

**Sosiaalipalvelujen  
omavalvontasuunnitelma,  
Heikinhelmi Outokumpu**

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

<b>SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....</b>	<b>0</b>
<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>1</b>
<b>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....</b>	<b>2</b>
<b>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b>	<b>3</b>
<b>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>	<b>5</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>17</b>
<b>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....</b>	<b>28</b>
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>	<b>38</b>
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....</b>	<b>50</b>
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>53</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....</b>	<b>54</b>

#### Liitteet:

Liite 1: Olen perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan

Liite 2: Onnin ja Heikinhelmen valmiussuunnitelma

Liite 3: Asukkaan yksityisvarojen käyttöön liittyvät ohjeet

Liite 4: Ruokahuollon omavalvonta Heikinhelmi

Liite 5: Ohje vainajan omaisille ja läheisille

Liite 6: Toimintaohje asumispalveluihin asukkaan kuollessa

Liite 7: Rajattua lääkevarastoa koskeva lääkehoitosuunnitelma Heikinhelmi

Liite 8: Ikäihmisten asumispalveluiden myöntämisen perusteet ja sisältö 1.1.2023 alkaen

Omavalvontasuunnitelmassa mainitut asiakirjat ja liitteet (ei suunnitelmassa mainitut lait) on tulos-tettuna Heikinhelmen hoivakodin omavalvontasuunnitelmakansiossa, joka on nähtävillä Heikinhelmen toimistossa.

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Siun Sote Y-tunnus [3221317-4](#)

Hyvinvointialue: [Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun sote](#)

Kunnan nimi Pohjois-Karjala

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Heikinhelmen hoivakoti

Katuosoite Puistokatu 11

Postinumero 83500

Postitoimipaikka OUTOKUMPU

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäihmisten ympärivuorokautisen/yhteisöllisen asumisen asumispalveluyksikkö, 17 paikkaa

Esihenkilö Marika Nissinen

Puhelin 013 3306097

Sähköposti [marika.nissinen@siunsote.fi](mailto:marika.nissinen@siunsote.fi)

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:**

Ateriapalvelut: Polkka-Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy puh. 013 3300 (Siun Soten vaihde)

Siivouspalvelut: Polkka-Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy puh. 013 3300 (Siun Soten vaihde)

Vaatehuolto: Sakupe Oy, puh 0447178087 ja Istex Oy puh 0102398500

Lääkehuolto ja lääkkeiden annosjakelu sekä apteekkipalvelut: Outokummun apteekki puh. 013555723

Apteekin annosjakelusetelit: Effector, vastuhenkilö Marika Nissinen [marika.nissinen@siunsote.fi](mailto:marika.nissinen@siunsote.fi)

Kiinteistöhuolto: Outokummun kaupunki, tekninen virasto

Kiinteistöhuollon työnjohto: Petri Blomberg puh 044 755 9367, [petri.blomberg@outokummunkaupunki.fi](mailto:petri.blomberg@outokummunkaupunki.fi)

Jätehuolto: Jätekuukko puh 0173680152 arkisin klo 8–16, [asiakaspalvelu@jatekuukko.fi](mailto:asiakaspalvelu@jatekuukko.fi)

Vainajan kuljetus Hautauspalvelu J. Kähkönen Oy, puh 050 5004418, päivystys 050 4060982

Hoitajakutsujärjestelmä ja kulunvalvonta: [Seniortek Oy](#)

Sijaispalvelut: Tempore, Siun Soten rekry

Sähkösätköjen huolto: Tekhu, Siun Sote

Sähkötyöt: Outokummun kaupungin kiinteistöhuollon kautta, Sähkö Saarelainen

LVI-työt: Outokummun kaupungin kiinteistöhuollon kautta

Keittiökoneiden huolto: Outokummun kaupungin kiinteistöhuollon kautta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Kilpailutuksen kautta; kattavat julkiset sopimukset ehtoineen. Tarvittaessa reklamointi, tällöin sopimusten uudelleen tarkastelu on mahdollista tarvittaessa. Sopimushallinta Clouidia-palvelussa ja Sansi-areenassa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

x Kyllä  Ei

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

### **Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Asukkaiden ja omaisten antama palaute toiminnasta, turvallisuushuomiot ja kehittämis ehdotukset otetaan huomioon omavalvontaa suunniteltaessa.

### **Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat**

Heikinhelmen asumisyksikössä palveluesihenkilö Marika Nissinen, sairaanhoitaja Riikka Ratilainen, turvallisuusvastaava Alekski Salmi, ravitsemusvastaava Kaisa Vallius ja hoiva-avustaja Katri Räsänen. Henkilöstö osallistutetaan omavalvontasuunnitelman laatimiseen omien

vastuualueidensa mukaan ja käymällä omavalvontasuunnitelman laatimista läpi yhteisissä viikkopalavereissa. Omavalvontasuunnitelman tarkastaa ja hyväksyy palvelupäällikkö.

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa** palveluesihenkilö Marika Nissinen p. 013 3306097 [marika.nissinen@siunsote.fi](mailto:marika.nissinen@siunsote.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia palvelun laadussa ja asiakasturvallisuuteen liittyen tai muutoksia tehdään toiminnassa saadun palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja esittelemisestä henkilökunnalle vastaa esihenkilö. Henkilökunta perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja kuittaa perehtymisensä allekirjoituksellaan yksikön omavalvontasuunnitelman liitesivulle

Liite 1: Olen perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan

Palautetta omavalvontasuunnitelman selkeydestä, luettavuudesta ja ajantasaisuudesta otetaan vastaan niin asukkailta, omaisilta ja henkilökunnalta.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Heikinhelmen asumisyksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti Hyvinvointialue Siun soten nettisivuilla ja Heikinhelmen-hoivakodin ilmoitustaululla. Liitteineen se on esillä Heikinhelmen omavalvontakansiossa, yksikön toimistossa.

Laadittu pvm. 21.3.2024      Tarkistettu pvm. 21.3.2024

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

#### **Heikinhelmen asumisyksikön toiminta-ajatus**

Asumisyksikkö Heikinhelmi tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista (SHL 21 c §) yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa hoivakodissa, jossa asukkaalla on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa henkilöstöltä viipymättä ja vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen tarpeeseensa. Ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen vuorokaudenajasta riippumattoman hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateriat, vaatehuollon, siivouksen sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan. Ympärivuorokautista palveluasumista voidaan toteuttaa pitkäaikaisena ja lyhytaikaisena (mm. intervallihoito).

Heikinhelmi tarjoaa myös yhteisöllistä asumista ikääntyville. Yhteisöllisellä asumisella (SHL 21 c §) tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla

sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaiset palvelut järjestetään yhteisöllisestä asumisesta erillisinä sosiaalipalveluina.

Tavoitteena on yksilöllinen, turvallinen ja mielekäs elämä asukasta kunnioittavalla, itseilmaisua ja voimavaroja tukevalla vuorovaikutuksella toimintakykyä ylläpitäen ja edistäen elämän loppuun saakka. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan turvallisuus huomioiden. Asukas tai hänen omaisensa/läheisensä osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan ja seurantaan tukien osallisuutta ja vaikutusmahdollisuutta.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Asumisyksikössä toteutetaan Hyvinvointialue Siun soten arvoja, jotka ovat:

### **Asiakaslähtöisyys:**

- Turvaamme asukkaan arkea ja omannäköistä elämää itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Olemme asukkaita varten.
- Asukas on itse osallisena luomassa oman aktiivisen arkensa tarkoitusta, ratkaisuja ja toteuttamassa niitä aidosti.
- Kysymme asukkaan tai tarvittaessa hänen edustajansa mielipiteen sekä kirjaamme mielipiteen ylös.
- Olemme aidosti läsnä kohtaamisissa.
- Tunnistamme asukkaan tarpeet ja reagoimme asianmukaisesti ja oikea-aikaisesti yhdessä asukkaan kanssa.
- Toteutamme asukkaan tarvitsemat palvelut saumattomasti, joustavasti ja oikea-aikaisesti asukkaan edun mukaisesti.
- Kehitämme ja arvioimme asiakaslähtöisiä toimintatapoja.
- Asenteemme on avoin ja arvostava.

### **Turvallisuus:**

- Luomme ja ylläpidämme turvallisuutta ja hyvää elämää.
- Varmistamme, että asiakas- ja työturvallisuus toteutuvat.
- Meillä on osaava ja moniammatillinen henkilöstö.
- Panostamme turvalliseen ilmapiiriin.
- Arvostamme ja luotamme toisiimme.
- Olemme luotettavia asiakastyössä ja tehtävässä, palvelumme ovat saavutettavia.
- Edistämme asiakkaiden sekä henkilöstön hyvinvointia ja terveyttä.
- Meillä on yhteiset toimintamallit

### **Vastuullisuus:**

- Noudatamme ohjeita, ylläpidämme ammattitaitoa ja toimimme kollegiaalisesti.
- Vastaamme asiakkaan palvelusta yhteistyössä yli sektorirajojen.
- Huolehdimme tiedonkulusta.
- Palvelumme ovat vaikuttavia, seuraamme ja arvioimme toimintamme tavoitteiden toteutumista.
- Huolehdimme vastuullisesta taloudellisesta toiminnasta ja riittävästä resursseista.
- Olemme sitoutuneet toimintamallien ja -tapojen kehittämiseen ja uudistamiseen.

### **Avarakatseisuus:**

- Toimintakulttuurimme on avoin, muutoksiin valmis ja ennakkoluuloton.
- Keskustelemme asioista, kuulemme erilaisia näkökulmia, olemme uteliaita uusille asioille.
- Uskallamme kokeilla erilaisia toimintatapoja ja otamme parhaat toimintatavat käyttöömmme.
- Hyväksymme erilaisuuden, niin asiakkaissa kuin työkavereissa - arvostamme jokaista.
- Asenteemme on positiivinen.

#### **Yhdenvertaisuus:**

- Palvelumme perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja lainsäädäntöön pohjautuviin palvelujen myöntämisen perusteisiin.
- Huomioimme henkilöstön erilaiset tarpeet työuran eri vaiheissa.
- Kohtelemme asiakkaita, henkilöstöä ja sidosryhmiä syrjimättömästi.
- Päätöksentekoamme ohjaa yhdenvertaisuuden periaatteet asiakas- ja henkilöstö- ja talousasioissa.
- Edistämme yhdenvertaisuutta avoimella vuorovaikutuksella ja epäkohtien esiintuomisella sekä niiden asianmukaisella käsittelyllä.

