ja lounaan jälkeen ja iltatoimien aikaan. Poikkeuksiakin on ja ei voi sanoa, että kaikki työntekijät tekisivät samalla tavalla. Vaippoja on käytettävissä riittävästi. Vaippavastaavat tilaavat tavaraa tarvittaessa ja talossa on hyvä yhteisvarasto eli koskaan ei tule tilannetta, jossa vaipat loppuisivat kesken. Nykyiset vaipat ovat selvästi huonompilaatuisia kuin aiemmin käytetyt eli eivät ime niin hyvin. Kaupunki päättää mitä vaippoja käytetään.

Sekä asukkaat, että henkilökunta keuhuvat ruuan makua. Uusi ongelma on ollut, että ruoka viedään liian äkkiä pois. Näin asukas, joka on ollut aamupalalla vasta klo 10 voi joutua tilanteeseen, jossa lounasta tarjotaan heti aamupalan jälkeen. Iltapala jaetaan ryhmäkoteihin klo 18.30.-19.30. ja aamupala tarjoillaan klo 8.00. Henkilöstön mukaan asukkaille on mahdollisuus antaa yöpalana voileipää, johon jokaisessa ryhmäkodissa on jääkaapissa tarpeita. Yöpaasto voi kuitenkin olla asukkailla yli 11 tuntia, mikä on Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamien ikääntyneiden ravitsemussuosituksen yläraja yöpaastolle. Pyydettäessä aamutyöntekijä voi antaa aamupalaa seitsemän aikaan.

Yöaikana yöhoitajat tekevät kierrot kahden tunnin välein. Haastateltujen hoitajien mukaan kaikki hoitajat tekevät työtä kolmessa vuorossa.

Hoitajien mukaan kaksi yöhoitajaa kulkee talossa parina ja pyykkihuolto vie suuren osan ajasta joka yö. Pyykkihuolto toteutetaan talon ensimmäisessä kerroksessa. Toimintatavasta ja yöhoitajien vähäisestä määrästä johtuen muistisairaat asukkaat ovat ilman henkilöstön läsnäoloa suuren osan yöajasta. Valvonta on järjestetty Elsi-turvallisuuden avulla, joka ei tarkastusajankohtana toiminut osassa ryhmäkodeista.

Useat hoitajat mainitsee, että osa talossa nyt olevista hoitajista ei sovellu alalle. Toiset välittävät asukkaista ja pyrkivät tekemään parhaansa. Yhden hoitajan toimintaa kuvataan seuraavasti:

”Hoitaja puhuu erityisen törkeästi paitsi muille hoitajille myös asukkaille. Kiroilee ja haukkuu, kun jollekulle on tullut ulosteet vaippaan ikään kuin tahallaan tekisivät. Puhuu töykeästi ja käyttää rumaa kieltä kuten paska ja mulkku. Saattaa sanoa muistisairaille asukkaalle, että pitäisi pitää mulkku housuissa. Tämä työntekijä on ollut pari viikkoa sitten johtajan puheilla, mutta saa jatkaa töissä.”

Huono hoiva ja hoito aiheuttavat asukkaille sekä fyysistä että psyykkistä pahoinvointia. Asukkaat kertovat, että hoitajia pelätään.

Ryhmäkodin asukas kertoo:

”Kyllä me pelätään hoitajia varmasti kaikki vähän. Sanovat, että ei saa marista. Mitään ei uskalla sanoa, että jos joku on ilkeä, niin ei saa kuitenkaan marista. Joskus pelkään hoitajaa, sanoo niin että pelottaa. Sitä yrittää niin, ettei joudu sellaiseen tilanteeseen. Alkaa tuntua rinnassa. Sisäovet ovat lukossa, sekä vessa että oma huone. Jos siitä sanoo, sanovat, että vain luulee, ettei se ole totta. Mutta se on hankalaa, kun pitää pyytää, että pääsee omaan huoneeseen. Liian paljon määrätään mitä pitäisi tehdä. Monet sanoo, ettei uskalla sanoa. Itseä ei ole lyöty, mutta koskee rintaa, kun tietää, että joku on lyönyt yöllä. Muut tulevat kertomaan. Kun sanoo, sanotaan, että älä nyt, ei pidä paikkaansa. Pari kolme hoitajaa, jotka ovat hankalia, ehkä heidän tapa.”

Toinen asukas kuvaa hoitajien toimintaa seuraavasti:

”Kaikki hoitajat ovat erilaisia, toiset tosi kärtyisiä ja sanoo aika pahastikin. Esimerkiksi yksi mummo pyytää iltapalalla aina lisää leipää. Toinen ei anna ja kun mummo suuttuu ja sanoo, että soittaa poliisille, hoitaja vastaa, että soita vaikka presidentille niin ei täältä kuitenkaan saa leipää ja niin joutuu monta kertaa menemään nälkäisenä nukkumaan.

Jatkuvasti pyörii mummoja, jotka sanoo, että heillä pissahätä, mutta hoitaja ei ehdi auttaa. Tuntuu, että mitä useammin pyytää apua sitä huonommin sitä saa. Sanotaan, että kyllä se pystyy. Virtsatietulehdushan siitä tulee. Ei niin saa toiselle tehdä. En ole sanonut tästä kenellekään, en edes omahoitajalle, vaikka on mukava, koska pelkään, että kertoo toiselle hoitajalle ja sitten oma hoito huononee. Jos tarvitsee pesuapua, on kyllä epämiellyttävää täällä.

Näkee joka päivä, miten inhottavaa on, kun ruokaliinat kerätään pois ja sitten seuraavana päivänä laitetaan eri henkilön kaulaan ihan sottaisina.

Ollut hyvä elämä, ehkä tämä on nyt jotain mikä pitää kärsiä. Kun illalla menee nukkumaan, niin toivoo, että aamulla ei enää herää.”

Terveydenhuolto

Lääkärityöstä vastaa Jyväskylän kaupungilla virkalääkärinä toimiva geriatri, joka sivutoimenaan hoitaa Sammonkodin asukkaita. Geriatri käy talossa kerran viikossa ja on tavoitettavissa arkipäivisin puhelimitse. Lisäksi hoitajilla on Humana Hoiva Oy:stä saatujen tietojen mukaan mahdollisuus konsultoida Humana Hoiva Oy:n omaa geriatria tarvittaessa.

Sairaanhoitajat välittävät lääkärille tiedon asukkaiden voinnin muutoksista ja lääketieteellisestä tarpeesta. Haastateltu hoitaja kuvaa, ettei lääkäri ota riittävästi kantaa tilanteisiin, vaan yleinen vastaus on ”seurataan”. Tämä seurantalinja on hoitajan mukaan aiheuttanut asukkaille sairaalareissuja. Asukkaan pelastukseksi on koitunut, jos häntä on suostuttu pitämään sairaalassa viikonlopun yli, jolloin henkilökuntaa on liian vähän.

Tarkastuksen yhteydessä ympärivuorokautisen hoidon RAI-LTC –palauteraportista saatujen tietojen mukaan asukkaiden hoitoisuus on korkea, suurin osa on autettavia tai täysin autettavia. Asukkaiden kognitio ja aloitekyky ovat heikkoja, ja heillä esiintyy runsaasti käytösoireita. Sammonkodin asukkailla on keskimääräistä enemmän masennusepäilyä kohtalaisilla oireilla ja tapaturmia tapahtuu suhteessa enemmän kuin muilla palvelutaloilla. Aktiviteetit eivät nouse esille.

RAI-LTC-palauteraportin perusteella Sammonkodin asukkailla on runsaasti monilääkitystä ja yksittäisessä ryhmäkodissa rauhoittavien lääkkeiden ja psykoosilääkkeiden käyttö ilman psykoosioireita nousee esille. Painehaavaumia on esiintynyt. Sitä vastoin asukkailla ei RAI-arviointien mukaan esiinny kipuja.

Tarkastuksella tehtyjen havaintojen mukaan Sammonkodin ryhmäkotiin asukkaat tarvitsevat runsaasti hoitoa ja huolenpitoa. Tarkastuksella tehtyjen havaintojen mukaan Sammonkodin hoitajilla ei ole riittävästi osaamista lääkkeettömien menetelmien käyttämiseen.

Toimintakyvyn ylläpitäminen

Sammonkodin henkilöstöön kuuluu toimintaterapeutti, joka järjestää koko talon asukkaille ryhmätoimintaa ja virikehetkiä. Ryhmäkodeissa on käytössä lisäksi Sävelsirku-sovellus, jonka kautta hoitohenkilöstö järjestää asukkaille esimerkiksi pelihetkiä. Asukkaat pääsevät ajoittain käymään saatettuna tien toisella puolella olevaan ruokakauppaan.

Asukkaiden ja henkilöstön haastattelujen mukaan asukkailla on harvoin mahdollisuus ulkoiluun. Virikkeellinen toiminta on haastattelujen, tarkastushavaintojen, päivittäiskirjausten ja työvuorotaulukkojen mukaan toimintaterapeutin arkipäivinä toteuttaman toiminnan varassa eikä hoitajien toteuttamalle kuntouttavalle hoitotyölle ole mahdollisuutta. Etenkin viikonloppuisin, jolloin iltavuoron hoitaja tulee töihin klo 13.45 ja aamuvuoron hoitaja lähtee klo 14, ei hoitaja voi lähteä yhden asukkaan kanssa esimerkiksi ulkoilemaan ja jättää toisia asukkaita yksinään. Yksi hoitajista kertoi havainneensa, että asukkaiden toimintakyky laskee nopeasti yksikköön saapumisen jälkeen. Asukkaiden heikko kognitio ja aloitekyky edellyttävät, että virikkeiden tarjonta ja motivointi toteutettaisiin osana kuntouttavaa hoitotyötä.

Sammonkodin ryhmäkodeissa asuu myös vuoteeseen hoidettavia asukkaita. Henkilöstön mukaan asukkaita ei aina auteta istumaan eikä yhteisiin tiloihin. Yhden haastatellun hoitajan mukaan osa hoitajista jättää asukkaat vuoteeseen, koska silloin pääsee itse helpommalla. Toisen kommentin mukaan hoitaja ei yksinkertaisesti aina pysty toimimaan toisin, koska yksi hoitaja ei riitä kahdeksalle hoidettavalle.

Haastatteluiden ja tarkastushavaintojen perusteella ryhmäkodeissa aloitetaan iltatoimet klo 17-18 aikoihin. Tarkastuksella tehtyjen haastattelujen ja havaintojen perusteella asukkaiden hengellisistä tarpeista, omasta vuorokausirytmistä ja ulkoilusta ei huolehdi riittävästi. Yksilöllisiä tarpeita osallistua hoivayksikön ulkopuoliseen toimintaan ei oltu

huomioitu asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmissa eikä niiden toteuttamiseen ollut mahdollisuutta.