#### **Palvelujen yleiset toimintaperiaatteet:**

- Kodikas ja asukkaan henkilökohtaisia tarpeita vastaava asuminen tukipalveluihin
- Toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä, muuttuviin tarpeisiin vastaava hoiva asukkaan voimavarat huomioiden: fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin sekä kuntoutumisen mahdollistuminen asiakasta aktivoiden ja kannustaen omatoimiseen ja itsenäiseen suoriutumiseen
- Asukkaan turvallinen, omatoiminen ja arvokas elämä
- Asukaslähtöisyys, asukkaan oikeuksien ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Asukkaalla on mahdollisuus osallistua häntä koskevan palvelun suunnitteluun ja tulla kuuluksi häntä itseään koskevassa päätöksenteossa.
- Asukkaalla on mahdollisuus asua toimintayksikössä elämänsä loppuun saakka
- Yksikössä on käytössä elämää rytmittävä virkistyspalveluiden suunnitelma: asukkaille järjestetään säännöllisesti suunniteltua ja ohjattua toimintaa
- Ulkoilu asukkaan voinnin mukaan, asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu asukkaan toiveet ulkoilusta ja ne toteutuvat.
- Yksiköllä on ajantasainen omavalvontasuunnitelma.
- Asukkaiden hoivan ja hoidon toteuttamisen näkökulmasta tärkeitä periaatteita ovat yksilöllisyys, jatkuvuus, turvallisuus, luottamus, kohtaaminen ja henkilöstön ammattitaito.

## **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

##### **Mahdolliset riskit palvelun tuotannossa:**

- Arvot- ja toimintaperiaatteet eivät toteudu päivittäisessä toiminnassa.
- Henkilöriskejä voivat aiheuttaa henkilöstön määrän ja osaamisen vajeet sekä toimintatavat, jotka eivät ole ohjeistusten mukaisia.
- Tilojen kunto ja siisteys.
- Rikkinäiset apuvälineet tai laitteet.
- Poikkeustilanneriskejä voivat olla sähkön ja vedenjakeluun, maalämpöjärjestelmään, viemäröintiin, ilmastointiin, palotilanteeseen, lääkkeiden saantiin ja asukkaan tai omaisen häiriökäyttäytymiseen liittyvät riskit.
- Sopimus- ja vastuuriskit liittyvät alihankintana ostettujen palveluiden saatavuuteen: siivouspalvelut, kiinteistönhoito-, omistus- ja isännöintitehtävät, hoitajakutsujärjestelmä, lukitus- ja kulunvalvonta, ateriapalvelut, lääkkeiden annosjakelu, vaatehuolto sekä jätteiden kuljetus.

##### **Riskien minimoimiseksi työyhteisössä huolehditaan seuraavista asioista:**

- Asukkaiden hoivan ja huolenpidon suunnitteleminen yhdessä asukkaiden, omaisten ja hoitavan tiimin kanssa, yksilöllisen avuntarpeen ja toiveiden huolellinen kirjaaminen ja raportointi, jotta asukkaan tahto tulee kuulluksi päivittäisessä hoitotyössä (Miun kotiutumisen - arviointijakso)
- Henkilöstön osaamisesta huolehditaan perehdytyksellä ja koulutuksilla.
- Henkilöstön poissaoloihin haetaan sijaiset.
- Henkilöstöllä on käytössään ajantasaiset työohjeet ja velvollisuus perehtyä niihin.
- Varsinkin uusiin työohjeisiin perehdytään harjoittelemalla.
- Työyksikössä käytävätilat ovat esteettömät; turhat tavarat on poistettu käytäviltä
- Asukashuoneissa ei pidetä mattoja kulkuväylillä ja kalustus on suunniteltu omaisten kanssa niin, että liikkumiselle on enemmän tilaa myös apuvälineiden ja hoitajan kanssa.
- Työyksikössä on käytössä Seniortek -hälytysjärjestelmä.
- Lääkäripalvelut on saatavilla etäpalveluna ja lähikierroilla paikanpäällä hoivakodissa.
- Asukkailla on heidän tarvitsemiaan apujaan ja toimintakykyään vastaavat apuvälineet. Jokaisessa asukashuoneessa on hoivasängyt.
- Apuvälineet ja laitteet tarkastetaan ennen käyttöä, ne toimitetaan huoltoon tarvittaessa, niiden turvallinen käyttö opetellaan ja perehdytetään kaikki työyhteisön jäsenet käyttämään niitä oikein. Työntekijällä on velvollisuus poistaa toimintakelvoton apuväline tai laite pois käytöstä, kunnes se on huollettu.
- yksikköömme on nimetty **turvallisuusvastaava**
- riskiarviointi tehdään vuosittain ja toimenpiteitä tehdään riskien poistamiseksi
- Poikkeustilanteisiin yksikössä on valmiussuunnitelma. Liite 2: Onnin ja Heikinhelmen valmiussuunnitelma

Turvallisuusvastaava: Alekski Salmi, p. 013 3306028 [aleksi.salmi@siunsote.fi](mailto:aleksi.salmi@siunsote.fi)

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Hyvinvointialue Siun sotessa on riskien hallintaa varten ATK-pohjaisia seurantajärjestelmiä, verkopohjaisia koulutuksia ja toimintatapoja

### **Asukkaan näkökulmasta:**

- omahoitajuus, jokaisella asukkaalla on omahoitaja, johon hän ja hänen läheisensä saavat tutustua.
- Viriketyöntekijä, joka työssään mahdollistaa asukkaan harrastusten jatkumisen ja uusiin asioihin tutustumisen. Viriketyöntekijä mahdollistaa työllään asukkaan yhteiskunnallisen osallisuuden.
- **Laatuportin PaTu-osiota** (vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusjärjestelmä): asukkaan/omaisen tekemä vaaratilanne -ilmoitus ja käsittelyohjelma
- Asukkaan/omaisen antama palaute
- Lääkehoitosuunnitelma
- Painehaavariskin tunnistaminen RAI:n PURS-mittarilla
- Vajaa- ja virheravitsemus arviointi RAI:n BMI-painoindexmittarilla ja Aliravitsemuksen herätteellä (NUTR), vajaanavitsemuksen ehkäisyn ja hoidon toimintamalli
- RAI:n FALLS-kaatumisriski-mittari



- Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset
- Omavalvontasuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Valmiussuunnitelma
- Ohje sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä ja säilyttämisestä

#### **Toiminnan näkökulmasta:**

- Omahoitaja toimii asukkaan ”asianajajana” työyhteisössä. Asukas ja omaiset tietävät, kuka hän on, omahoitaja pitää säännöllisesti yhteyttä asukkaan läheisiin. Omahoitaja huolehtii lämpimän ja välittävän vuorovaikutuksen luomisesta asukkaan, omaisen/läheisen ja hoitokodin välille.
- Viriketyöntekijä mahdollistaa työllään asukkaiden turvallisen olon sosiaalisissa tilanteissa ja uusien asioiden äärellä. Työyhteisö ymmärtää viriketyöntekijän työn merkityksen hoitotyön mahdollistajana ja asukasyhteisön ilmapiirin kehittäjänä.
- Työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri: henkilöstö ja asukkaat/heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.
- **Laatuportin PaTu-osiota** – vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusjärjestelmä (läheltä piti – ja asukkaalle saakka edenneiden haittatapahtumien ilmoitus ja seurantajärjestelmä), käytetään myös työturvallisuusriskien selvittämiseen ja arviointiin.
- MSK – (Mitä sinulle kuuluu) työtyytyväisyyskysely vuosittain henkilöstölle. Käydään yhdessä läpi tavoitteet, suunnitelmat, toteutus ja seuranta.
- UDP, Qlick - henkilöstön, toiminnan ja talouden seurantaan (mm. sairaspöissaolot ja niiden kehittyminen).
- Turvallisuuskierto 2 kertaa vuodessa (kevät ja syksy)
- Riskien arviointi vuosittain/tarvittaessa/toiminnan muuttuessa.
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä: Käytön
- Turvallisuuden varmistaminen, uusien laitteiden vastaanottaminen, alkutarkastus, käyttöön perehdyttäminen ja käyttöohjeiden säilyttäminen
- Henkilöturvaohje

#### **Henkilöstön näkökulmasta/työturvallisuus:**

- Omahoitajat ovat hoivakodin ja asukkaan tärkeä linkki. Koko työyhteisö hyötyy omahoitajan huolella tekemästä työstä asukkaan äänen kuuluville saamiseksi ja hyvän vuorovaikutussuhteen luomisesta asukkaan, omaisten/läheisten ja hoitokodin välille. Omahoitajat parantavat asukas- ja työturvallisuutta tutustumalla asukkaaseen hyvin ja kehittämällä toimivia vuorovaikutuksen keinoja asukkaiden, omaisten/ läheisten ja hoivakodissa työskentelevien välille.
- **Laatuportin Patu-osiota**– vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusjärjestelmä (läheltä piti – ja asukkaalle saakka edenneiden haittatapahtumien ilmoitus ja seurantajärjestelmä), käytetään myös työturvallisuusriskien selvittämiseen ja arviointiin
- **Laatuportin Erinomainen Toiminta-osiolla voidaan antaa onnistuneesta työtoiminnasta, yksiköntavoista, asenteista sekä yleisesti antaa positiivista palautetta onnistuneista työhetkistä.**

- **Digitaaliset Laitepassit-osio** varmistaa työntekijän osaamisen yksikössä käytettävistä hoitovälineistä (esim. Verenpaine-, verensokeri- kuumemittari ja henkilönostin pyörillä).
- Mitä Sinulle kuuluu- työtyytyväisyyskysely vuosittain henkilöstölle -> tavoitteet, suunnitelmat, toteutus ja seuranta yhdessä henkilöstön kanssa
- Qlick -ohjelma: henkilöstön, toiminnan ja talouden seurantaan (mm. sairaspoissaolot ja niiden kehittyminen)
- Turvallisuuskävely 2 kertaa vuodessa (kevät ja syksy)
- Riskien arviointi vuosittain/tarvittaessa/toiminnan muuttuessa **Laatuportin kautta**
- HAVAHU- varhaisen puuttumisen toimintamalli: käytössä puuttumisen hälytysrajat
- Onni-HR: koulutukset ja toteutuneiden koulutusten seuranta. Kaikille pakolliset koulutukset: LOP-lääkehoidon osaamisen perusteet, potilasturvallisuutta taidolla, paloturvallisuuskoulutus, ergonomia koulutus, kirjaamiskoulutus, Henkilöstöriskien seuranta: Numeron työvuorosuunnitteluohjelma, henkilöstön määrän ja osaamisen varmistaminen vuorottain
- Terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä: Käytön turvallisuuden varmistaminen, uusien laitteiden vastaanottaminen, alkutarkastus, käyttöön perehdyttäminen ja käyttöohjeiden säilyttäminen

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

**Riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistus:**

- Ajantasainen yksikön turvallisuuskansio, palo- ja pelastusohjeistus, pelastussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma
- Perehdytyskansio ohjeineen
- Yksikkökohtainen lääkehoidon suunnitelma
- Lääkekaapin/-huoneen omavalvonta
- Siun soten henkilöturvaohje
- Ohje sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä
- **Numeron työvuorosuunnitteluohjelma, resurssisuunnittelijan apu työvuoroja suunniteltaessa. Työvuorojen laillisuustarkistus ennen jokaisen listan julkaisemista**
- Sisäinen työvuorojen tarkastus (joka 3. lista)
- Työsuojelun ohjeet: sisäilmaongelman ratkaiseminen, työpaikkakiusaaminen, työyhteisösovittelu
- Työterveyden ohjeet: työterveysneuvottelu, työnohjauksen ohjeet
- Siun Soten tietoturva ja -suojaohjeistus
- Henkilöstöstrategia: Ikäihmisten toimialueen henkilöstöstrategia 2022–2025
- SISU-työn toimintamalli
- Syrjimätön SiunSote
- Siun soten infektio- ja hygieniaohjeet

**Keskeiset lait:**

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain muuttamisesta (565/2020)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki omaishoidon tuesta (973/2012)

Laki sosiaali- ja terveystalan lupa- ja valvontavirastosta (669/2008)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (559/ 1994)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)

Laki toimeentulotuesta (1412/1887)

Lakeja täydentävät asetukset sekä toimeenpanosta annetut ohjeet mm. STM, THL, Valvira, aluehallintovirasto

### **Riskienhallintaa parannetaan:**

- Riskien hallinnan lähtökohta on olemassa olevien ohjeiden ja toimintatapojen noudattaminen
- Riskienhallinnan parantaminen on jatkuvaa
- Riskienhallintaa parannetaan saadun tiedon ja palautteen perusteella: asiakaspalautteet, Laatuporttiin tehdyt **PaTu**-ilmoitukset, riskikartoitukset, valvontakäynnit, havaitut ja esille tuodut epäkohdat
- Haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Työntekijä kirjaa tapahtuman Laatuportin **Patu-ohjelmaan**. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen tekemällä riskiarvioinnin. Toimenpiteet sovitaan yhdessä tai esihenkilön määräyksellä. Haittatapahtumat käsitellään tiimi-palavereissa ja yksikössä työn ohessa. Puolivuosittain käydään läpi kooste tapahtuneista haittatapahtumista.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Riskienhallinnan seuranta on palveluesihenkilön vastuulla. Hän tekee arviointia jatkuvasti. Henkilökunnalta odotetaan sitoutumista jatkuvaan mahdollisten riskien aktiiviseen seurantaan työpaikalla ja informoimaan esihenkilöä ja muita työntekijöitä havainnoistaan. Keskeisten riskien ilmenemisestä raportoidaan työsuojeluvaltuutetulle tai työhyvinvointipäällikölle. Työsuojeluvaltuutettu osaltaan seuraa toimenpiteiden toteutumista.

### Riskienhallinnassa palveluesihenkilön vastuu:

- Esihenkilö keskusteluttaa työyhteisön jäseniä työpaikan arvoista ja toimintaperiaatteista viikoittain. Yhteisiä linjoja palautellaan mieliin arjessa ja jokainen on vastuussa arvojen ja toimintaperiaatteiden noudattamisesta. Esihenkilö puuttuu havaitsemiinsa puutteisiin ja epäkohtiin asukkaan kohtelussa, asukkaan asioiden kirjaamisessa, omaisilta/ läheisiltä tulleisiin havaintoihin puutteista tai epäkohdista ja esihenkilö tukee ja vahvistaa omahoitajakäytäntöä hoivakodissa.
- Riskienhallinta kokonaisuudessaan yksikössään: seuranta, riskien vähentäminen/ poistaminen
- Omavalvontasuunnitelman ohjeistaminen ja järjestäminen, ylläpito ja suunnitelman toteutumisen seuranta ja arviointi
- Laatuportin **PaTu** -ilmoitusten käsittely yhdessä henkilöstön kanssa ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen johtaminen
- **PaTu** -ilmoitusten määrän ja käsiteltyjen ilmoitusten määrän seuranta kuukausittain, sisällön ja toimenpiteiden seuranta osavuosikatsauksittain
- Turvallisuuskiertojen järjestäminen yksikössään yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa
- Keskeisten työturvallisuusriskien ilmenemisen raportointi työsuojeluvaltuutetulle tai työhyvinvointipäällikölle
- Viipymättä hoitoon käytettävien laitteiden riskeistä ilmoittaminen palveluntuottajille ja Valviralle
- Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen
- Henkilökunnan osaamisen seuranta: pakollisten koulutusten suorittamisen seuraaminen, lääkeshoidon lupien voimassaolon seuraaminen
- Henkilökunnan määrän ja osaamisen varmistaminen talouden puitteissa työvuoroittain
- Varmistaa, että henkilökunta tietää riskien hallintamenetelmät, toimintatavat ja menettelytavat riski/vaara/poikkeustilanteissa asukkaiden, omaisten, itsensä sekä toiminnan ja laitteiden osalta
- Tiedottamisesta lääkeshoidon palveluja tuottavaan apteekkiin lääkkeisiin, lääkkeiden kuljettukseen ja toimitukseen liittyvistä riskeistä
- Varmistaa, että jokainen työntekijä tietää riskien ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä
- Myönteisen asenneympäristön luominen epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelemiseksi

### Riskienhallinnassa työntekijöiden vastuu:

- työntekijät ottavat jokaisena päivänä vastuuta yksikön arvojen ja toimintaperiaatteiden noudattamisesta. Olemme sopineet, että voimme huomauttaa arvojen ja toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta toisillemme, ilman pelkoa kaunasta tai suuttumuksista. Arvojen ja toimintaperiaatteiden toetutumista seurataan päivittäin työntekijätasolla.
- Huomioi asukkaan turvallisuuden päivittäisessä hoitotyössä noudattamalla hyviä käytäntöjä, Käypä-hoito suosituksia, hyvää ja turvallista ergonomiaa, hoitolaitteiden käyttöohjeita, asukkaiden- ja omaisten kanssa tehtyjä hoito- ja palvelusuunnitelmia sekä lääkärin kanssa tehtyä terveys- ja hoitosuunnitelmaa
- **PaTu** -ilmoitusten tekeminen havaituista läheltä piti- ja turvallisuuspoikkeamista

- Ympäristö-, lääke-, hoito-, asukas- ja henkilöstöriskien aktiivinen seuranta ja informointi lähihoitajalle ja toisilleen ja palvelujen tuottajille
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Lukee päivitetyn omavalvontasuunnitelman, päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi viikkopalaverissa vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa osittain useamminkin (Liite 1: Olen perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan)
- Havaittuaan riskin poistaa sen viipymättä osaamisensa rajoissa
- Ottaa vastaan asukkaiden, omaisten ja vieraiden esille tuomat riskit ja vie ne viiveettä tiedoksi palveluesihenkilölle.
- Ylläpitää omaa osaamistaan: koulutussuunnitelmassa mainittujen pakollisten koulutusten suorittaminen, lääkehoidon lupien ajan tasalla pitäminen, toiminta vaara/poikkeustapauksissa, vuorossa ollessaan osallistuu yksikön turvallisuuskierrolle.
- Lukee turvallisuuskierrolla täytetyn asiakirjan ja kuittaa siihen tutustumisen allekirjoituksellaan. Turvallisuuskierrojen asiakirjat säilytetään ensin nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja sen jälkeen turvallisuuskansiossa.
- Kirjaa hoitamaansa asukkaaseen liittyvät riskit potilas-/asiakastietojärjestelmään ja raportoi suullisesti seuraavalle vuorolle
- Ilmoittaa ympäristöön ja hoitoon käytettävien laitteisiin liittyvistä riskeistä esihenkilölle ja niistä vastaaville palveluntuottajille.
- Raportoi keskeisten työturvallisuusriskien ilmenemisestä, raportoidaan esihenkilön lisäksi työsuojeluvaltuutetulle ja/tai työsuojelupäällikölle
- Sitoutuu osaltaan tekemään työstään ja työympäristöstään turvallisemman päivittäisillä toimilla
- Vastaa osaltaan perehtymisestään työsuhteen alussa työhönsä ja työympäristöönsä sekä perehdyttämään uutta työntekijää tai opiskelijaa.
- perehtyy palo- ja pelastussuunnitelmaan kuitaten lukemisen allekirjoituksellaan.
- kaikilla asukkailla on nimetty omahoitaja (lähihoitaja) ja omatyöntekijä (sairaanhoitaja)
- työvuorosuunnitelmaan on nimetty jokaiseen vuoroon vuorovastaava
- asumisyksikön työntekijöille on jaettu vastuualueita ja määritelty tehtävien sisältöä

## **Omavalvontaan osallistujat ja heidän vastuunsa**

**Palveluesihenkilö:** osallistuu omavalvonnan suunnittelemiseen ja valvoo, että omavalvonta toteutuu ja puuttuu epäkohtiin tai korjaa ne. Esihenkilön vastuulla on yksikön toiminnan ohjeistaminen ja toteutumisen valvonta. Esihenkilö valvoo omavalvonnan toteutumista mm. lukukuittauksista, että omavalvontasuunnitelmaan on perehdytty, katsoo käynneillään yksikön viikkopalavereissa, että toiminta on omavalvontasuunnitelman mukaista ja puuttuu toimintaan sekä ohjeistaa tarvittaessa henkilöstöä toimimaan oikein.

**Sairaanhoitajat ja lähihoitajat, viriketyöntekijä ja hoiva-avustajat:** osallistuvat omavalvontasuunnitteluun yhdessä esihenkilön kanssa, perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan ja perehdyttävät uudet työntekijät sekä opiskelijat omavalvontasuunnitelman käytänteisiin. Valvovat, että dokumentoidaan sovitusti esim. lämpötilat, laitteiden testaukset.

**Asukkaat ja omaiset:** osallistuvat omavalvontasuunnitelman tekemiseen antamalla palautetta ja kertovat havaitsemansa epäkohdat viiveettä henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa

yleisellä ilmoitustaululla. Asukkaiden ja omaisten ideat otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa, siksi jokainen palaute on tärkeä.

### **Omahoitajan tehtävät ovat:**

- Omahoitaja tutustuu asukkaaseen ja omaiseen sekä luo luottamuksellisen ja vakaan yhteishengen hoidon onnistumiseksi. Omahoitaja tekee työtä vuorovaikutustaidoillaan.
- Omahoitaja osallistuu yhdessä muiden työyhteisön jäsenten kanssa uuden asukkaan toimintakyvyn ja palveluntarpeen arviointiin Miun kotiutuminen -arviointijaksolla.
- Omahoitaja tekee ja päivittää sekä arvioi hoito- ja palvelusuunnitelmaa yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa
- Omahoitaja tutustuu asukkaan hoidon linjauksiin (terveys- ja hoitosuunnitelmaan)
- Hän on yhteydessä omaiseen asukkaan voinnista säännöllisesti ja kertoo omaiselle ja asioidenhoitajalle vanhuksen tarpeista ja tämän saamasta ohjauksesta/hoivasta ja huolenpidosta.
- Omahoitaja tekee moniammatillista yhteistyötä (sairaanhoitaja, lääkäri, fysioterapeutti) asukkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja oikean lääkityksen toteuttamiseksi.
- Omahoitaja tuntee asukkaan lääkityksen
- Omahoitaja huolehtii, että tarvittavat kontrollit kuten: verenpaine, paino ja verensokeri otetaan säännöllisesti sekä yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa hän huolehtii, että tarvittavat laboratoriokokeet otetaan.
- Omahoitaja mittaa ja arvioi säännöllisesti asukkaan toimintakykyä (RAI arvion sisältämät mm. BRADEN = painehaavariskin mittari, FRAT= kaatumisriskin mittari, MMSE= muistin mittari) ja kirjaa ne sovitusti Mediatriin.
- Omahoitaja tekee yhteistyötä eri vastuullisten kanssa, että asukkaan ravitsemustarve, viriketoimintatarve, apuvälinetarve ja hoitotarviketarve toteutuvat.
- Omahoitaja raportoi työyksikön muita hoitajia asukkaan päivittäisestä hoidossa ja tarvitsemasta avusta.