Asukkaat kuvailevat olemista ryhmäkodissa:

"Yksityisyys on ongelma, sitä ei ole. Ja aika ei kulu. Päivät ovat typeriä, ei mitään virikkeitä, ei mitään tekemistä. Ulkoilemaan ei pääse, eikä viitsi pyytää, kun ei voi kuormittaa hoitajia. Pitää vain sopeutua. Olisi hyvä päästä kävelemään, se olisi tärkeintä."

"Ulkona olen ollut tasan kerran makkarapaistossa, mutta en kyllä ole pyytänytäkään päästä ulos. Täällä voi pyytää päästä kauppaan, joka on kulmalla talon vieressä, mutta aina sinne ei kyllä pääse, vaikka pyytää. Ja jos haluaa kaupungille esim. lääkärin luona käymään niin maksaa 35 tai 37 euroa käynti eli hyvä, että on pysynyt terveenä."

Saattohoidon ja palliatiivisen hoidon toteuttaminen

Tarkastuksen aikana osa henkilöstöstä arvioi, että saattohoito ei toteudu hyvin. Lisähenkilökuntaa ei ole henkilökunnan pyynnöistä huolimatta saatu saattohoitotilanteisiin. Hoitajat muistivat, että yhden kerran on saatu lisähoitaja asukkaalle saattohoitoon, kun omainen, joka oli lääkäri, oli sitä vaatinut. Lisäksi yhdellä asukkaalla on ollut kotisairaala toteuttamassa läikehoitoa. Osa hoitajista käyttää taukonsa olemalla läsnä kuolevan asiakkaan luona. Omaisilla on mahdollisuus halutesaan yöpyä asukkaan luona saattohoitotilanteessa.

Saattohoidossa olevan asukkaan kivunhoidon aloittamisessa on epämääräisyyttä ja epävarmuutta. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan saattohoidossa olevan asukkaan kivunhoito ei toteudu suositusten mukaan. Morphin-läikehoito määrätään tarvittaessa annettavana läikekeena, jolloin läikekeen antamisen aloitus perustuu hoitajan arvioon. Kipupumppua ei ole käytössä. Asukkaiden heikko kognitio ja aloi-

tekyky edellyttävät, että kipujen havainnointi toteutetaan osana hoito-henkilökunnan antamaa saattohoitoa. Kivunhoidossa tavoitteena tulisi olla, että potilas pysyy kivuttomana, eikä lääkettä anneta vasta kun potilas ilmaisee kipua.

Lainsäädäntö

Perustuslain 1 §:n mukaan Suomen valtiosäntö turvaa ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yksilön vapaudet ja oikeudet sekä edistää oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa.

Perustuslain 19 §:n 1 momentissa on turvattu jokaiselle oikeus ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki, 785/1992) 4 §:n 1 ja 2 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua ilman syrjintää. Vanhuspalvelulain 19 §:n mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito.

Vanhuspalvelulain 14 §:n 2 momentin mukaan pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveyspalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta ja osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Saman lain 13 §:n 2 momentin mukaan palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palvelutarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä erityistä huomiota kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin.

Kaltoinkohtelu

Sosiaalihuoltolain 11 §:n 5 kohdan mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen. Sosiaalihuoltolain säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen perustelujen mukaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Kaltoinkohtelu voi olla teko tai tekemättä jättäminen (laiminlyönti), joka aiheuttaa kärsimystä, tuskaa, vahinkoa ja vaaraa henkilön hyvinvoinnille. Kaltoinkohteluun syyllistyvää käyttää hyväkseen uhrin hänestä riippuvaista asemaa.

Valvira selvitti vanhusten kaltoinkohtelun esiintymistä vanhustenhuollossa vuonna 2016. Raportin mukaan kaltoinkohtelu ilmenee esim. vanhuksen huonona ja epäeettisenä kohteluna tai hoidon ja avun laiminlyöntinä. Vanhukset eivät pääse ulkoilemaan, heidän yksilöllisiin

tarpeisiinsa ei pystytä vastaamaan, eikä heille pystytä järjestämään viirikkeellistä toimintaa. Psykkinen ja sosiaalinen kaltoinkohtelu voi olla määräilyä tai moittimista, karkeaa, epäasiallista tai lapsenomaista kielenkäyttöä, asukkaan toiveiden ja tahdon huomiotta jättämistä, eristämistä ja yksin jättämistä vastoin asukkaan tahtoa, vähättelyä tai mitätöintiä. Fyysistä kaltoinkohtelua ovat kovakouraisuus hoitotoimenpiteissä, liikkumisen rajoittaminen ja pakottaminen tiettyihin toimenpiteisiin. Liikkumisen rajoittamista perustellaan usein turvallisuudella ja asukkaan loukkaantumisen estämisellä. Erilaisista rajoittamistoimenpiteistä voi kuitenkin tulla arjen rutiinia ja osa laitospaikkaa hoitokulttuuria, joka palvelee ensisijaisesti työntekijöiden työn sujuvuutta.

Keskeisiä riskitekijöitä kaltoinkohtelulle ja sen jatkumiselle ovat mm. henkilökunnan riittämättömyys, yksin työskentely, epäkohtien kieltäminen ja vähättely sekä epäkohdista ilmoittaneiden vähättely ja syyllistäminen. Keskeistä kaltoinkohtelun tunnistamisessa ja siihen puuttumisessa on avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jonka luomisessa esimiesasemassa olevilla on suuri rooli.

Valviran kyselyyn vastanneiden kaltoinkohteluhavainnot vaihtelivat sammassakin yksikössä huomattavan paljon. Joku tai jotkut työntekijät havaitsivat esimerkiksi kovakouraisuutta hoitotoimenpiteissä päivittäin tai viikoittain, kun taas toiset eivät olleet havainneet sitä koskaan.

Moni kyselyyn vastannut toi esiin puuttumisen vaikeuden: ”Työyhteisössä pelätään riitoja ja oman työn vaikeutumista tai että jää yksin asiassa.”

Työntekijöiden eettiset periaatteet, arvot ja asennoituminen vanhuksiin vaikuttavat siihen, mitä he tulkitsevat kaltoinkohteluksi. On tärkeää, että toimintayksiköissä käydään läpi kaltoinkohtelun muotoja ja muodostetaan yhteinen linja kaltoinkohtelun tunnistamiseen. Yhteisen linjan luomiseksi yksiköissä tarvitaan säännöllisesti toistuvaa keskustelua, arvojen kirkastamista ja koulutusta. Yhteiset, kaikkien tiedossa olevat pelisäännöt ja ohjeistus helpottavat puuttumista ja kaltoinkohtelun ehkäisemistä.

Henkilökuntatilanne ja työn kuormittavuus

Ryhmäkoti 1:ssä on kaksi hoitajaa. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan sinne oli lisätty toinen hoitaja asukkaiden levottomuuden vuoksi. Haastattelujen perusteella ryhmäkoti 1:n tilanne on parantunut. Henkilökunta kokee, että ryhmäkodissa on hyvä tunnelma, eikä hoitoon ja hoivaan liittyviä toimenpiteitä jää tekemättä. Myös tarkastuksella haastateltu asukas ja tämän läheinen antoivat myönteistä palautetta ryhmäkoti 1:n toiminnasta.

Hoiva-avustajien lisäämisen johdosta hoitohenkilökunnan työtehtävät liittyen pyykkihuoltoon ja aterioiden valmistelu- ja jälkisiivoukseen on päiväänsä vähentynyt.

Muissa ryhmäkodeissa on yksi hoitaja ryhmäkodin kahdeksaa hoidettavaa kohden. Vuorojenvaihdon aikana on kaksi hoitajaa paikalla. Lisäksi ns. hyppyri on mahdollista saada avuksi kiiretilanteiden hoitamiseen. Työntekijöiden arvion mukaan aika riittää juuri ja juuri perushoidon toteuttamiseen. Aikaa ei jää ulkoiluttamiseen, kuntouttamiseen eikä kahdenkeskisiin hetkiin omahoitajan kanssa taikka viriketoimintaan. Aikataulu on niin tiukka, että hoitajat joutuvat tekemään jatkuvasti valintoja sen välillä, jättävätkö jonkun perushoitoon kuuluvan osuuden pois vai avustavatko esimerkiksi kahden autettavaa yksin, jolloin sekä hoitajan että hoidettavan turvallisuus vaarantuu.

Palveluesimieheltä saadun tiedon mukaan koko toimintayksikön käytössä on noin 30 lähihoitajaa, 3 sairaanhoitajaa (yksi tulossa tarkastusta seuraavalla viikolla), 1 toimintaterapeutti, fysioterapeutti kerran viikossa, lääkäri noin kerran viikossa. Lisäksi talossa on kolme hoivaavustajaa, jotka hoitavat arkisin pyykkihuoltoa ja ruokaan liittyviä tehtäviä. Tarkastuksen aikana lähihoitajat käyttivät aikaa voileipien tekoon ja tiskeihin.

Työntekijät kokevat, että työntekijöitä on vähemmän iltavuorossa ja viikonloppuisin vaikka työmäärä ei silloin ole vähäisempi. Erityisesti toivottaisiin lisää sairaanhoitajia näihin vuoroihin.

Öisin koko talossa on kaksi hoitajaa (5 kerrosta, joista neljässä on ryhmäkoti). Hoitajat kiertävät pareittain. Yövuoroon kuuluu myös pyykkihuolto. Hoitajat kertovat, että yön aikana kuivutetaan 18-19 asiakasta. Kahden tunnin välein käydään jokaisen ryhmäkodin asukkaan luona. Hoitajat tekevät kolmivuorotyötä.

Työntekijät kertovat, miten heitä kuormittaa tietoisuus siitä, ettei työtä pysty tekemään niin hyvin kuin pitäisi. Asioitten jatkuva tekemättä jättäminen kuormittaa paitsi muita myös itseä. Lisäksi usea sanoo kokevansa, että talossa on työntekijöitä, jotka eivät sovellu alalle lainkaan ja tästä seuraa jatkuvasti ikäviä ja ahdistavia tilanteita sekä asukkaille että muille työntekijöille.

Pidempään talossa ollut työntekijä kertoo, ettei nykyistä tilannetta voi edes verrata siihen, mitä joskus on ollut. Muutoksen on aiheuttanut se, että vaikeahoitoisten asukkaiden osuus on lisääntynyt. Yksikössä on sama määrä asukkaita ja hoitajia kuin ennen, mutta työ on vaikeampaa ja sen takia työn laatu on heikentynyt.

Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan työntekijöillä on osaamisen ja koulutuksen puutetta erityisesti saattohoitoon sekä muistisairaiden kohtaamiseen ja lääkkeettömään hoitoon liittyen. Osalla on koulutusta mielenterveystyöhön, mutta useampi tarvitsisi lisäkoulutusta. Työntekijät kokevat, että kehitysvammaisten sekä mielenterveys- ja päihdeongelmaisten asuttaminen samaan yksikköön muiden kanssa lisää aggressiivisuutta.