Asukkaan vastuuhoidtaja on yksikössä toimiva sairaanhoitaja, jonka tehtäviä ovat:

- Tekee yhteistyötä omahoitajan kanssa kokonaisvaltaisen hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi ja on vastuussa asukkaan hoidon suunnittelusta ja toteuttamisesta.
- Tekee ja päivittää yhteistyössä asukkaan, omaisten, omahoitajan ja lääkärin kanssa terveys- ja hoitosuunnitelman, jossa näkyvät asukkaan hoidonlinjaukset ja -rajaukset
- Huolehtii osaltaan omaisyhteistyöstä
- Huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta
- Huolehtii lääkityksen toteuttamisesta ja seurannasta, sekä lääkelistan tarkistamisesta sekä päivittämisestä yhdessä omahoitajan kanssa
- Seuraa kontrollimittausten ja mittareiden tuloksia ja toteutumista
- Tekee kokonaisvaltaista hoidontarpeen arviointia asukkaasta ja on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin asukkaan asioissa
- Tekee kokonaisvaltaista arvioita asukkaan asioiden sujumisesta ja on tarvittaessa yhteydessä esimerkiksi sosiaalityöntekijään
- On vastuussa kaikkien asukkaiden akuutin hoivantarpeen arvioinnista ja hoidon järjestämisestä.

## Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain Omatyöntekijä (SHL 42§) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että **asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti**.

Asukkaan omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä, joka tekee asukkaan asumiseen liittyvät päätökset asukkaan toimintakyvyn mukaan. Omatyöntekijä tekee yhteistyötä yksikön esihenkilön, palveluohjauksen ja yksikön muiden työntekijöiden kanssa siten, että asukkaan palvelutarpeen arviointi on säännöllistä ja ajantasaista. Täten voidaan taata, että asukkaalla on toimintakykyään ja selviytymistään vastaava päätös ja hän saa sen mukaista hoitoa ja huolenpitoa.

## Vuorovastaava

Heikinhelmen hoivakodissa jokaiseen työvuoroon on työvuorotaulukkoon nimetty vuorovastaava. Vuorovastaavan tehtäviä ovat:

- Ottaa kokonaisvastuun vuoron aikana hoitotyön sujumisesta ja potilasturvallisuudesta
- Tietää kenellä vuorossa on lääkeluvat ja että lääkeluvalliset huolehtivat lääkehoidosta kyseisen vuoron aikana.
- Jakaa tehtävät vuoron aikana, esimerkiksi ohjaa hoiva-avustajan vastaamaan ruokahuollon toteutumisesta.
- Ohjaa työvuorossaan ennalta määräämättömän työntekijän (esim. sijainen) sopivaan tiimiin
- Huolehtii työvuorojärjestelyistä palveluesihenkilön poissa ollessa
- Raportoi poikkeamista turvallisuudessa viikonloppuisin klo. 7:30-14:30 päivystävälle esihenkilölle. Päivystävä esihenkilö päivystää viikonloppuisin p. 013 3306666 (poissaolot, Mediatri oikeuksien jatkaminen, välitöntä puuttumista vaativat poikkeamat turvallisuudessa).
- Hätätilanteissa (asukas katoaa, tulipalo, muu uhkaava tilanne) ollaan aina heti yhteydessä hätäkeskukseen 112.
- Omaan esihenkilöön ollaan yhteydessä viikonloppuisin päivystyksen päättyessä (esihenkilön oma puhelin, numero löytyy yksiköstä), jos poikkeamat turvallisuudessa vaativat viranhaltijan välitöntä puuttumista (esim. työnjärjestelyt kriisitilanteessa, kuten asukkaan etsinnät)
- On vastuussa iltaisin ja viikonloppuisin asukkaiden käteisvarakaapin asiallisesta käytöstä yhdessä muiden työntekijöiden kanssa.

## Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

**Toimintatavat, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja havaitut epäkohdat ja laatu-poikkeamat tuodaan esille:**

- Laatuportin PaTu -ilmoitukset

- Riskikartoitukset
- Turvallisuuskävelyt
- Asukkailta ja omaisilta saatu palaute
- Mitä Siulle Kuuluu -kysely (MSK-kysely)
- Työterveystarkastukset
- Sairaslomien määrä ja kehityssuunta
- Henkilöstön esille tuomat riskit ja epäkohdat
- Muistutukset ja kantelut
- Sosiaalihuollon johtava viranomaiselta, aluehallintovirastosta tulleet ilmoitukset ja hoivakodin tarkastuskäynnit
- Henkilöstön määrän ja osaamisen riittävyys (Numeron työvuoro-ohjelma): suunnittelu ja toteutuminen

## Ilmoitusvelvollisuus

Jokainen työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan palveluesihenkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan hoidossa tai turvallisuudessa. Jokainen työntekijä kirjaa haittatapahtumat tai läheltä piti –tilanteen Laatuportin PaTu- ilmoitusjärjestelmään tai ilmoittaa tapahtumasta ja riskistä ja riskin mahdollisuudesta viipymättä esihenkilölle ja hänen poissa ollessaan vuorovastaavalle, mikäli ilmoitus edellyttää välitöntä puuttumista riskiin ja sen aiheuttajaan tai riskin uhkaan.

Asukkaille tai työntekijöille sattuneista haittatapahtumista, lääkepoikkeamista ja tapaturmista raportoidaan esihenkilölle ja havainnon tehnyt hoitaja tekee ilmoituksen Laatuportin PaTu-ohjelmaan. Asukkaalle tapahtuneesta läheltä piti tai haittatapahtumasta asianosainen hoitaja ilmoittaa välittömästi asukkaalle tai hänen omaiselleen ja palveluesihenkilölle.

Asukkaan omaiset tai asukas itse hoitajan, asioidenhoitajan tai omaisen avustamana voivat tehdä Patu -ilmoituksen <https://www.siunsote.fi/asiakaspalaute>-sivuston kautta.

## Menettelytapaohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta:

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön **tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi** ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Palveluesihenkilö ottaa yhteyttä em. tahoon. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

**Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.**



Ilmoitus tehdään aina asukkaan palvelun toteutumisessa ja asukasturvallisuudessa todetusta epäkohdasta ja niiden uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä kuormitustilanteista. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen **työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä**. Ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa asukkaan hoitoon osallistuva, asukas itse tai asukkaan omainen tai asioidenhoitaja. Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti Miun palveluissa lomakkeella <https://miunpalvelut.fi/siunsote/yhteydenotto-sosiaalihuoltoon-avun-tarpeen-arvioimiseksi>

Epäkohtien ja riskien tunnistamisessa ja määrittämisessä voidaan soveltuvin osin hyödyntää Hyvinvointialueen Siun soten työsuojeluviranomaisten laatimaa ohjeistusta vaarojen tunnistamiseen ja riskienarviointiin. Epäkohtailmoitusten käsittelystä ja korjaavista toimenpiteistä palveluesihenkilö tiedottaa henkilöstöä henkilöstöpalavereissa.

Mikäli havaitaan ilmeinen palovaaran tai muu onnettomuusriski, ilmoitetaan siitä mahdollisten salsapitosäännösten estämättä alueen pelastusviranomaiselle (Pelastuslaki 42§)

Turvallisuuskävelyt tehdään kahdesti vuodessa sekä uusien työntekijöiden aloittaessa yksikössä. Asioista tiedotetaan koko henkilöstöä.

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

### Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan:

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden **kirjaaminen, analysointi ja raportointi**. 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. Vakavista asukkaaseen kohdistuvista haittatapahtumista ilmoitetaan turvallisuuspäällikölle tai vakavista asukkaan omaisuuteen kohdistuvista haittatapahtumista hyvinvointialueen lakimiehelle.**

Esihenkilö käy ilmoitetun tapahtuman/epäkohdan viikkopalaverissa. Tapahtuneesta **käydään keskustelua ajatuksella, miten tapahtuma/epäkohta on jatkossa vältettävissä, muutettavissa ja korjattavissa**. Toimintatapojen muuttamista koskevat asiat **kirjataan viikkopalaverivihkoon**, josta ne ovat kaikkien työyhteisön jäsenten luettavissa ja käyttöön otettavissa. Tarkoitus on, että työyhteisönä kehitetään toiminnasta entistä turvallisempaa ja laadukkaampaa, ketään syyllistämättä tapahtuneesta.

**Asukkaalle tapahtuneesta läheltä piti tai haittatapahtumasta** ja sen aiheuttamista seurauksista asukkaalle ja korjaavista toimenpiteistä keskustellaan asukkaan ja hänen omaisensa kanssa. Haittatapahtumat **kirjataan myös Mediatriin** asukkaan tietoihin; kotihoitokertomukseen.

**Lääkehoidossa tapahtuneesta** läheltä piti tai haittatapahtumasta tapahtuman havainnut henkilö ilmoittaa välittömästi tapahtuman luonteen mukaan asukasta hoitavalla lääkärille hoito-ohjeiden saamiseksi tai otetaan yhteys päivystykseen hoito-ohjeiden saamiseksi. Lisäksi tapahtuma ilmoitetaan muille asukasta hoitaville hoitajille ja palveluesihenkilölle sekä omaisille. **Asukkaalle tapahtuneesta lääkehoidon virheellisestä toteutuksesta** ilmoitetaan aina viiveettä myös asukkaalle itselleen.

**Henkilöstölle tapahtunut läheltä piti tai haittatapahtuma** viedään Laatuportin PaTu-ilmoituksen lisäksi myös lähiesihenkilön tietoon. Jos kyseessä on työtapaturma, jonka hoito vaatii sairaanhoidtoa tai ensiapua, ilmoitetaan tapaturman tiedot myös vakuutusyhtiölle. Esihenkilö auttaa työtapaturmailmoituksen tekemisessä Laatuporttiin. Työtapaturmasta, joka on seurausta työntekijään kohdistuvasta väkivallasta, ilmoitetaan myös työsuojeluviranomaiselle.

Mikäli tapahtuman luonne ei edellytä välitöntä puuttumista, palveluesihenkilö käsittelee PaTu-ilmoitukset henkilöstöpalaverissa, pohditaan haittatapahtumien syntyyn vaikuttavia tekijöitä, estäviä toimenpiteitä ja päätetään korjaavat toimenpiteet.

**Riskikartoitusten tulokset** käsitellään viikkopalaverissa ja keskustellaan ja päätetään korjaavista toimenpiteistä. Tulokset säilytetään esihenkilön työhuoneessa.

**Aluehallintoviranomaisen tarkastuskäyntien pöytäkirjat** tuodaan henkilöstön tietoon henkilöstöpalaverissa. Palveluesihenkilö säilyttää asiakirjat työhuoneessaan.

Palveluesihenkilö esittää **turvallisuuskävelyjen tulokset** henkilöstöpalaverissa ja päättää yhdessä henkilöstön kanssa korjaavat toimenpiteet ja vastuut niiden toteuttamisessa. Turvallisuuskävelyjen **muistiot säilytetään** esihenkilön työhuoneessa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

### **Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien **korjaavia toimenpiteitä ja kehittämistä seurataan ja kirjataan PaTu**-ohjelmaan esihenkilön toimesta.

**Jokainen työntekijä kirjaa haittatapahtumat tai läheltä piti -tilanteen PaTu** -ilmoitusjärjestelmään tai **ilmoittaa tapahtumasta esihenkilölle**. Esihenkilö seuraa haittatapahtumien määrää, syitä ja myötävaikuttavia tekijöitä kuukausi- ja vuositasolla. Esihenkilö kirjaa tapahtuman kuukausiraporttiin (Teams). Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan myös asiakastietojärjestelmään. Korjaavat toimenpiteet ja toimintatapojen muuttaminen haittatapahtumien estämiseksi **kirjataan viikkopalaverivihkoon**, josta ne ovat henkilöstön luettavissa ja tarkastettavissa.

**Asukkaalle tapahtuneesta lääkehoidon haittatapahtumaan suunnitellaan aina korjaava toimenpide** tapahtuman toistumisen estymiseksi. Toimenpiteet mahdollisimman pian tapahtuman toistumisen estymiseksi.

**Henkilöstölle tapahtuneesta läheltä piti tai haittatapahtumasta** lähiesihenkilö keskustelelee asianosaisien työntekijän kanssa ja päättää korjaavat toimenpiteet, jotka toteutetaan yhdessä henkilöstön kanssa.

Haittatapahtuman vakavuudesta ja laajuudesta riippuen voidaan järjestää asianomaisten kuulemistilaisuus, jossa mukana on tarvittaessa työterveyshuollon edustaja, työsuojeluvaltuutettu, hr-asiantuntija ja palvelupäällikkö. Kuulemistilaisuus saatetaan asianomaisille tiedoksi kirjallisella kutsulla, joka on annettava asianomaisille kahta viikkoa ennen kuulemistä. Yhdessä päätetyt korjaavat toimenpiteet kirjataan muistioksi ja asianomaisten nimet pyydetään alle. Muistio ja kirjallisena ilmoitettu seuraamus lähetetään Siun Soten kirjaamoon.

Riskikartoitusten, aluehallintoviranomaisen tarkastuskäyntien ja turvallisuuskiertojen tuloksena esille tulleet korjaavat toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman pian. Tulokset säilytetään esihenkilön työhuoneessa. Korjaavista toimenpiteistä esimerkkejä ovat:

- Henkilökunta saa koulutusta mm. ergonomiaan liittyvissä asioissa. Työntekijät tekevät teoriaosuuden verkkarit.fi-oppimisympäristössä ja sen jälkeen pidetään käytännön harjoitukset (jalkautuva ergonomiakoulutus).
- Riittäväällä henkilöstömitoituksella minimoidaan työstä aiheutuva fyysinen kuormitus.
- Palotarkastaja tekee palotarkastuksen säännöllisen väliajoin.
- Turvallisuskävelyissä ilmenneet epäkohdat poistetaan, jos niitä tulee esille tarkastuksen yhteydessä. Asioista tiedotetaan koko henkilöstöä.
- Turvallisuskävelyjen tulosten perusteella päätetään yhdessä henkilöstön kanssa korjaavat toimenpiteet ja vastuut niiden toteuttamisessa.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman pian sen jälkeen, kun korjaavista toimenpiteistä on päätetty.

**Palveluesihenkilö tiedottaa** työyhteisöä todetuista riskeistä, korjaavista toimenpiteistä, epäkohdtien poistamisesta, muutoksista työskentelyssä, ohjeistaa ja tiedottaa toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista **henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille viikkopalaverissa, ja tiedot kirjataan viikkopalaverivihkoon. Jos muutokset koskevat yhteistyötahoja, esihenkilö lähettää muistion muutoksista lähetetään sähköisesti yhteyshenkilölle, esimerkiksi kiinteistöhuollon esihenkilölle.** Tätä voi edeltää keskustelu useammankin yhteistyötahon kanssa esimerkiksi kiinteistöhuolto ja vuokranantaja.

Esimerkkejä korjaavista toimista:

- Puutteet, rikkonaiset tilat tai hoivalaitteet korjataan heti. Rikkonaiset hoitolaitteet ja välineet sekä apuvälineet poistetaan heti käytöstä, korjataan tai tilalle hankitaan uusi.
- Tarvittaessa järjestetään koulutuksia osaamisvajeiden poistamiseksi
- Tarvittaessa arvioidaan henkilöstön määrää, ammattirakennetta sekä työvuorosuunnittelua, mikäli siten on mahdollista ennaltaehkäistä ja minimoida riskejä
- Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.
- Hoitajakutsujen toimivuus tarkastetaan kaksi kertaa vuodessa.
- Hoivasängyt ja apuvälineet huolto tarkastetaan kerran vuodessa.
- Vuokranantaja tekee palotarkastuksen Heikinhelmen hoivakodissa säännöllisin väliajoin.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Ikäihmisen toimintakyvyn heiketessä ja kotona yksin pärjäämisen tullessa huolen aiheeksi, alkaa viimeistään asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioiminen ja mittaaminen. Hänen, omaistensa ja mahdollisen hoitavan tahon (kotihoito) kanssa on keskusteltu mahdollisesta yhteisölliseen asumiseen tai ympärivuorokautiseen palveluasumiseen siirtymisestä. Hänestä on tehty palveluohjaajalle palveluohjauspyyntö Mediatriin, johon on kirjattu muistitestin tulos, RAI arvioinnin tulos ja kuvattu nykyinen toimintakyky, sekä ne haasteet, joita kotona asumisessa on ilmennyt. Moniammatillisen tiimin (MATTI) käsiteltyä hänen asiansa, hän alkaa jonottaa paikkaa yhdistelmäasumista tarjoavaan loppuelämän kotiin, mikäli se on katsottu parhaaksi ratkaisuksi.

Asukas tulee Heikinhelmen hoivakotiin yhteisöllisen asumisen päätöksellä ja hänelle järjestetään arviointijakso, jolla arvioidaan hoidon tarvetta konkreettisesti ja ajallisella tasolla. Miun kotiutumisen-arviointijakson tavoitteena on taata, että asiakas saa tarvettaan vastaavaa asumispalvelua. Jaksolla asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan asukkaan voimavarojen ja toimintakyvyn mukaisesti, osallisuutta ja itsenäisyyttä tukien. Asukkaan lopullinen asumispalvelumuoto määräytyy jakson perusteella. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen päätöksellä asuvien toimintakyky ja voimavarat ovat huvenneet niin vähäisiksi, että he tarvitsevat jatkuvaa apua esimerkiksi asennon vaihdossa, ravinnon ja nesteen saamisessa ja nauttimisessa, lääkkeiden otossa ja ympärivuorokautista valvontaa ja huolenpitoa esimerkiksi käyttäytymisensä ja toimintakykynsä vuoksi.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan jatkuvasti jokaisesta asukkaasta, jotta hän on voimavaroihinsa ja toimintakykynsä nähden oikean palvelun piirissä. Palvelupäätöksiä voidaan tehdä suuntaan ja toiseen toimintakyvyn laskiessa tai kuntoutumisen myötä.

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma/toteuttamissuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteesta tapahtuvien muutosten yhteydessä. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten **varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.**

Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

**Hoito- ja palvelusuunnitelmaan (HOPASU)** kirjataan asukkaan tarvitsemat avut, hoidon ja palvelun tarve, päivittäisissä toimissa voimavarat huomioiden ja hänen toiveensa arjen mielekkääksi tekemisessä. Asukkaan **kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet** (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen) huomioidaan ja tavoite on pitää yllä toimintakykyä näillä alueilla. **Hoito- ja palvelusuunnitelman arviointiosaan kirjataan huomiot toimintakyvyn heikkenemisestä, terveydentilasta, ravitsemustilasta, mahdollisesta kivusta ja turvattomuudesta, ennakoiden toiveet hyvästä saattohoidosta, kivun- ja ravitsemuksen hoidosta ja kuolemasta.** Suunnitelma päivitetään aina asukkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään 6 kuukauden välein. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kuukauden sisällä asukkaan saavuttua hoivakotiin.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan asukkaan näkemykset vaihtoehtoista kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan mahdollisimman pian asian esittämisestä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan palliatiivisen hoidon päätös ja sisältö sekä saattohoidon päätös. Päätökseen kirjataan sen tekijä(t), lääketieteelliset perusteet sekä kuolevan ja/tai omaisen kanssa asiasta käyty keskustelu ja heidän kantansa päätökseen.

Asiakkaan saama riittävä tieto hoidon ja hoivan eri vaihtoehtoista ja kuulluksi tuleminen varmistetaan kirjatulla hoitotahdolla, keskustelemalla asukkaan ja omaisten/ edustajien kanssa, sekä tarkalla kirjaamisella.

## **Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

**Asukkaan omahoitajalla on vastuu** hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä ja hän tiedottaa vanhusta hoitavalle tiimille hoito- ja palvelusuunnitelman tärkeimmistä kohdista. Hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen, seurannan ja päivittämisen kunkin yksikön tiiminvetäjä tai tiimivastaava perehdyttää jokaiselle työntekijälle. Sijaistavat hoitajat perehdytetään hoito- ja palvelusuunnitelmien lukemiseen, päivittämiseen ja arviointiin. Päivittäisen kirjaamisen asukkaan kotihoitokertomukseen tulee pohjautua hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joten uuden työntekijän on tutustuttava asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Akuutisti yksikköön työhön otettu uusi sijainen lähtee aina pariaksi kokeneemmalle työntekijälle. Näin hän saa nopeasti tietoa eri asukkaiden toimintakyvystä ja voimavaroista toisen hoitajan perehdyttämänä. Jos hän on pidempään yksikössä, hän voi perehtyä paremmin asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin.

## **Asiakassuunnitelma**

Sosiaalityöntekijän tehtävänä on laatia ja päivittää asiakassuunnitelma puolivuositain tai tarvittaessa, toimia yhteyshenkilönä asiakkaan palvelukokonaisuudessa sekä varmistaa että asiakas saa hänelle sovitut sosiaalipalvelut.

Asiakkaalle tehdyn palvelutarpeen arvioinnin pohjalta laaditaan asiakassuunnitelma yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Asiakassuunnitelma sisältää kuvauksen asiakkaan toimintakyvystä ja palvelujen tarpeesta, laajemmin kootusti asiakkaan saamat sosiaalipalvelut sekä omatyöntekijän yhteystiedot.