Palveluesimies kertoo, että viimeisen vuoden aikana on ollut rekrytointivaikeuksia.

Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan Sammonkotiin on tulossa uusia asukkaita ympärivuorokautisen tehostetun palveluasumisen piiriin. Myös hoitohenkilöstöön on palveluesimiehen mukaan tulossa yhden sairaanhoitajan lisäys.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, ettei vanhustenhuollon yksiköihin saa sijoittaa enempää asukkaita kuin mitä yksikössä voidaan hoitaa. Jos henkilökunnasta on pulaa, täytyy hoidettavia olla vastaavasti vähemmän. Myös asukkaiden hoidettavuus on otettava huomioon mitoituksia tehtäessä. Henkilöstömitoitusta laskettaessa ei mitoitukseen saa laskea mukaan henkilökuntaa, joka ei täytä hoitohenkilökunnalta edellytetyjä vaatimuksia. Työnantaja vastaa myös siitä, ettei yksikössä työskentele henkilöitä, joiden toiminta vaarantaa asukkaiden psyykkisen tai fyysisen hyvinvoinnin. Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että henkilöstötilanne Humana Kotikylä Sammonkodissa korjataan välittömästi vastaamaan asukkaiden tarpeita.

Ryhmäkodeissa yksi lähihoitaja vastaa jatkuvasti yksin pitkiä aikoja kahdeksasta asukkaasta. Nykyinen tilanne voi synnyttää vaaratilanteita, mahdollistaa laiminlyöntiä ja kaltoinkohtelua, eikä anna mahdollisuutta toteuttaa hoitoa laadukkaasti. Apulaisoikeusasiamies piti hyvänä, että yhteen ryhmäkotiin oli lisätty toinen hoitaja vuoroon asukkaiden hoivan tarpeen perusteella.

Saadun tiedon mukaan tarkastuksen jälkeen 11.11.19 lukien yksikön henkilöstöä on edelleen lisätty. Asiakkaiden hoidettavuus, tukipalvelujen suorittaminen sekä käytävissä olevat tilat aiheuttavat kuitenkin sen, ettei mitoitus nykyisellään ole riittävä. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että yksi paikalla oleva hoitaja ei riitä turvaamaan ryhmäkodin asukkaille laadukasta hoivaa ja hoitoa sekä ihmisarvoista kohtelua.

Apulaisoikeusasiamies kiinnittää huomiota myös siihen, että henkilöstömitoitus on toistuvasti alittanut toimintayksikön luvassa edellytetyt määrät. Tarkastuksella tehtyjen havaintojen vakavuuden vuoksi apulaisoikeusasiamies on pyytänyt Jyväskylän kaupunkia ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin asukkaiden hoivan ja huolenpidon asianmukaiseksi toteuttamiseksi ja kaltoinkohtelun ehkäisemiseksi. Saadun tiedon mukaan Jyväskylän kaupunki asetti Sammonkotiin kaupungin sisäisen sijoituskiellon ja on valmiudessa turvata riittävän ja osaavan henkilöstön yksikössä sijoittamalla sinne tarvittaessa tilapäisesti kaupungin omia työntekijöitä.

Koska asukkaille annettavassa hoivassa on havaittu vakavia puutteita tarkastusajankohtana, apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Jyväskylän kaupunki seuraa tehostetusti asukkaiden tarpeeseen nähden riittävän henkilöstömitoituksen toteutumista Sammonkodissa myös mahdollisten toimintamuutosten aikana. Seurannassa tulee arvioida myös mitoitusta yöllä ja saattohoitotilanteissa.

Lisäksi apulaisoikeusasiamies pyytää Kotikylä Sammonkotiä antamaan arvion tarvittavasta koulutuksesta, jotta työntekijöiden osaaminen vastaisi asukkaiden palvelutarvetta sekä selvittämään, miten henkilökunnan on käytännössä mahdollista osallistua koulutuksiin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Rajoitustoimenpiteiden käyttö yksikössä

Yksikössä ei ole erillisiä ohjeita rajoitustoimenpiteiden käyttämisestä. Omavalvontasuunnitelmassa rajoitustoimenpiteiden käyttö on mainittu. Henkilökunta kertoo, että rajoitustoimenpiteitä tehdään vain lääkärin luvalla ja lupa on voimassa puolen vuoden ajan. Henkilöstön mukaan rajoitustoimenpiteitä käytetään eniten alakerran ryhmäkodeissa. Koska asukkaat kulkevat siellä öisinkin, niin ovet laitetaan lukkoon. Näin on toimittu erityisesti nyt kun lattiahälytykset eivät ole olleet toiminnassa. Lattiahälytys toimi tarkastuksen aikana ryhmäkoti 1:ssä. Asukkaiden ovet lukitaan ulkoapäin (usein niiltä, jotka eivät voi liikkua). Päivisin sitomislupia on monella. Turvavyö lupa annetaan kaikkiin tuoleihin. Lääkäri antaa myös laitaluvat. Kypärän ja lonkkasuojan käyttöön ei hoitajien kertoman mukaan tarvita lääkärin lupaa, koska on kyse turvallisuudesta. Ovien osalta omaisilta on kysytty lupa. Ovia ei voi lukita, jos omainen ei anna lupaa.

Kaikissa hoito- ja palvelusuunnitelmissa ei näkynyt rajoitustoimenpiteiden kohdalla (laitaluvat, haaravyö, hygieniahaalari) perusteita rajoittamiselle tai sitä, että siihen on saatu lupa lääkäriltä. Kuuden (6) asukkaan kohdalla hoito- ja palvelusuunnitelmassa oli maininta hygieniahaalarin käytöstä, johon ei kuitenkaan hoito- ja palvelusuunnitelmasta löytynyt mitään perustetta. Pyörätuoliin sitomisen perusteena vaikutti olevan henkilöstön vähyyys.

Tarkastuksella saadun tiedon mukaan lääkkeettömät keinot kohdata muistisairaahan haasteellista käytöstä ovat yksikössä puutteelliset. Yhdessä ryhmäkodissa oli asukkaan omaisen tekemiä virkattuja turvalonkeroita käytössä antamaan muistisairaille käsillä tekemistä ja rauhoittamaan. Tarkastuksella tehtyjen havaintojen mukaan erityisesti ryhmäkodeissa 2 ja 4 asukkaat olivat pääsääntöisesti omissa huoneissaan yksinään.

Yleistä rajoitustoimenpiteiden käytöstä

Perustuslain 7 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Rajoitustoimenpiteestä on kysymys silloin, kun toimenpiteellä puututaan vanhuksen perusoikeuksiin, kuten liikkumisvapauteen ja itsemääräämisoikeuteen. Perusoikeuden rajoittamisen perusteiden tulee olla hyväksyttäviä ja rajoituksen tulee olla painavan tarpeen vaatima. Rajoitusten on oltava suhteellisuusvaatimuksen mukaisia. Tämä tarkoittaa, että rajoitusten tulee olla välttämättömiä hyväksyttävän tarkoituksen saavuttamiseksi. Perusoikeuden rajoitus on sallittu ainoastaan, jos tavoite ei ole saavutettavissa perusoikeuteen vähemmän puuttuvin keinoin. Rajoitus ei saa mennä pidemmälle kuin on välttämätöntä. Perusoikeuksia rajoitettaessa on myös huolehdittava riittävästä oikeusturvajärjestelystä. Perusoikeuksen ja ihmisoikeuksien rajoittaminen on sallittua vain, jos rajoittaminen perustuu lakiin, joka on riittävän täsmällinen ja sisältää asianmukaiset oikeussuojakeinot.

Palveluasumisen asiakkaiden liikkumisvapauden, itsemääräämisoikeuden ja muiden perusoikeuksien rajoittamisesta sosiaalihuollossa ei ole lainsäädäntöä.

Laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että asukkaan vapauden rajoittaminen on sallittua vain lääkärin päätöksen perusteella. Lääkärin tulee myös seurata, ettei rajoitteita käytetä enempää eikä pidempään kuin on välttämätöntä. Rajoitteen voi ottaa käyttöön vain, jos muuta vaihtoehtoja vähemmän oikeuksia rajoittavaa keinoa ei ole. Rajoitteiden käyttö on lopetettava välittömästi, kun niiden käyttäminen ei enää ole välttämätöntä. Rajoitteiden käyttämisestä tulee keskustella ennen niiden käyttöönottamista henkilön itsensä ja hänen omaistensa tai muiden läheistensä kanssa. Rajoittaminen ei voi perustua yksinomaan omaisen tai läheisen suostumukseen.

Tarkemman lainsäädännön puuttuessa oikeusasiamiehen käytännössä on rajoittamisen osalta sosiaali- ja terveydenhuollossa korostettu mm. seuraavia näkökohtia:

- Sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa niin pitkälle kuin mahdollista.
- Rajoitustoimenpidettä ei saa käyttää, jos tavoitteeseen on päästävä muilla keinoin tai vähemmän rajoittavalla tavalla
- Rajoitustoimenpidettä saa käyttää vain viimesijaisena keinona ja vain niin kauan ja siinä määrin kuin on ehdottomasti välttämätöntä.
- Toimenpiteen on oltava eettisesti perusteltavissa ja se on suoritettava henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.
- Henkilökunnan puute ei oikeuta asiakkaan rajoittamiseen.
- Ennen toimenpidettä on mahdollisuuksien mukaan kuultava asiakasta sekä itsemääräämiskyvyttömän asiakkaan laillista edustajaa tai omaista tai muuta läheistä.
- Toimenpiteen on perustuttava lääkärin päätökseen, joskin henkilökunta voi kiireellisessä tilanteessa aloittaa sen suorittamisen.
- Rajoituksen käytön aikana on jatkuvasti arvioitava sen tarpeellisuutta.
- Toimenpide on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätön.
- Henkilön tilaa on seurattava toimenpiteen luonteen ja henkilön terveydentilan edellyttämällä tavalla.

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että koska palveluasukkaan perusoikeuksien rajoittamisesta ei ole lainsäädäntöä, niiden käyttäminen saattaa olla mahdollista oikeuttaa pakkotilana tai hätävarjeluna, joista on säädetty rikoslain 4 luvussa. Hätävarjelu ja pakkotila saattavat oikeuttaa muutoin lainvastaisena pidettävän teon ja siten poistaa sen rangaistavuuden.

Hätävarjelu on sallittu ”välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi”. Pakkotila merkitsee puolestaan sitä, että välittömän ja pakottavan vaaran torjumiseksi tarpeellinen teko on sallittu, jos teko on kokonaisuutena arvioiden puolustettava, kun otetaan huomioon pelastettavan edun ja teolla aiheutetun vahingon ja haitan laatu ja suuruus, vaaran alkuperä sekä muut olosuhteet.

Pakkotilassa suojataan siis arvokkaana pidettävää etua, kuten asiakkaan tai muiden terveyttä, turvallisuutta tai ihmisarvoa. Niihin kohdistuvan vaaran torjumiseksi suoritettun teon on lisäksi oltava kokonaisuutena arvioiden puolustettava.