## **lökkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään mittareina:**

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälinen RAI- arviointiväline on lakisääteinen alkaen 1.4.2023.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan Heikinhelmen yksikössä RAI-arviointivälineistöllä. Asumispalveluyksikössä hyödynnetään RAI- arvioinnista saatavaa tietoa, joka kuvaa asiakkaan palvelutarvetta ja toimintakykyä. Tarvittaessa myös muita mittareita käytetään yksilöllisen tarpeen mukaan.

RAI- arviointi tehdään 1 kk aikana asiakkaan muuttaessa yksikköön Miun Kotiutuminen arviointijaksolla, puolivuositain ja asiakkaan tilanteen muuttuessa oleellisesti. RAI:n käytön peruseriaatteisiin kuuluu asiakkaan ja/tai läheisen informointi RAI- arvioinnista ja sen ajankohdasta, jotta he voivat osallistua RAI-arviointiin yhdessä omahoitajan kanssa.

Arvioinnin valmistuttua asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa hyödynnetään RAI- arvioinnista saatua tietoa. RAI- arvioinnilla saadaan tietoa asiakkaat tarpeista, voimavaroista ja riskitekijöistä. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä ja päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. RAI- arviointi tehdään 6 kk välein tai tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa.

RAI- arviointiohjelma sisältää erilaisia toimintakykyä ja vointia arvioivia mittareita kuten, arkisuoriutumisen mittarit, kognitiivista suoriutumista mittaavat mittarit, sosiaalista osallistumista ja osallisuutta kuvaavat mittarit, mielenterveyttä- ja käyttäytymistä kuvaavat mittarit, terveydentilaa kuvaavat mittarit, joihin kuuluvat mm. kipua kuvaava mittari, painehaavan riskiä kuvaava mittari, kaatumisriskiä kuvaava mittari, ravitsemusta kuvaava mittari. Asiakasohjauksessa palvelutarveluokitus kuvaa sitä millaisesta hoidosta ja kuntoutuksesta asukas hyötyisi eniten terveydentilansa eri vaiheissa.

Lisäksi arvioinnissa käytetään lääkärinlausuntoja sekä muita asiantuntijalausuntoja asukkaan toimintakyvystä ja palvelutarpeesta.

Arvioinnin ja mittaamisen tulokset kirjataan Mediatrin SOS-kantaan ja tuloksia seurataan hoitotiimeissä suunnitellusti vuosikalenterin mukaan.

Asukkaan terveydentilan muutokset huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa päivittämällä tiedot hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja terveys- ja hoitosuunnitelmaan.

Asukkaiden apuvälineiden tarpeen arviointia tekee yksikön hoitotiimi päivittäin. Omahoitaja tekee arvion asukkaan apuvälineen tarpeesta yhteistyössä apuvälineyksikön kanssa. Hän tekee työpyynnön Hoi-PTH -lehdelle, ilmoittaen siinä asukkaan toimintakyvyn, ajatuksen apuvälineen tarpeesta ja ilmoittaa Rai-arviointivälineistä apuvälineen tarvetta kuvaavat tulokset. Tarvittaessa omahoitaja saa tukea ja ohjausta apuvälineyksiköstä ja sieltä voidaan tarvittaessa lähettää kuntohoitaja tai fysioterapeutti arvioimaan apuvälineen tarvetta tarkemmin. Yleensä kuntohoitaja apuvälineyksiköstä toimittaa apuvälineen yksikköön ja sen käyttö, huolto ja palautus käydään läpi työntekijöiden ja asukkaan kanssa.

### **Asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen:**

#### **lökkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.**

Asiakkaan hoidon ja palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arviointi tehdään kasvokkain asukkaan saavutua hoitokotiin ja siitä aina 3 kuukauden välein ja lisäksi tarvittaessa.

Teknologiaa hyödynnetään palvelutarpeen arvioinnissa ja sosiaalisten kontaktien ylläpitämisessä siten, että asukkailla on käytössään hoitaja-kutsuranneke, tarvittaessa yhteys omaisiin ja hoitavaan lääkäriin voidaan järjestää Teams-yhteydellä. Asukas osallistuu mielipiteellään palvelujen kehittämiseen digitaalisella asukastyytyväisyyskyselyllä.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta: toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa huomioidaan mahdolliset toimintakyvyn heikkene- mistä ennakoivat riskitekijät kuten terveyshaasteet, heikentynyt ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

## Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

## Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

**Rajoitustoimien käyttöä pyritään ennaltaehkäisemään** ikääntyvän asukkaan hienovaraisella ja kunnioittavalla kohtaamisella, hoitajan rauhallisuudella ja ammattimaisuuden osoittamisella vuorovaikutustilanteissa, asukasta ei nolata tai häntä ei jätetä huomioimatta. Moniammatillisella yhteistyöllä asukkaan sairauksien ja oireiden vaatima lääkitys ja muut hoitomuodot tulee pitää ajan tasalla, esimerkiksi hänen kipuaan hoidetaan. Asukkaalle on suunniteltu ja hänen kanssaan toteutetaan toimintakykyä ylläpitävää hoitoa (esimerkkinä kaatumisten ennaltaehkäisy) ja hän saa toteuttaa itseään mm. harrastamalla, nauttimalla asioista, joista on pitänyt ennenkin. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

## Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Heikinhelmen-hoivakodissa

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan seuraavasti:

- Jokaista asukasta kohdellaan inhimillisesti ja tasavertaisesti ja hänen asioitaan käsitellään hienotunteisesti ja luottamuksellisesti.
- Jokaisella asukkaalla on oikeus vapauteen, yksityisyyteen ja henkilökohtaiseen turvallisuuteen. Rajoitustoimia käytetään ainoastaan lähtien asukkaan omista tarpeista ja vain lääkärin määräyksellä (esim. laidat, turvavyö).
- Jokaisella on oikeus henkilökohtaiseen mielipiteeseen ja mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa ja saamiinsa palveluihin (asukkaat ja omaiset ovat mukana hoivan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa).
- Jokaisella on oikeus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan, tavoistaan ja tottumuksistaan (esim. heräämisaika, vakaumus/uskonto, nautintoaineet, saunominen)
- Jokaisen asukkaan yksityiselämään suhtaudutaan kunnioituksella

## Itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevista periaatteista on sovittu ja ohjeistettu:

- Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.
- Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.
- Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoituspäätös on lääkärin tekemä, perusteltu ja määräaikainen ja toimien tarvetta arvioidaan jatkuvasti.
- Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.
- Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi, vaan se on määräaikainen.

Heikinhelmen hoivakodissa itsemääräämistä rajoittava päätös, rajoittamisen käytännöt ja välineet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. **Rajoittavina toimenpiteinä käytetään** ulko-oven lukitusta ja lääkärin määräyksellä sängynlaitoja, pyörätuolin turva- ja haaravöitä tai hygieniahaalareita. Tämä määräys on kirjattava asukkaan tietoihin YLE- lehdelle ja terveys- ja hoitosuunnitelmaan. Määräyksestä keskustellaan asukkaan omaisten kanssa. Keskustelut kirjataan Mediattrin kotihoitokertomukseen. Vierihoidon ja sen tarve arvioidaan asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan perustuen. Asukkaan vointia seurataan rajoitustoimien aikana jatkuvasti ja voinnista kirjataan asiakastietojärjestelmään, kotihoitokertomukseen.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista.

Heikinhelmen hoivakodissa asukkaan asiallinen kohtelu on:

- rauhallista
- kunnioittavaa
- asukkaalle ei huudeta
- asukasta ei komenneta
- asukkaalle ei puhuta halventavasti tai mitätöiden, esimerkiksi hoitajat eivät puhu hoitotilanteessa keskenään, vaan asukkaalle
- asukkaan fyysiseen koskemattomuuteen puututaan hienovaraisuudella esimerkiksi pesutilanteet
- asukkaan intymiteettisuojasta pidetään kiinni
- asukkaan tietosuojasta huolehditaan



- asukkaan tietoihin kirjataan vain hänen hoitonsa kannalta oleelliset asiat: ei omaisten asioita, ei sanomisia, ei hoitajan näkökulmasta esitettyjä arveluita mielipiteistä tai kannanotoista

**Heikinhelmessä jokainen työntekijä on kirjallisesti sitoutunut käyttäytymään hyvin ja puuttumaan epäasialliseen käytökseen.**

Asukkaita ja omaisia kohdellaan ystävällisesti. Yksikön esihenkilö ja hoitajat valvovat yksikössä asiakastyön toteuttamista ja jokaisella työntekijällä on vastuu tuoda epäasiallinen toiminta esille ja esihenkilölle käsiteltäväksi. Havaittuun epäasialliseen kohteluun puututaan heti ja toimitaan Hyvinvointialueen Siun soten työohjeen mukaisesti.

**Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi **heti vuorossa työskentelevän hoitajan kanssa**. Tässä tilanteessa toiset hoitajat ottavat vastuuta osaston muusta perushoitotyöstä. Tarvittaessa paikalle voidaan hälyttää lisätyövoimaa toisesta yksiköstä. Tärkeintä on, että tilanne rauhoittuu ja asukkaalle ja omaiselle jää rauhallinen olo. Todella vaikeissa tilanteissa saatetaan tarvita konsultaatiojärjestyksen mukaisesti apua joko sairaanhoitajalta tai lääkäriltä.

Hoitaja kertoo asukkaalle ja omaiselle:

- tilanteen olevan nyt ohi, hän pyytää tapahtunutta anteeksi koko yksikön puolesta
- mitä apua tilanteesta selviämiseen on mahdollista saada, miten tilannetta voidaan yrittää korjata
- miten asukas tai omainen voivat tehdä kantelun epäasiallisesta kohtelusta tai haitta/vaaratilanteen hoidosta. Tarvittaessa hoitaja auttaa tässä.
- Hoitaja kertoo, että asukkaalla ja omaisella on mahdollisuus keskustella tapahtuneesta esihenkilön kanssa.
- Hoitaja tekee Laatuporttiin PaTu ilmoituksen tapahtuneesta.
- Hoitaja kirjaa keskustelleensa asukkaan ja omaisen kanssa tapahtuneesta asukkaan kotihoitokertomukseen. Tilannetta ei siihen kuvata, vaan tapauksesta kirjataan asukkaan näkökulmasta.
- Tieto esihenkilölle tapahtuneesta mahdollisimman pian, viikonloppuisin on mahdollista soittaa päivystävälle esihenkilölle la-su klo. 7:30-14:30 p. 013 3306666 ja käydä tapahtuma läpi. Päivystävä esihenkilö lähettää suojatussa sähköpostissa tiedon yksikön omalle esihenkilölle.

Asukkaan epäasiallisessa kohtelussa palveluesihenkilö käy keskustelun kaikkien osapuolten kanssa ja jos päädytään sovitteluun, työntekijä esittää anteeksipyynnön toiminnastaan ja hänen kanssaan sovitaan ne toimenpiteet, jotka tarvitaan tilanteen muuttamiseksi. Tarvittaessa esihenkilö ohjaa epäasiallisesti toimineen työntekijän työterveyshuoltoon. Esihenkilö käsittelee kantelun ja Patu- ilmoituksen.

Asianomaisten ja kuulemistilaisuudessa palvelupäällikön kanssa, jos tapahtuneesta seuraa työntekijälle seuraamuksia työ- ja virkavelvollisuuksien laiminlyönneistä.

Tarvittaessa työyhteisössä järjestetään työterveyshuollosta ohjaustilanteita ja mahdollisuuksia ohjaukseen myös henkilökohtaisesti (työpsykologi)

Työyhteisössä kehitetään toimintamalleja vastaavien tilanteiden ennalta ehkäisemiseksi, tunnistamiseksi ja niihin puuttumiseksi PaTu-ilmoitusten pohjalta.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä Heikinheleissä:**

Asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat asumisyksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautetta suullisesti kasvokkain tai puhelimesta, sekä kirjallisesti ja osallistumalla **asiakastyytyväisyyskyselyihin. Huhtikuusta 2024 alkaen asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta myös Roidu-sovelluksen kautta kerran kuukaudessa.**

Palautetta ja kehittämis ehdotuksia saadaan myös suullisesti sähköpostitse, muistutusten, kantelujen ja valvontapäätösten kautta.

Asukkaat ja omaiset voivat antaa palautetta jatkuvasti, myös sähköisesti [Asiakaspalaute - siun.sote.fi](https://siun.sote.fi)

Vanhuspalvelujen toimintayksiköillä on velvollisuus huolehtia, että heidän asiakkaillaan on mahdollisuus vastata kansalliseen -Kerro palvelustasi asiakaskyselyyn. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa (Vanhuspalvelulaki 980/2012, 24 a§). Heikinheleissä asukkaita tuetaan vastaamaan asiakaskyselyyn ja tästä sovitusti vastaa viriketyöntekijä Anna-Maria Weckström. Kysely avataan THL:n verkkosivuilla tammikuussa 2024.

### **Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?**

Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä muuttamalla tarvittaessa toimintatapoja ja lisäämällä avoimuutta.

Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään palveluesihenkilöiden johdolla työpaikkakokouksissa säännöllisesti.

Laadun ja toiminnan kehittämiseen ja parantamiseen liittyvät **toimenpiteet on dokumentoitu** henkilöstöpalaverimuistioihin.

## Asiakkaan omaisuus

Asiakkaan omaisuutta käsitellään Heikinhelmen hoivakodissa asianmukaisesti ja kunnioittavasti. Asukkaita ja omaisia sekä edunvalvoja ohjataan hankkimaan vuokrasuhteen alussa huoneen irtaimistolle kotivakuutus. Kuntayhtymä on vahingonkorvauslain 3. luvun mukaisessa korvausvas-  
tuussa, jos sen työntekijä aiheuttaa virheellään tai laiminlyönnillään esinevahinkoa asukkaalle. Edellytyksenä on, että virheellisellä teolla tai laiminlyönnillä ja omaisuuden vahingoittumisella tai katoamisella on syy-yhteys. Asukas/omainen/asioidenhoitaja voi tehdä vahingonkorvaushakemuksen sähköisen asiointipalvelun kautta tai vahingonkorvauslomakkeella, joka toimitetaan Siun soten kirjaamoon. Vahingonkorvaushakemus esinevahingosta - Miunpalvelut

Yksikön asukkaiden käteisvarat säilytetään käteisvarakaapissa. Käteisvarojen ja kaapin käyttöön on yksikössä tehty oma ohjeistuksensa, joka myötäilee Siun Soten yleistä ohjeistusta. Käteisva-  
roja ei ole lupa käsitellä yksin, vaan aina kaksi hoitajaa tai hoitaja ja edunvalvoja kirjaavat käteisva-  
rojen käsittelyn käteisvarojen seurantalomakkeelle. Käteisvarakaapin avain säilytetään eri tilassa  
kuin kaappi ja se on sinetöity. Kaapin avaimen käytöstä pidetään kirjaa ja avaimen käyttöä tarkas-  
tellaan säännöllisesti viikoittain. Heikinhelmen hoivakodissa käteisvarakaapin avaimen käyttöä  
seuraa esihenkilö Marika Nissisen luvalla turvallisuusvastaava Alekski Salmi yhteistyössä esihenki-  
lön kanssa.

Liite 3: Asukkaan yksityisvarojen käyttöön liittyvät ohjeet Heikinhelmi ja Onni (20.3.2023)

## Asiakkaan oikeusturva

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 käsitel-  
tävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

**Muistutuksen vastaanottaja on palvelujohtaja, jonka yhteystiedot ovat:**

**Tuija Jussila, palvelujohtaja**  
**Ikäihmisten palvelualue, läntinen**  
**Käsämäntie 111 C**  
**83100 Liperi**  
**p. 013 3308263**  
tuija.jussila@siunsote.fi

Muistutus lähetetään Siun soten kirjaamoon, josta se toimitetaan palvelujohtajalle selvityksen anta-  
mista varten.

Kirjaamon yhteystiedot:  
Tikkamäentie 16, M-talo, 3.krs  
80210 Joensuu  
p. 013 3308285, puhelinpalvelu ti, ke ja to klo 10.00–14.30  
sähköposti: kirjaamo@siunsote.fi

Sisäisissä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasreklamaatioihin liittyvissä asioissa  
ma-pe klo 8.30–15  
[sotereklamaatiot@siunsote.fi](mailto:sotereklamaatiot@siunsote.fi)  
p.0503748089

ulkoisille asiakkaille  
ma-pe klo 9.00–14.30  
puhelinpalvelu ti, ke ja to klo 10.00–14.30  
[kirjaamo@siunsote.fi](mailto:kirjaamo@siunsote.fi)  
p.0133308285

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

- sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita.
- asiavastaavat avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Ma klo 8.30–11.30  
ti–to klo 9–11

Hanna Mäkijärvi  
Puh. 013 330 8265

Kati Saurula  
Puh. 013 330 8268

Käyntiosoite:  
Torikatu 18 A, 3. krs  
80100 Joensuu

[sosiaalijapotilasasiavastaavat\(at\)siunsote.fi](mailto:sosiaalijapotilasasiavastaavat(at)siunsote.fi)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä Heikinhelmen hoivakodin sisääntuloaulan ilmoitustaululla.

Hoivakodin ilmoitustaululla ja Siun Soten nettisivuilla on nähtävillä ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemisestä. Tarvittaessa annetaan apua ja selvityksiä sen tekemiseen. Lisäksi muistutuksen tai kantelun tekijää ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jonka yhteystiedot löytyvät hoivakodin ilmoitustaululta.

**Kuluttajaneuvonta** ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)) on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse p. 029 553 6901 (arkisin klo. 9–15) tai sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saa puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta ja soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

## Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä?

Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan kirjallisesti tavoiteajan puitteissa. Vastineen kirjaavat asumisyksikön esihenkilö, palvelupäällikkö ja palvelujohtaja, joka lähettää allekirjoitetun vastineen kirjaamoon edelleen asukkaalle/omaiselle lähetettäväksi. Toimintaa koskevat **muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään** myös työpaikkakokouksissa ja huomioidaan toiminnan kehittämässä. Muistutusten ja kanteluiden päätöksissä sekä valvontapäätöksissä esille tuodut puutteet korjataan vähintään ilmoitetussa tavoiteajassa korjattavan asian mukaan, mahdollisuuksien mukaan mahdollisimman nopeasti yksikössä. Kirjaamo arkistoi asiakirjat.

Asiakkaan omaisuutta käsitellään asianmukaisesti. Asukkaalla ja tämän omaisella on mahdollista hakea vahingonkorvausta tilanteissa, jossa voidaan vahingon johtuneen asumisyksikön henkilökunnan tai toisen asukkaan toiminnasta. (Tällaisia on esimerkiksi proteesien tai silmälasien särkyminen hoitajan käsittelyssä) Asukkaan rahavarojen ja arvotavaroiden säilytys toteutetaan Siun soten erillisen ohjeen mukaisesti. Asukkaiden yksityisvarojen säilytyksestä sovitaan kunkin asukkaan ja omaisen kanssa.

Muistutukset käsitellään **tavoiteajan (30vrk) kuluessa**. Yhteystietonsa antaneelle asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus.

Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot omista asiakirjoistaan kerran vuodessa. Seuraavista kopioinneista peritään maksu Siun soten määrittelemien maksuperusteiden mukaisesti.

## Asukkaan hoitotahto ja edunvalvonta

**Asukkaat voivat halutessaan tehdä hoitotahdon ja edunvalvontavaltuutuksen.** Hoitotahto otetaan puheeksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Hoitotahdosta löytyy tietoa sähköisesti <https://www.muistiliitto.fi/fi/etuudet-ja-oikeudet/hoitotahto> , sivuilla on myös tietoa edunvalvontavaltuutuksesta. Edunvalvontavaltuutusta voi pyytää asukas itse, omainen tai tarvittaessa henkilökunta. Asukasta autetaan tarvittaessa hoitotahdon ja edunvalvontavaltuutuksen tekemiseen. Edunvalvonnasta löytyy sähköisesti tietoa [Edunvalvonta ja toisen asioiden hoitaminen | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)

Ellei asukas kykene hoitotahtoa tekemään, pyritään selvittämään hänen oletettu tahtonsa hoivaan ja hoitoon mm. elämänhistorian avulla tai hänen läheistensä kanssa muistaen, että kyseessä on asukkaan tahdon selvittäminen, ei läheisten.

Elämänhistoria kirjataan siinä vaiheessa, kun asukas on vielä kykenevä mielipiteensä ilmaisuun. Mukana on asukkaan läheinen. Asukasta ja hänen läheisiään pyydetään kertomaan elämän tapahtumista, mieltymyksistä, harrastuksista, mahdollisesta erityisosaamisesta ja kyvyistä sekä elintavoista. Asukkaan elämän muuttuessa toiveita ja ajatuksia päivitetään.

Erilaiset luvat, esimerkiksi muistisairaana ihmisen antama lupa kulunvalvontarannekkeen käyttöön kirjataan selkeästi hoito- ja palvelusuunnitelmiin. On myös hyvä, jos sairastunut on kirjannut hoitotahtoon toiveensa apuvälineiden käytöstä ja että tämä tieto löytyy hänen suunnitelmistaan.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

### Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistetään:

Arjen toimintojen, hoivan ja hoidon lähtökohta on toimintakyvyn edistäminen ja ylläpysyminen: asukasta tuetaan, ohjataan ja kannustetaan suoriutumaan asioista voimavarojen mukaan joko itsenäisesti tai tuettuna.

**Fyysinen toimintakyky** on kyky selviytyä henkilö-kohtaisista päivittäisistä perustoiminnoista sekä arjen askareista ja asioinnista.