Rajoitustoimenpiteiden hyväksyttävyyttä arvioitaessa voidaan myös tukeutua mielenterveyslaista ilmeneviin periaatteisiin sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ohjeisiin, esimerkiksi ”Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö” (12.8.2015, päivitetty 3.12.2018).

Rajoitustoimenpiteiden käytön valvonnan ja osapuolten oikeusturvan kannalta on tärkeää, että toimenpiteitä koskevat kirjaukset tehdään huolella. Eduskunnan oikeusasiamies on korostanut asianmukaisten asiakas kohtaisten kirjausten tekemistä rajoitustoimenpiteitä käytettäessä. Kirjausten osalta on noudatettava asiakasasiakirjoja ja potilasasiakirjoja koskevaa lainsäädäntöä.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) 4 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti.

Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista antaman asetuksen (298/2009) 7 §:n 1 momentin mukaan potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Asetuksen 12 §:n mukaan on kirjattava toimenpiteen syy, luonne ja kesto sekä arvio sen vaikutuksesta potilaan hoitoon samoin kuin toimenpiteen määränneen lääkärin ja suorittajien nimet.

Oikeusasiamiehen mukaan kirjauksissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että haasteellisissa tilanteissa toimimisesta olisi ennakolta sovittu ja niistä olisi tehty kirjaukset kunkin asiakkaan kohdalla. Suojaamis- ja turvaamistoimenpidekirjauksissa tulisi kiinnittää huomiota yksityiskohtaiseen kuvaamiseen tapahtuneesta, esimerkiksi

mitkä asiat ovat johtaneet väkivaltatilanteeseen ja sen seurauksena rajoitustoimenpiteisiin. Asiakkaan ja myös työntekijän oikeusturvan kannalta yksityiskohtaiset kirjaukset ovat tärkeitä, jotta rajoitustoimien lainmukaisuus voidaan jälkikäteen saattaa arvioitavaksi. Kirjaaminen tukee omalta osaltaan työyhteisössä tapahtuvaa pakkotoimenpiteiden vähentämiseksi tehtävää työtä.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies kiinnitti huomiota siihen, ettei henkilökunnalla ollut selvää käsitystä siitä, mikä on rajoittamista ja mitkä ovat rajoitteiden käyttämiseen liittyvät käytännöt. Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että edellä selostetut linjaukset sekä noudatettavat käytännöt kirjataan selkeästi omavalvontasuunnitelmaan ja perehdytyksen käytännön toteuttamiseen kiinnitetään nykyistä enemmän huomiota. Keskeisenä tavoitteena yksikössä tulee olla rajoitustoimenpiteiden käytön ennalta ehkäisy sekä suunnitelman tekeminen vaihtoehtoisista toimintatavoista. Rajoitustoimenpiteitä ei saa käyttää sen tähden, että henkilökuntaa ei ole riittävästi.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että osana omavalvontasuunnitelmaa tulisi laatia hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, jonka avulla etsittäisiin keinoja siihen, miten voitaisiin estää niiden tilanteiden syntymistä, joissa rajoittamisen käyttäminen on jouduttu pohtimaan sekä muita keinoja, joilla rajoittamista voitaisiin vähentää. Erityisesti tulisi pohtia niiden keinojen käyttämistä, jotka lisäävät asukkaiden hyvinvointia ja vähentävät esimerkiksi levotonta ja aggressiivista käyttäytymistä.

Apulaisoikeusasiamies piti tarpeellisena, että jokaisessa yksikössä, jossa käytetään rajoitustoimenpiteitä, seurattaisiin käytettyjä rajoituksia. Ilman tietoa käytettävistä rajoituksista ja niiden määrästä, on pakon käytön järjestelmällinen seuranta vaikeaa tai mahdotonta. Seuranta mahdollistaa myös suunnitelmallisen rajoitusten käytön vähentämisen.

Omavalvonta ja huonon kohtelun ehkäiseminen

Yksikön omavalvontasuunnitelma on esillä yksikön seinällä ja se sisältää tiedon lakisääteisestä velvollisuudesta ilmoittaa epäkohdista esimiehelle ja hänen toimintavelvollisuudestaan. Yksikössä on myös käytössä menettely, jossa epäkohtia kirjataan vihkoon ja niitä käsitellään viikoittain.

Tehtyjen haastattelujen perusteella työntekijöillä ei ollut selvää tietoa siitä, mitä laki heiltä edellyttää. Kertoessaan epäkohdista työntekijät eivät tunnistaneet, milloin kyseessä oli selkeästi kaltoinkohtelu tai milloin kyseessä oli muu epäkohta, josta lain mukaan tulisi ilmoittaa. Työntekijät tiesivät, että epäkohtia voi kirjata listaksi ja niitä käsitellään viikkopalavereissa, mutta usealla ei ollut tietoa siitä, että ilmoittaminen on lakisääteinen velvollisuus.

Tarkastuksella saadun tiedon mukaan osa työntekijöistä on kokenut, että esimies suhtautuu voimakkaasti kielteisesti, jos hänen tietoonsa tuodaan yksikössä koettuja tai havaittuja epäkohtia. Toiset työntekijät

ovat kokeneet asiainn esmiehen kanssa helpoksi. Saadun tiedon mukaan työsuojeļuvaltuutettu on jättänyt tehtävänsä, koska on kokenut, ettei hänellä ole mahdollisuuksia vaikuttaa työpaikan olosuhteisiin.

Sekä hoitajat että asukkaat kertoivat tarkastuksen aikana, että talossa on hoitajia, jotka eivät kunnioita ikäihmisiä ja tästä syntyy väärinkäytöksiä ja huonoa kohtelua eri tilanteissa.

Humana Asumispalvelujen lähettämässä pöytäkirjaluonnoksen kommentissa todetaan, että työntekijät, asukkaat ja omaiset eivät ole havainneet kaltoinkohtelua, eikä yhtään ilmoitusta kaltoinkohteluun viitavasta käytöksestä ole tullut esille missään tilanteessa.

Lähetetyn kommentin mukaan kahden työntekijän työotteesta ja kielenkäytöstä tehdään lisäselvityksiä ja on ollut tilanteita, jolloin on ollut pieni viive saada uusia työntekijöitä ja mitoitus on tilapäisesti hieman alittunut. Ajoittain on myös ollut havaittavissa, että yksittäinen työntekijä ei pidä rimaa korkealla.

Apulaisoikeusasiamiehen kannanotot

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan henkilökunnalla on velvollisuus toimia siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Tämän toteuttamiseksi pykälässä säädetään velvollisuudesta ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos henkilöstöön kuuluva huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Kielteisen kohtelun kohdistaminen epäkohdasta ilmoittaneeseen työntekijään on ehdottomasti kiellettyä. Kielteisenä kohteluna voidaan pitää paitsi uhkailua työpaikan menettämisestä myös esimerkiksi työntekijän kielteiseksi kokemaa kuulustelua tai ilmoittajaan kohdistuvien vihaisten tunteiden osoittamista ilmoittamisen yhteydessä.

Tarkastuksella tehtyjen havaintojen mukaan yksikössä esiintyy kaltoinkohtelua. Apulaisoikeusasiamiehen käsityksen mukaan asiaa ei ole saatu korjattua osin johtuen siitä, että tieto ei kulje. Osa asukkaista pelkää henkilökuntaa ja osa työntekijöistä pelkää yksikön johtoa. Ainakin osa toiminnasta on tullut johdon tietoon, mutta toimenpiteet asian korjaamiseksi ovat olleet riittämättömiä.

Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Humana Kotikylä Sammonkodissa ryhdytään välittömästi toimenpiteisiin, joilla estetään kaltoinkohtelun jatkuminen ja turvataan tiedonkulku siten, etteivät vastaavat tapahtumat enää olisi mahdollisia.

Apulaisoikeusasiamies pitää myönteisenä sitä, että Kotikylä Sammonkodissa on arvioitu tarpeelliseksi kiinnittää jatkossa enemmän huomiota perehdytykseen sekä siihen, että henkilöstöllä olisi tieto siitä,

mitä kaltoinkohtelu tarkoittaa. Myönteistä on myös se, että henkilökunnalle annetaan mahdollisuus tehdä ilmoituksia havainnoista nimettömästi ja että tilannetta on lähdetty selvittämään. Oikeusasiamiehen kansliaan tiedoksi saatetut jo tehdyt toimenpiteet sekä suunnitelmat jatkotoimenpiteiksi eivät kuitenkaan ole riittäviä tilanteen korjaamiseksi.

Apulaisoikeusasiamies suosittelee, että yksikössä tutustuttaisiin Valviran vuonna 2016 tekemään selvitykseen kaltoinkohtelusta vanhustenhuollossa ja sen perusteella tehtyihin johtopäätöksiin. Yksikön tulisi myös harkita ulkopuolisen asiantuntijatahon käyttämistä asian työstämisessä. Apulaisoikeusasiamies kiinnittää vakavaa huomiota siihen tapaan, millä epäkohtia työyhteisössä käsitellään.

Tähän pöytäkirjaan on kirjattu asioita, joita tarkastuksella on havaittu tai joista on tarkastuksen aikana keskusteltu. Pöytäkirjaan on kirjattu myös asioita, jotka ovat käyneet ilmi tarkastukseen liittyvistä asiakirjoista.

Tarkastuskohteessa voi olla muitakin perus- ja ihmisoikeusongelmia, jotka eivät ole tulleet esille tarkastuksen aikana.

Selvityspyyntö

Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Humana Hoiva –konserni sekä Kotikylä Sammonkoti ilmoittavat, mihin toimenpiteisiin ne ovat ryhtyneet pöytäkirjassa esitettyjen havaintojen ja kannanottojen johdosta. Selvitys tehdyistä toimenpiteistä tulee toimittaa apulaisoikeusasiamiehelle viimeistään **31.3.2020**.

Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että:

- 1) hoitohenkilökuntaa on lisätty siten, että kaikissa ryhmäkodeissa on kerrallaan vuorossa vähintään kaksi hoitajaa
- 2) hoitohenkilökuntaa on lisätty siten, ettei asukkaiden hoivan ja hoidon laatu vaarannu viikonloppuisin ja pyhäpäivinä
- 3) yöajan henkilöstömäärä vastaa asukkaiden tarpeita eikä aiheuta tarvetta rajoittaa asukkaiden perusoikeuksia
- 4) yöllä suoritettavat työtehtävät eivät vaaranna asukkaiden turvallisuutta
- 5) turvajärjestelmien puutteet eivät aiheuta tarvetta rajoittaa asukkaiden perusoikeuksia
- 6) saattohoidon toteuttamisen periaatteet vastaavat valtakunnallisia suosituksia
- 7) henkilöstön osaaminen vastaa asukkaiden tarpeita
- 8) rajoittamista koskeva ohjeistus ja perehdytys korjataan
- 9) yksikössä on otettu huomioon muut pöytäkirjaan sisältyvät huomiot ja kannanotot.

Omat aloitteet

Apulaisoikeusasiamies päätti erikseen selvittää seuraavat asiat:

- Jyväskylän kaupungin toimenpiteet Kotikylä Sammonkodin asukkaiden laadukkaan hoivan ja hoidon turvaamiseksi. Asiaa koskeva selvityspyyntö lähetetään Jyväskylän kaupungille (EOAK/6677/2019)
- Muistisairaana vanhuksen palvelujen laadun varmistaminen vanhustenhuollossa. Asiaa koskeva selvityspyyntö lähetetään Jyväskylän kaupungille (EOAK/6642/2019)
- Kaltoinkohtelun tunnistaminen ja kunnan viranomaisten vastuu vanhustenhuollossa. Asiaa koskeva selvityspyyntö lähetetään Jyväskylän kaupungille (EOAK/6643/2019)
- Kaltoinkohtelun tunnistaminen ja palveluyksikön vastuu vanhustenhuollossa. Asiaa koskeva selvityspyyntö lähetetään Humana Hoiva-konsernille (EOAK/6644/2019)
- Työsuojelun toteuttaminen Kotikylä Sammonkodissa. Asiaa koskeva selvityspyyntö lähetetään aluehallintovirastolle (EOAK/6662/2019)

Pöytäkirjan vakuudeksi

Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Lotta Hämeen-Anttila

Asiakirja on hyväksytty sähköisesti asianhallintajärjestelmässä.

Tiedoksi:

Humana Hoiva –konserni
Kotikylä Sammonkoti
Jyväskylän kaupunki
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Liite

Humana Hoiva Oy:n selvitys 31.3.2020



Humana

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia
 Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin
 00102 EDUSKUNTA
oikeusasiamies@eduskunta.fi

SELVITYS ASIASSA EOAK/6032/2019

Viite: Pöytäkirja - Ennalta ilmoittamaton tarkastus Humana Kotikylä Sammonkoti 5.11.2019

Em. pöytäkirjassa Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että Humana Hoiva –konserni sekä Kotikylä Sammonkoti ilmoittavat 31.3.2020 mennessä, mihin toimenpiteisiin ne ovat ryhtyneet pöytäkirjassa esitettyjen havaintojen ja kannanottojen johdosta, joita Kotikylä Sammonkodin osalta ovat:

- 1) hoitohenkilökuntaa on lisätty siten, että kaikissa ryhmäkodeissa on kerrallaan vuorossa vähintään kaksi hoitajaa
- 2) hoitohenkilökuntaa on lisätty siten, ettei asukkaiden hoivan ja hoidon laatu vaarannu viikonloppuisin ja pyhäpäivinä
- 3) yöajan henkilöstömäärä vastaa asukkaiden tarpeita eikä aiheuta tarvetta rajoittaa asukkaiden perusoikeuksia
- 4) yöllä suoritettavat työtehtävät eivät vaaranna asukkaiden turvallisuutta
- 5) turvajärjestelmien puutteet eivät aiheuta tarvetta rajoittaa asukkaiden perusoikeuksia
- 6) saattohoidon toteuttamisen periaatteet vastaavat valtakunnallisia suosituksia
- 7) henkilöstön osaaminen vastaa asukkaiden tarpeita
- 8) rajoittamista koskeva ohjeistus ja perehdytys korjataan
- 9) yksikössä on otettu huomioon muut pöytäkirjaan sisältyvät huomiot ja kannanotot.

Kotikylä Sammonkodin (jäljempänä Sammonkoti) puolesta annetaan jäljempänä vastaus kaikkiin em. mainittuihin apulaisoikeusasiamiehen edellyttämiin selvitettäviin asioihin numerojärjestyksessä. Tähän selvitykseen sisältyy liitteitä, joihin viitataan asianomaisessa kohdassa.

Todetaan, että erillinen selvitys annetaan apulaisoikeusasiaille liittyen Humana Hoiva-konsernille lähetettyyn selvityspyyntöön (EOAK/6644/2019) koskien kaltoinkohtelun tunnistamista ja palveluyksikön vastuuta vanhustenhuollossa.

1) Hoitohenkilökuntaa on lisätty siten, että kaikissa ryhmäkodeissa on kerrallaan vuorossa vähintään kaksi hoitajaa

Sammonkodin henkilöstömitoitus vastaa aluehallintoviraston antamaa ympärivuorokautista toimilupaa. Sammonkodin henkilöstötarve on mitoitettu paikalla olevan asiakasmäärän mukaan.

Uudet vuorojärjestelyt

Ryhmäkodeissa on nyt kaksi hoitajaa aamu- ja iltavuorossa olemassa olevan henkilöstön uudelleen sijoittamisjärjestelyillä. Sammonkotiin on rekrytoitu kevään aikana hoitajia tämän henkilöstön uudelleen sijoittamisjärjestelyn jatkuvuuden varmistamiseksi.

Iltaisin on toteutettu samat järjestelyt, ainoana poikkeuksena, että yksi kolmesta yövuorosta väliaikaisesti alkaa klo 16, jolloin saadaan työpanosta yhteen ryhmäkotiin ajalle klo 16.00-20.45. Yövuoro jatkuu klo 02 asti. Aamuvuorossa kaksi ns. hyppyri vuorossa olevaa hoitajaa on nyt sijoitettu kahteen ryhmäkotiin ja yksi sairaanhoitaja yhteen ryhmäkotiin. Hyppyri vuoron hoitajan tehtäväkuva on ollut aikaisemmin se, että hän on kiertänyt auttamassa ryhmäkoteja aina siellä missä apua on tarvittu.

Kaksi sairaanhoitajaa on arkiamuissa sairaanhoitaja-vuorossa eli heitä ei ole laskettu vahvuuteen, mutta mitoitukseen. Sairanhoitaja-vuoron tehtäväkuva on: mukana lääkärinkierrolla, apteekkitilausten tekeminen, haavanhoidot, asukkaan voimien arvioinnit, muiden hoitajien ohjaus ja neuvonta, asiakastyö.

Toinen sairaanhoitajista sijoittuu yhteen ryhmäkotiin, missä on hoitajan apuna. Ryhmäkodissa sairaanhoitajalla on työvälineet (puhelin, tietokone, tulostin) jotta työtehtävän hoitaminen onnistuu myös sieltä käsin.

Hoitajien tehtävät aamu-, päivä-, ja yövuorossa ovat liitteenä. Lisäksi liitteenä on työvuorolistat 16.3.2020 - 5.4.2020 (vko 12 - 14).

Johtamisrakenne ja resurssit Sammonkodissa

Johtamisrakennetta on vahvistettu palkkaamalla palveluvastaava palveluesimiehen tueksi. Palveluvastaava on aloittanut 11.11.2019. Palveluvastaava toimii yksikön Palveluesimiehen työparina.

Palveluvastaava osallistuu uusien työntekijöiden rekrytointiin, perehdytykseen ja varmistaa yhdessä muiden sairaanhoitajien kanssa lääkelupien suorittamisen ja ajantasaisuuden. Palveluvastaava seuraa asukkaiden RAI-toimintakykyarvioiden ja hoito- ja palvelusuunnitelmien toteuttamista. Palveluvastaava huolehtii, että jokaisella asukkaalla on omahoitaja sekä kehittää omahoitajuuden roolia yhdessä henkilöstön kanssa. Palveluvastaava osallistuu toiminnan raportointiin yhdessä Palveluesimiehen kanssa ja erilaisten tilausten tekemiseen ja koordinointiin yhdessä palveluesimiehen kanssa.

Lisäksi palveluvastaavan keskeiset tehtävät muodostuvat seuraavista: osallistuu uusien työtapojen kehittämiseen ja toteutukseen, vastaa laadukkaasta asiakaspalvelukokemuksesta sekä sisäisille että ulkoisille yhteistyötahoille, osallistuu uusien työtapojen kehittämiseen ja toteutukseen yhdessä palveluesimiehen kanssa, tekee rakentavasti yhteistyötä muiden yksikössä työskentelevien kanssa, osallistuu työvuorolistojen tekoon yhdessä palveluesimiehen kanssa, suunniteltujen tuntien laskentaan, suunniteltujen työvuorolistojen pulavurojen täyttämiseen, työlistan tekoon viikoittain, henkilökunnan sairauslomien ym. täyttämiseen, sijaisten hakuun/ työvuorojen organisointiin (sijaistenvastaanotto ja opastus), omavalvontaan, ja erilaisten tapahtumien organisointiin.

LIITE: Palveluvastaavan sekä palveluesimiehen työn kuva.

Alueellisen johtamisen malli ja kokonaan uudet johtamisresurssit

Humana Asumispalvelut on vahvistanut alueellisesta johtamismallia. Maaliskuusta 2020 alkaen asumispalvelut siirtyivät aluejohtamisen malliin. Aluejohtamisen malli tuo aluejohtajien lähemmäs yksikön esimiehiä ja näin ollen pystyy antamaan yksiköille parhaan mahdollisen tuen. Aluejohtajan rooliin kuuluu ensisijaisesti yksikön esimiesten tukeminen, mutta myös toimia lähellä palveluiden tilaajia (kunnat ja kuntayhtymät) sekä valvontaviranomaisia ja muita yhteistyökumppaneita.

Sammonkodin johtamisen näkökulmasta uusi aluejohtaja vaihtui helmikuun 2020 alusta. Olemme lisäksi rekrytoineet operatiivisen johtajan tukemaan asumispalveluiden liiketoimintaa. Operatiivinen johtaja aloitti myös maaliskuun 2020 alussa. Operatiivisen johtajan tehtävään kuuluu tukea aluejohtajia erilaisissa projekteissa ja haasteellisissa tilanteissa. Operatiivinen johtaja on mukana Sammonkodin toiminnan kehittämisen tukena. Humana Asumispalveluissa työskentelee myös resurssipäällikkö, jonka tehtävänä on auttaa asumispalveluyksiköitä resurssisuunnittelussa – tarvittaessa resurssipäällikkö osallistuu lista-, päivä- ja vuorokohtaiseen suunnitteluun yhdessä esimiehen kanssa ja tukena.

Sammonkodin ulkopuoliset palveluntuottajat

Hoivakodissa on ollut jo pitkään virikeohjaaja ja ulkopuolinen fysioterapeutti sekä kaupungin lääkäripalveluiden lisäksi mahdollisuus konsultoida Humana Asumispalveluiden omaa geriatrian lääkäri Tuula Karhia. Tuula Karhi tulee myös kouluttamaan henkilöstöä. Seuraava koulutus on Lääkkeetön hoitotyö 12.-13.5.2020 (2h). Fysioterapeutti käy Sammonkodissa viikoittain 4h/vko. LIITE: Coronaria Medica Oy:n lasku.

Henkilöstölle järjestetään säännöllinen työnohjaus. Työnohjaus alkaa viikolla 34. Tapaamiset ovat 4 viikon välein ja työnohjauksen kesto on ½ vuotta. Tarkempi työnohjauksen suunnitelma laaditaan 10.6.2020. Työnohjaajana toimii Virve Valkeinen.

Koronavirus -epidemian vuoksi meillä vapautuu työntekijäresurssia Muuramen työ- ja päivätoiminnasta, joka on toistaiseksi suljettu, ja osoitamme nämä työntekijät lisäresurssiksi Sammonkodille toistaiseksi.

Sammonkoti toimii tiiviissä ja hyvässä vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä Jyväskylän kaupungin ja Aluehallintoviraston kanssa pyrkien löytämään aina parhaimmat ratkaisut laadukkaaseen hoivaan.

2) Hoitohenkilökuntaa on lisätty siten, ettei asukkaiden hoivan ja hoidon laatu vaarannu viikonloppuisin ja pyhäpäivinä

Viikonloppuisin on aamuissa ja illoissa vähintään 11 työntekijää.

Todetaan myös, että asuntoja on tällä hetkellä tyhjänä, asiakaspaikkoja on käytössä tällä hetkellä 62. Asiakaspaikkoja on yhteensä 67.

3) Yöajan henkilöstömäärä vastaa asukkaiden tarpeita eikä aiheuta tarvetta rajoittaa asukkaiden perusoikeuksia

Yövuorossa on kolme hoitajaa. Yövuoro alkaa klo 16.00 ja päättyy klo 02.00. Järjestely on väliaikainen, ja se poistuu viimeistään 6.4 listalla, jolloin kaikkien yöhoitajien työaika on klo 20.45-7.00.

Sammonkodin henkilöstömitoitus vastaa aluehallintoviraston antamaa ympärivuorokautista toimilupaa. Sammonkodin henkilöstötarve on mitoitettu paikalla olevan asiakasmäärän mukaan. Olemme vahvistaneet ryhmäkodin henkilöstöä siten, että siellä työskentelee kaksi työntekijää jokaisessa vuorossa. Tällä hetkellä Sammonkoti ei ole täynnä (62 asiakasta). Tarvetta rajoittaa asukkaiden perusoikeuksia ei ole olemassa.

Olemme aloittaneet myös lisähenkilöstön rekrytoinnin, jotta voimme edelleen vahvistaa yöajan henkilöstöresurssia. 16.3.2020 aloitti jo yksi uusi työntekijä ja viikolla 13 perehdytetään kahta uutta työntekijää. Koronavirusepidemiasta johtuen rekrytointi on tällä hetkellä haasteellista, mutta kaikki rekrytointikanavat ovat käytössämme.

4) Yöllä suoritettavat työtehtävät eivät vaaranna asukkaiden turvallisuutta

Yövuorossa hoitajien tehtävänä on kiertää asuntoja säännöllisesti, tämä tapahtuu noin 2h välein ja useammin tarvittaessa kuten saattohoitotilanteessa ja hälytyksien yhteydessä.

Etenkin ryhmäkoteja kierretään hyvin aktiivisesti. Asukkaiden turvallisuutta ei vaaranneta missään vaiheessa. Turvaranneke- ja elsi - turvalattiahälytyksiin vastaaminen on oleellinen tehtäväkuva yövuorossa oleville hoitajille.

Tehtäväkuvat yövuorossa:

- Työvuoro alkaa klo 20.45 iltavuorolaisen raportilla toimintatilassa.
- Avustetaan hereillä olevat asukkaat nukkumaan.
- Asuntoja niin kerroksissa kuin ryhmäkodeissa kierretään säännöllisesti noin kahden tunnin välein.
- Turvahälytyksiin vastaaminen
- Tehdään seuraavaksi päiväksi suunnitelma, josta näkyy päivän tapahtumat.
- Tarkistetaan ja päivitetään kalenterit, siirretään asiat suunnitelmaan.
- Kirjataan Efficalle yön tapahtumat, jos on ollut voinnissa erityistä.
- Yövuoro päättyy klo 7.00.

Pyykkihuolto on (17.1.2020) poistunut yövuoron työntekijöiltä, ja tämä on vielä parantanut ajankäyttöresurssia yövuorojen aikana vahvistaen mm. asukkaiden turvallisuutta.

5) Turvajärjestelmien puutteet eivät aiheuta tarvetta rajoittaa asukkaiden perusoikeuksia

Induktiosilmukka: Keskusteltu kiinteistön omistajan kanssa, joka on lupautunut asentamaan induktiosilmukan. Koronavirus tilanteen vuoksi asennus saattaa hieman siirtyä.

Turvalattia: Kohteessa on asennettuna Elsi® Älylattia. Sen teknologia on verrattavissa nykyajan kosketusnäyttöihin kännykässä tai taulutietokoneessa; näin ollen se on luotettava ja turvallinen. Kosketusnäytöt toimivat useilla eri tavoilla, mukaan lukien kapasitiivisen havainnoimisen ja johtumisen havainnoimisen. Yleisin käytetty teknologia vuodesta 2010 lähtien edellyttää alustalla tapahtuvan liikkeen virtuaalisen maavaikutuksen tunnistusta, yhdessä käyttäjän sormien suhteellisen aseman kanssa käytettävän järjestelmän näytöllä.

Elsi® Älylattia on tällainen käytettävä järjestelmä; se paikantaa liikkeen ja ihmiskehon aseman lattialla suhteessa heidän asentoihinsa, esimerkiksi palvelukodeissa, senioriasunnoissa jne.

LIITE: MariCare Oy, Lasku nro 0790108/ 05-12-19.

Turvapuhelimet: Asukkailla on lisäksi käytössä turvapuhelin järjestelmä (Tunstall). Asukas voi tarvittaessa hälyttää rannekkeella apua. Turvapuhelin hälytykset kirjautuvat järjestelmään, josta ne voidaan todentaa vastausaikoihin. Kaikkiin hälytyksiin vastataan. Hälytykset ja niistä tehtävät kuittaukset kirjautuvat suoraan hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan. Sieltä hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Turvapuhelinjärjestelmä on ollut käytössä Sammonkodissa jo pitkään.

6) Saattohoidon toteuttamisen periaatteet vastaavat valtakunnallisia suosituksia

Elämän loppuvaiheen hoitoa ohjaavat ja säätelevät kansalliset ja kansainväliset lait, sopimukset ja suositukset. Niiden perustana ovat perusoikeudet ja itsemääräämisoikeus sekä yksilön koskemattomuus ja ihmisarvon kunnioittaminen.

Palliativisen hoidon kansallisista suosituksista keskeisiä ovat: Suositus palliativisen hoidon palveluiden tuottamisesta ja laadun parantamisesta Suomessa: Palliativisen hoidon asiantuntijaryhmän loppuraportti (STM 2019), Palliativinen hoito ja saattohoito. Käypä hoito -suositus (2018) sekä Palliativisen hoidon ja saattohoidon järjestäminen. Työryhmän suositus osaamis- ja laatu-kriteereistä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmälle (STM 2017).

Sammonkodin saattohoidon toteuttamisen periaatteet vastaavat näitä kansallisia suosituksia. Otamme saattohoidossa huomioon myös Jyväskylän kaupungin ohjeistuksen saattohoidon toteuttamisesta.

Saattohoito toteutuu Sammonkodissa geriatrin ja sairaanhoitajien ohjaamana. Geriatrimme on kokenut ja tuntee erittäin hyvin saattohoidon kansalliset suositukset sekä Jyväskylän kaupungin ohjeistukset. Sairaanhoitajat työskentelevät seitsemänä päivänä viikossa. Sairaanhoitopiirin kotisairaaloimintaa on mahdollista hyödyntää saattohoitotilanteissa. Henkilöstöä on mahdollista lisätä saattohoitotilanteeseen tarvittaessa, tämä sisältyy myös Jyväskylän kaupungin kanssa tehdyn palvelusopimuksen ehtoihin.

Saattohoidon kurssi on suoritettu Sammonkodin hoitohenkilöstön osalta vuonna 2018. Saattohoidon toteuttamisen periaatteet kuuluvat osana Sammonkodin henkilöstön koulutusohjelmaan myös vuodelle 2020. Saattohoidon kirjalliset ohjeet henkilöstölle löytyvät ryhmäkotien toimitoista.

LIITE: Saattohoidon kirjalliset ohjeet Sammonkodin henkilöstölle.

7) Henkilöstön osaaminen vastaa asukkaiden tarpeita

Henkilöstö koostuu kokeneista ja koulutetuista hoitotyöntekijöistä (sairaanhoitaja, lähihoitaja), toimintaterapeuteista, ostopalveluna lääkäri- ja fysioterapeutti palveluista. Lisäksi henkilökuntaan kuuluu 4 hoiva-avustajaa, jotka toimivat hoitotyössä hoitajan työparina, ja osallistuvat talon tukipalvelutoimintaan (mm. pyykkihuolto).

Sammonkodin henkilöstö on saanut säännöllisesti koulutusta. Ks. tarkemmin LIITE: Skhole yhteenvedo Sammonkodin henkilöstön koulutuksista 2018-2019.

Sammonkodin palvelukonsepti muuttui syksyllä 2019 siten, että Sammonkodilla kaikki paikat (yhteensä 67), muuttuivat tehostetuksi palveluasumiseksi. Palvelun muuttaminen tehostetusti vaati henkilöstömäärän lisäämistä. Todettakoon myös, että henkilöstöä vaihtui loppusyksystä ja uuden henkilöstön osalta koulutuksen näkökulmasta oli tärkeä varmistaa koulutuksella ensimmäisessä vaiheessa lääkehoidon osaaminen.

Hyvän kohtelun suunnitelman laatiminen otetaan käyttöön yrityksen kaikissa yksiköissä, ja siksi se on käyty läpi myös Sammonkodin esimiesten kanssa skype-palaverissa 20.2.2020.

Liitteenä Sammonkodin perehdytysuunnitelma, johon on lisätty hyvän kohtelun suunnitelma sekä kaltoinkohtelun tunnistaminen.

Vuodelle 2020 Sammonkodin henkilöstölle on laadittu seuraava koulutussuunnitelma:

Koulutussuunnitelma 2020

Skhole-suoritukset kevään aikana:

- Hoitotyön etiikka
- Asiakslähtöisyys ja asiakkaan kohtaaminen
- Muistisairaahan kohtaaminen
- Saattohoito

Ikääntyneen/muistisairaahan ihmisen itsemääräämisoikeus. Henna Nikumaa 7.4.2020 klo 4h.

Lääkkeetöihoidotyö, Tuula Karhi 12.-13.5.2020 2hx2 (sama sisältö)

Life-Care koulutukset kevään 2020 aikana (tilaaja järjestää) 2 h + itseopiskelua

Aatos-hanke (aktivoiva, strukturoidun ryhmätoiminnan vaikutus ikäkkäiden päivittäisen toimintakyvyn ja sosiaalinen osallistuminen palvelukodissa hanke). Hankkeen tarkoituksena on kuvata ja arvioida hoitajan ohjaaman ryhmätoiminnan vaikutuksia tehostetun palveluasumisen asiakkaiden käyttösuoriteisiin, päivittäisistä toiminnoista selviytymiseen ja sosiaaliseen osallistumishalukkuuteen. Hankkeessa mukana Humana Asumispalveluiden asumispalveluyksiköt (ikäntyneiden), Itä-Suomen yliopisto, Oulun yliopisto, Gerofuture Oy ja Skhole Oy. Hanketta johtaa Itä-Suomen yliopiston dosentti TtT Tarja Välimäki.

Hätäensiapu- ja alkusammutusharjoitukset –koulutus 14.-15.9.2020 3hx 2 (sama sisältö). Keskisuomen pelastuslaitos

Kinestetiikka-koulutukset

- kunnonosaajien koulutuspäivät 4.-6.2.20 Oulussa
- Kunnonosaajien koulutuspäivät Tampereella (toukokuussa ja syksyllä tarkemmat pvät vielä sopimatta)
- kinestetiikan peruskurssi 22.-23.9 ja 10.-11.11.20 Kausala, 2 työntekijää

Rai-verkkokoulutukset uusille työntekijöille.

Lääkehoitokoulutukset (lupien päivitys/uudet työntekijät), ikääntyneiden, -PKV-, lääkehoito- ja lääkelaskut.

Kehittämisisiltapäivä, syksy 3h

8) Rajoittamista koskeva ohjeistus ja perehdytys korjataan

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Hyvän kohtelun suunnitelma

Osana rajoittamista koskevaa ohjeistusta ja perehdytystä on laadittu Hyvän kohtelun suunnitelma, jonka yksityiskohtainen sisältö käy selville tätä koskevasta liitteestä. Yhtenä oman toiminnan valvonnan kohteena on asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Hyvään kohteluun sosiaalihuollossa kuuluu asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja hänen perusoikeuksiensa kunnioittaminen.

Hyvän kohtelun suunnitelman laatiminen aloitettiin Sammonkodissa helmikuussa 2020. Humana-laatuasiantuntija Anneli Riski lähetti etukäteismateriaalia, jossa avattiin mm. kaltoinkohtelun käsitettä. Käsitteen avaaminen herätti hyvää keskustelua työyhteisössä.

Laatutiimin laatiman suunnitelmapohjan avulla valmistelimme yhdessä henkilöstön kanssa yksikölle oman hyvän kohtelun suunnitelman. Suunnitelma on otettu osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Suunnitelma pidetään ajan tasalla päivittämällä sitä vähintään vuosittain.

LIITE: Sammonkoti perehdytysohje

LIITE: Hyvän kohtelun suunnitelma

Humana laatumalli

Niin itsemääräämisoikeuden toteutumisen arviointiin kuin muuhunkin asiakastyön sisällöllisen toiminnan arviointiin käytämme Sammonkodissa lisäksi Humana-konsernin laatumallia, HQM. Vuosien 2017-2018 aikana Humana-konsernissa otettiin käyttöön oma laatumalli, jonka avulla mittaamme laatua konsernimme sisällä. Laatumalli on tuonut meille mahdollisuuden nähdä ajan myötä tapahtuvia muutoksia, mutta myös mahdollisuuden verrata eri liiketoimintojamme keskenään. Laatumallimme sisältää laatuindeksimme, HQI:n (Humana Quality Index). Laatumalli perustuu kahteen näkökulmaan: määrällisiin tunnuslukuihin, jotka muodostavat laatuindeksin (HQI) sekä asiakkaiden yksilöllisiin hoito- ja palvelusuunnitelmiin, joissa asiakkaidemme yksilölliset palvelutavoitteet ohjaavat asiakkaiden kanssa tehtävää työtä. LIITE: Humana laatumalli ja indeksi.

Mittaamme kaikkien niiden asiakkaiden osuuden, joille on laadittu yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota toteutetaan, seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Vuosien 2017-2018 aikana raportoimme laatuindeksiluvut vuositasolla ja vuodesta 2019 lähtien luvut on raportoitu kvartaaleittain.

Henkilöstön kehittämisiltapäivä

Lisäksi aiheesta on järjestetty henkilöstölle erityinen kehittämisiltapäivä keskustelutilaisuus 18.-19.2.2020. Kehittämisiltapäivän vastuuhenkilöinä toimivat palvelupäällikkö Johanna Ropponen ja palveluesimies Mirkka Riukula. Osallistujina molempina iltapäivinä (klo 13-16) oli 6-12 sairaanhoitajaa/lähihoitajaa, 2 toimintaterapeuttia sekä esimiehet. Sammonkodin henkilöstön kehittämisiltapäivään oli kutsuttu Humana Suomen laatuasiantuntija Anneli Riski kertomaan Hyvän kohtelun suunnitelman laatimisesta asumispalveluihin.

Aiheena on ollut lisäksi mm. uuden palvelujohdon ja Humanan toiminnan esittely, Sammonkodin ajankohtaisia kuulumisia, asukkaiden hyvä kohtelu ja yrityksen arvot sekä laatu ja asiakaspaute. LIITE: Henkilöstön kehittämisiltapäivän sisältö 18.-19.2020.

Sisäinen auditointi

Humana Hoiva Oy:ssä on alkuperäisen suunnitelman mukaan aloitettu kevään 2020 aikana itsearviointit, ja ne laajennetaan koskemaan kaikkia Hoivan yksiköitä kesään 2020 mennessä. Johtuen yleisestä valtakunnallisesta tilanteesta aikataulun osalta joudutaan mahdollisesti tekemään muutoksia. Tämän hetkisen arvion mukaan sisäisiä auditointeja toteutetaan loppuvuonna 2020.

Itsearviointien tulokset tulevat toimimaan sisäisen auditointisuunnitelman pohjana loppuvuonna 2020. Itsearviointi toimii osana oman toiminnan valvontaa ja lisää ymmärrystä kehittämistarpeista. Sisäinen auditointi selkeyttää kehittämistoiminnan vastuunjakoja ja toimii jatkuvan kehittymisen ja parantamisen työkaluna. Sisäiset auditoinnit kohdistuvat palvelujohdon tärkeimmiksi katsomiin asioihin.

Sammonkodissa on suoritettu sisäinen arviointi ja auditointi 10.-11.3.2020. Sisäinen auditointi on suoritettu Humana Suomen ko. olevan toimialan palvelujohdon ja maajohdon toimeksianton. LIITE: Sisäinen auditointi Sammonkoti 10.3.2020, yhteenveto.

Sammonkotiin tehdyssä sisäisessä auditoinnissa auditointijat nostivat esille yksikön erityisiä vahvuuksia, kehityskohteita sekä poikkeamia. Poikkeamiin, jotka auditointijat nostivat esille, on aloitettu välittömästi toimenpiteet. Kehityskohteiden osalta nostetut asiat ovat Sammonkodissa jo osittain myös aiemmin tunnistettu kehittämiskohteiksi. Kehittämiskohteiden osalta laaditaan erillinen suunnitelma niiden kuntoon laittamiseksi. Poikkeustilanteen (koronavirus) vuoksi, kehittämistyötä jatketaan, kunnes tilanne tasaantuu.

Poikkeamahuomioihin aloitettiin Sammonkodilla toimenpiteet:

1. Poikkeama: avaintenhallinta ja kulunvalvonta. Poikkeaman korjaavana toimenpiteenä Sammonkotiin on tehty avainten luovutuskansio, johon kuitataan avainten käyttöönotto vuoron alussa ja vuoron vaihteessa. Luovutuskansio ja kuittauslomake on valmiina 30.3.2020.
2. Poikkeama: viestivihko ja sisäisen viestinnän kanavat. Poikkeaman korjaavana toimenpiteenä Sammonkodissa otetaan käyttöön asiakastietojärjestelmän DomaCaren kautta käytettävä viestintätyökalu. Työkalu on otettu käyttöön. Poikkeama korjattu 30.3.2020.
3. Poikkeama: Asiakasturvallisuus: pelastuslakananoita 50 % sängyistä. Poikkeaman korjaamiseksi on kaikkiin sänkyihin tilattu pelastuslakanat. Huomioina poikkeamaan, että aiemmin tarkastaja ei ole näitä asumisyksikköön vaatinut. Tarkastus on tehty vuonna 2018. Huomioina lisäksi, että aiemmin Sammonkodin toimintaprofiili on ollut erilainen. Nykyisin kaikki asiakaspaikat ovat tehostettua palveluasumista. Pelastuslakanat on laitettu tilaukseen 30.3.2020.

4. Poikkeama: Huumeilääkkeiden säilytys ei täytä vaatimuksia. Poikkeamasta todettakoon, että huumeilääkkeet ovat olleet jo auditointihetkellä kahden lukon takana omassa erillisessä kaapissa. Poikkeamaa on korjattu siten, että lääkekaappiin pääsee vuorossa oleva lääkevastuuvoorolainen, jolla on ainoastaan lääkekaapin avain. Ns. "N-kaapin" avaimen käytöstä on tehty kuittauskansio. Tämä ns. N-kaapin avain on erillisessä lukollisessa laatikossa lääkekaapissa. Myös N-avaimen käytöstä tulee erillinen kuittaus. Poikkeama korjattu 30.3.2020.

Poikkeamat on korjattu ja juurisyyt poikkeamien syihin pohditaan vielä erikseen yhdessä henkilöstön kanssa. Humanan laatuorganisaatio on vielä erikseen arvioinut, että korjaavat toimenpiteet yllämainittuihin ovat riittäviä.

Rajoittamista koskeva koulutus

Lisäksi osana rajoittamista koskevaa ohjeistusta ja perehdytystä on sovittu järjestettäväksi Henna Nikumaan koulutus Sammonkodin ja muiden yksikköjen henkilöstölle 20.8.2020, myös muiden yksikköjen henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua ko. koulutukseen

Nikumaa toimii Itä-Suomen yliopiston Oikeustieteiden laitoksen Hyvinvointi-oikeuden instituutissa vanhuus-oikeuden yliopisto-opettajana. Koulutuksessa käsiteltävät aiheet ovat:

- ikääntyvän/muistisairaana ihmisen itsemääräämisoikeus:
- itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja kunnioittaminen
- itsemääräämisoikeuden rajoittaminen ja rajoitustoimenpiteet, kuka saa rajoittaa ja millä perusteilla • itsemääräämisen lainsäädäntö
- yleisimmät itsemääräämisoikeutta tukevat keinot
- yleisimmät asiakkaan suojaamisen keinot
- sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen velvollisuudet ja keinot puuttua
- kaltoinkohtelun ja hyväksikäytön tilanteet, puutteet palvelun laadussa
- erilaiset ilmoitukset, miten sote-ammattilaisen on velvollisuus toimia
- ikääntyvän/muistisairaana ihmisen oikeudellinen toimintakyky ja oikeustoimikelpoisuus
 - miten sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen voi tukea/miten tulee tukea asiakkaan oikeudellista toimintakykyä
 - miten sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen käytännössä arvioi oikeustoimikelpoisuuden astetta
- kuka päättää vajaakykyisen asiakkaan puolesta - sijaispäättäjiä huomioitiin
 - omaisten asema ja oikeudet - milloin omainen päättää puolesta?
- oikeudelliset ennakkoinnin keinot (mitä vanhustyön ammattilaisen tulee tietää)
 - valtakirjat
 - edunvalvontavaltuus (laatiminen, sisällöt, voimaantulo, erot edunvalvontaan)
 - hoitotahto (laatiminen, sisällöt, sitovuus)
- holhoustoimilain mukainen edunvalvonta
 - perusteet, hakeminen, ilmoittaminen tarpeesta, yleinen edunvalvonta

9) Yksikössä on otettu huomioon muut pöytäkirjaan sisältyvät huomiot ja kannanotot.

Viriketoiminta ja toimintaterapia:

Ryhmäkotien ja kerrostien asukkaat osallistuvat aktiivisesti alakerran toimintatilassa ryhmätoimintoihin. Ryhmäkoteissa pidetään lisäksi omia toimintatuokioita niin toimintaterapeutin kuin hoitajienkin toimesta. Näin varmistamme kaikille mahdollisuuden osallistua järjestettyyn toimintaan.

Toimintaterapian keskeinen ajatus on, että osallistuminen itselle merkitykselliseen ja mielekkäseen toimintaan on ihmisen perustarve. Terveillä ikäihmisillä fyysinen, henkinen ja sosiaalinen tekeminen ehkäisevät esimerkiksi muistin heikentymistä (Duodecim Terveyskirjasto 2015). Sosiaalinen kanssakäyminen, kuten yhteisön toimintaan ja harrastuksiin osallistuminen, ehkäisee myös ikääntyneiden yksinäisyyden kokemusta ja samalla ylläpitää mielenterveyttä. Muistisairailta kaikenlainen toimeliaisuus ylläpitää toimintakykyä (Duodecim Terveyskirjasto 2015).
LIITE: Sammonkodin toimintaterapeutin Eva Vikmanin toimintasuunnitelma Sammonkodille.

Lisäksi Sammonkodissa järjestettävästä viriketoiminnasta on liitteenä esimerkkinä Sammonkodin toimintaterapeuttien viikko-ohjelmat ajalta 9-12vkot/2020. Ohjelma on pyritty laatimaan mahdollisimman monipuoliseksi. Liitteenä myös viikko-ohjelma: Ryhmät ja viriketoiminta Sammonkodin ryhmäkodeissa.

Lisäksi meillä on suunnitelmissa lähteä tekemään virtuaaliset ryhmät jokaiseen ryhmäkotiin. Sammonkodilla on toimintaterapeutti, joka pitää päivittäin ryhmiä toimintatilassa, ja nyt haluamme hyödyntää näiden ryhmien jakamisen virtuaalisesti ryhmäkoteihin. Selvitämme tätä mahdollisuutta parhaillaan. Vallitsevan korona-epidemian vuoksi olemme ottaneet käyttöön fysioterapeutin toteuttamat virtuaaliset jumppatuokiot, ja näistä olemme saaneet positiivisia kokemuksia.

Sammonkodissa on käytössä myös äänipalvelu Sävelsirku, joka on digitaalinen palvelu kuntouttavaan ja virikkeelliseen hoitotyöhön. Palvelu on kehitetty Tekesin iWell hankkeessa yhdessä Vanhustyön keskusliiton kanssa. Sävelsirku perustuu tunnemuistin voimaan aivojen aktivoinnissa. Musiikin ja äänen vaikutus yhdistetään iäkkäille ihmisille tuttuun, yhdessä kuuntelemisen toimintatapaan. Ohjauksellisesti pitkälle valmiit tuokiopohjat toimivat kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen virittäjänä ja tukena. Mielekästä toimintaa voidaan tarjota lyhyelläkin valmisteluajalla laadukkaasti. Toiminta lisää yhteisöllisyyttä.

Sävelsirku sisältää tuhansia musiikki – ja ääniohjelmaa ja sisältöä päivitetään säännöllisesti suomen- ja ruotsinkielisin ohjelmin. LIITE: Sammonkodin Sävelsirku-raportti, josta ilmenee, että Sammonkodissa on pidetty 1.1.2019-24.3.2020 yhteensä 1147 tuokiota. Kuukauden keskiarvo tuokioiden määrälle on 41.

Ulkoilu

Sammonkodissa on varmistettu, että jokainen asukas pääsee halutessaan ulos. Seurannan välineenä on ulkoilutuslista, johon merkitään, ulkoilun toteutuminen ja kieltäytyminen. Nämä kirjataan myös potilastietojärjestelmään. Ulkoilutuksen toteuttaa oma henkilöstö.

Miten varmistetaan tiedonkulku henkilöstön kesken ja suhteessa asukkaisiin ja omaisiin

Viikkopalaveri on toteutuu säännöllisesti viikoittain joko palveluesimiehen tai palveluvastaavan johtamana. Jos palaveri siirtyy vaikka koulutuksen vuoksi, se pidetään toisena päivänä samaisella viikolla. Viikkopalaverien muistiot laitetaan kansioon jokaisen nähtäville talon kahvihuoneeseen.

Sammonkodissa on lisäksi otettu käyttöön asiakastietojärjestelmän DomaCaren kautta käytettävä viestintätyökalu.

Olemme herkästi ja aktiivisesti omaisiin yhteydessä ja tästä olemme saaneet omaisilta positiivista palautetta. Vierailujen ollessa nyt koronan vuoksi kiellettyjä olemme tiivistäneet yhteydenpitoa omaisiin. Omaisilla on nyt mahdollisuus nähdä ja jutella läheisensä kanssa videopuhelun avulla.

Mitkä ovat omaisten vaikuttamiskanavat

Omaisten illat

Olemme järjestäneet omaisten iltoja aikaisemminkin. Olemme päättäneet, että omaisten iltoja tullaan jatkossa järjestämään ainakin kahdesti vuodessa, ja tarvittaessa useamminkin.

Omaisten keskustelutilaisuus pidettiin 9.3.2020, jossa käsiteltiin mm. oikeusasiamiehen raporttia. Illassa sovimme, että seuraavan kerran kutsumme omaiset keskustelemaan, kun mahdollinen virallinen raportti julkaistaan. Haluamme toimia mahdollisimman läpinäkyvästi myös omaisten suuntaan. Työsuojeluvaltuutettu ja luottamusmies olivat paikalla omaistenillassa. LIITE: Omaisten keskustelutilaisuuden sisältö.

9.3.2020 järjestetyn omaisten illan jälkeen päätimme yhdessä omaisten kanssa, että jokaiseen ryhmäkotiin viedään paperisia lomakkeita sekä palautelaatikko, johon joko nimellä tai anonymisti annetut palautteet voidaan antaa.

Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa viikoittain yksikön viikkopalavareissa. Tarvittaessa ja palautteen antajan toiveesta, palautteen antajaan ollaan yhteydessä. Palautelomakkeita löytyy myös yksikön esimiehen oven vierestä.

Sähköinen palautekanava/Asiakaspalautteet:

Omaiset voivat antaa palautetta myös sähköisen palautekanavan kautta. Asiakaspalautteiden raportti liitteenä sekä ennen omaisten iltaa toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset,

Olemme Humana Hoiva Oy:ssä keränneet asiakkaidemme kokemuksia ja palautteita palveluistamme systemaattisesti Surveypal-järjestelmän avulla vuodesta 2016 lähtien. Palautteiden kautta olemme halunneet mahdollistaa asiakkaidemme osallisuutta ja pyrkineet parantamaan palveluidemme sisältöä sekä laatua, vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä toiveita. Keräämme palautteita vuosittain aktiivisesti ja tarjoamme asiakkaillemme mahdollisuuden vastata lyhyehköön kyselyyn mahdollisimman usein päästäksemme reaaliaikaisesti kiinni mahdollisiin kehitettäviin asioihin.

Palautejärjestelmä toimii verkkopohjaisilla linkeillä, joita on käytössä jokaiselle asiakasryhmälle kullekin omansa. Humana Hoivan Sammonkodin yksikössä on yritysintegraation myötä otettu em. käytäntö käyttöön marraskuusta 2019 lähtien. Kyselyitä tehdään asiakkaille (joilla RAI arvioinnin mukaan CPS 3 tai alle) vähintään kaksi kertaa vuodessa, mutta asiakkaille tarjotaan myös mahdollisuutta palautteen antamiseen useamminkin – aina yksilöllisten hoito- ja palvelusuunnitelma-neuvotteluiden yhteydessä.

Vuoden 2019 aikana saimme kaikkiaan 6783 asiakaskokemuspalautea. Näistä palautteista 4544 kpl oli palveluidemme käyttäjäasiakkailta, 1487 kpl sidosryhmiltä (mm. sosiaalityöntekijät) sekä 725/ kpl palveluiden käyttäjäasiakkaiden omaisilta, läheisiltä ja tukiverkostoilta. Kaikkien asiakkaidemme ja heidän omaistensa asiakaskokemuksen keskiarvosana oli 8,46 (asteikolla 0-10). Sammonkodin osalta palautteita on kerätty 11/2019 lähtien 30 kpl (asiakkaat 19 kpl, omaiset 11 kpl). Kaikkien vastausten keskiarvo on 8,44/10 (asiakkaat 8/10, omaiset 8,71/10). LIITE: Sammonkoti asiakaspalautteiden yhteenveto ajalta 11/2019 – 3/2020.

Omaisraati

Perustamme Sammonkotiin omaistenraadin, jonka tarkoituksena on toimia äänitorvena omaisille. Omaistenraadilla on mahdollisuus pohtia ja yhdessä kehittää Sammonkodin toimintaa yhdessä henkilökunnan kanssa. Omaistenraadin käyttöön tarjoamme Sammonkodin yhteisen toimintatilan kokoontumista varten. Omaistenraati on vapaaehtoinen toimintamuoto

aktiivisille omaisille ja asukkaiden läheisille. Koronavirustilanteen vuoksi omaistenraati käynnistetään viimeistään syksyllä.

Työsuojelutoiminta

28.2.2020 on Sammonkodissa pidetty työsuojelutoimikunnan kokous. Kokouksessa sovittiin, että työsuojelutoimikunta kokoontuu jatkossa 4 kertaa vuodessa ja että henkilöstöä tiedotetaan työsuojelutoimikunnan toiminnasta säännöllisesti.

Sammonkodissa järjestetään lisäksi kuukausittain yksikköpalavereja, joissa käsitellään myös työsuojeluasioita. Keskusteltiin myös säännöllisestä vaara-arviointien järjestämisestä.

LIITE: Työsuojelutoimikunnan kokouksen pöytäkirja 28.02.2020.