**Kognitiiviseen eli tiedonkäsittelykykyyn** sisältyvät muun muassa muisti, oppiminen, kielelliset toiminnot, keskittyminen, orientaatio, tarkkaavuus, hahmottaminen ongelmanratkaisu ja toiminnanohjaus. Kognitiivisia taitoja harjoitetaan päivittäin arjen toiminnoissa ja virkistyshetkissä.

**Psyykkiseen toimintakykyyn** sisältyy muun muassa kokemus elämänhallinnasta ja tyytyväisyydestä, itseluottamus ja arvostus, mieliala, henkiset voimavarat ja haasteista selviäminen. Asukkaille annetaan mahdollisuus jakaa asioitaan ja ilmaista tunteitaan. Turvalliseen hoitoympäristöön panostetaan. Asukkaiden vuorokausirytmistä huolehditaan. Tarvittaessa otetaan yhteys lääkäriin.

**Sosiaaliseen toimintakykyyn** kuuluu kyky toimia ja ilmaista itseään, osallistua sekä olla sosiaalisessa kanssakäymisessä toisten kanssa. Sen ilmenemismuotoja ovat läheisyys, yhteisöllisyys, itsestä huolehtiminen, tarpeellisuuden kokemus ja elämän mielekkyys. Läheisten yhteydenpitoa tuetaan ja asukkaita kannustetaan sosiaalisiin tilanteisiin muiden kanssa ja mahdollistetaan tarvittaessa oma rauha. Asukkaat voivat itse vaikuttaa siihen, miten haluavat toimia. Työntekijät ovat läsnä ja huomioivat kunkin asukkaan tarpeet yksilöllisesti. Asukkaita ja omaisia tuetaan pitämään yllä sosiaalisia suhteita. Sukulaiset ja ystävät, myös eläinystävät, ovat tervetulleita. Asumisyksikössä käytetään omia vaatteita ja asusteita. Asunnot sisustetaan itse omilla tavaroilla. Asukkaiden kodit ovat heidän yksityisaluettaan.

Asukkaiden toimintakykyä ylläpidetään terveydentilaa, ravitsemustilaa seuraamalla sekä mahdollisemman hyvällä perussairauksien hoidolla.

### Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asukkaan liikkumista ja toimintakykyä tuetaan tarvittaessa hankkimalla sopivia apuvälineitä (mm. liikkumisen ja aistitoimintojen apuvälineet) sekä opastamalla niiden käytössä. Tarvittaessa konsultoidaan fysioterapeuttia tai lääkäriä.

Asukkaille järjestetään päivittäin ja /viikoittain osallistavia toimintahetkiä. Yksikössä on viriketyöntekijä toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen, mutta kaikki työntekijät osallistuvat viriketoiminnan järjestämiseen. Osallistuminen virkistystoimintaan tai ulkoiluun kirjataan kotihoitokertomukseen. Heikinhelmessä on näkyvillä yhteisissä tiloissa viikkosuunnitelma, jossa on viikonpäivälle erillinen viriketoiminta ehdotus, omien kykyjen avulla voidaan myös laajentaa kyseistä virikehetkeä ja tarjota asukkaalle valinnan osallistua. Omahoitaja voi myös antaa omahoidettavalleen oman virikehetken.

Kulttuuri- ja harrastustoimintaa toteutetaan siten, että oman viriketoiminnan lisäksi mahdollistetaan ulkopuolisten kulttuurintuottajien käynnit. Moniammatillista yhteistyötä tehdään mm. seurakuntien, päiväkodin ja erilaisten harrastusryhmien kanssa.

Asukkaiden osallistumista sosiaalisiin tapahtumiin ja yhteisölliseen toimintaan seurataan kirjamalla asukkaan osallisuus asukastietojärjestelmän **päiväseurantaan**. Taulukosta näemme helposti osallistumisen välin ja voimme käyttää kirjausta hyödyksemme, kutsumalla asukas seuraavaan tapahtumaan. Asukkaalla on myös itsemääräämisoikeus ja oikeus kieltäytyä yhteisistä tilaisuuksista, tämä kirjataan asukastietojärjestelmään. Kuitenkin aina mieli voi muuttua ja hoitajat kysyvät asukasta uudelleen tapahtumiin. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan, jos asukas ehdottomasti kieltää kutsutkin kyseisiin tilaisuuksiin tai haluaa osallistua ainoastaan valitsemiinsä. Elämäntilanteelliset asiat voivat vaikuttaa esimerkiksi tanssi- ja musiikkihetkiin osallistumisen halukkuuteen. Hoito- ja palvelusuunnitelman arviointiosaan kirjataan asukkaan toimintakyvystä ja kognition heikkenemisestä johtuvat syyt olla osallistumatta, mutta hoitajien ammattitaitoon kuuluu löytää jokaiselle sopivia ”Arjen iloja”. Arjen iloja voivat olla esimerkiksi luonnon äänien kuuntelu, auringon ja tuulen tunteminen iholla, rentoutuminen, kosketus, lämpö, lempeä musiikki ja lempeä jutustelu.

**Tiedostamme ”Arjen ilojen”- merkityksen elämän merkityksellisyyden kokemisena, kivun, ahdistuksen, masennuksen ja levottomuuden hoitokeinona sekä toimintakykyä, osallisuutta ja virkeyttä tuovana erittäin tärkeänä toimintatapanamme.**

## Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Heikinhelmen asumisyksikössä huomioidaan ravitsemuksessa ruokaviraston voimassa olevat ikäihmisille annetut suositukset niin, että päivän kaksi pääateriaa, kahvileipä sekä jälkiruuat tilataan suoraan ravitsemiskeskus Polkalta ja aamupala, päiväkahvi ja iltapala valmistetaan yksikössä koulutetun henkilökunnan toimesta. Henkilökunta huolehtii ruoan tarjoilun yksiköissä, lounas sekä päivällinen lämmitetään lämpökaapissa.

Ruokailuvälien pituus ei ylitä 11 tuntia. Tarvittaessa **nälän ja janon yllättäessä asukkaille tarjotaan välipalaa ja tämä toteutuu myös yöaikaan**. Asukkaille, jotka eivät osaa ilmaista janon tai nälän tunnettaan, annetaan juomia säännöllisesti.

Asukkaan riittävän ravinnon saamisessa **huomioidaan syömisvaikeudet** (suun kunto, nielemisvaikeudet), aistimuutokset, (heikko näkö ja heikentynyt maku- tai hajuaisti) ja lääkitys, jotka voivat vaikeuttaa ruokailua tai aiheuttaa ruokahaluttomuutta. Ruokaillessa huomioidaan mahdollisimman **hyvä ruokailuasento**. Asukkaita avustetaan tarpeen mukaan aterian kiireettömässä nauttimisessa, omatoimisuuteen kannustetaan tarjoamalla tarvittavat apuvälineet.

**Työntekijät huolehtivat työvuoronsa aikana asukkaan ravitsemuksesta ja riittävästä nesteiden nauttimisesta**. Huomiot kirjataan päivittäin Mediatri-ohjelmaan ja tarvittaessa **pyydetään lääkärin konsultaatiota ravitsemuksellisista ongelmista**. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan päivittäin hoito- ja hoivatyössä ja RAI-arvioinnin yhteydessä vähintään kuuden kuukauden välein. Asukkaiden painoa seurataan kerran kuukaudessa. Lisäksi tarkkaillaan muita ravitsemukseen liittyviä seikkoja kuten ihon painaumuksia BRADEN-mittari), turvotuksia, suun limakalvojen kuntoa ja

erittämistä. Tarvittaessa voidaan olla lääkärin ohjeistuksella yhteydessä Siun Soten ravitsemusterapeutteihin.

Asumisyksikössä toteutetaan vajaravitsemuksen ehkäisyn ja hoidon toimintamallia, jonka tavoitteena on havaita vajaravitsemuksessa olevat asukkaat sekä tehdä korjaavat toimenpiteet. Toimintamalli ei koske saattohoidossa olevat asukkaita.

**Ruokahuollon omavalvonnasta huolehtii Polkka. Yksikön jakelukeittiöllä on oma ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.** Keittiössä kulloinkin työskentelevä työntekijä huolehtii sovitusti lämpötilojen seurannat. Ruokien säilyttämisestä, lämpötilojen seurannasta ja ruokamyrkytystapauksiin liittyvät ohjeet löytyvät keittiön omavalvontasuunnitelmasta.

Liite 4: Ruokahuollon omavalvonta Heikinhelmi

**Ruokailutilanteet ovat kiireettömiä ja yhteisöllisyyttä tukevia.** Asukas ruokailee omassa asunnossaan, tai hänellä on mahdollisuus tulla yhteiseen ruokailutilaan, jossa huomioidaan ympäristö ja mahdollisesti myös istumajärjestys ruokailutilanteen mielekkyyden ja omatoimisuuden kannalta. Valaistu ja selkeä tilan hahmottaminen huomioidaan.

Heikinhelmen ravitsemusvastaava on lh Piia Voutilainen [piia.voutilainen@siunsote.fi](mailto:piia.voutilainen@siunsote.fi) ja hänen poissa ollessa lh Kaisa Vallius [kaisa.vallius@siunsote.fi](mailto:kaisa.vallius@siunsote.fi)

**Jakelukeittiö huolehtii** ruokien lämpötilojen mittauksesta. Ruokien säilyttämisestä, lämpötilojen seurannasta ja ruokamyrkytyksiin varustautumisessa on ohjeistus keittiön omavalvontasuunnitelmassa. Ruokamyrkytyksiä ennaltaehkäistään (ohjeistus keittiössä). Hoivakodin jääkaappien puhautauden ja lämpötilan seurannasta huolehditaan säännöllisesti ja lomakkeet säilytetään jakelukeittiössä.

**Asukkailta ja omaisilta saadut palautteet kirjataan ylös ja tarvittaessa viedään tiedoksi Polkalle. Omaisista voidaan ohjata antamaan palautetta sähköisesti [Asiakaspalaute - siunsote.fi](mailto:Asiakaspalaute-siunsote.fi)** Näin asukkailla, omaisilla ja hoitajilla on mahdollisuus vaikuttaa tarjottavaan ruokaan. Laatupoikkeamista ruuassa palaute ja reklamaatio annetaan Laatupoortin kautta, mutta myös erillisellä Polkan lomakkeella, joka on liitteenä Heikinhelmen Ruokahuollon omavalvontasuunnitelmassa. Lomake lähetetään sähköisesti Tikkamäen ravintokeskuksen tuotantovastaavien esihenkilölle Sonja Kaltiainenille [sonja.kaltainen@siunsote.fi](mailto:sonja.kaltainen@siunsote.fi)

## Hygieniakäytännöt

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Yleisen hygieniatason päivittäinen seuranta, asukkaiden tarpeita vastaavien hygieniakäytäntöjen toteutuminen laadittujen ohjeiden ja asukkaiden toteuttamissuunnitelman mukaisesti:

Hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset toteuttamissuunnitelma asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Noudatetaan Siun soten antamia hygieniaohteita ja suosituksia.



Aseptiikan noudattaminen ja aseptisen työjärjestyksen hallinta kuuluu jokaiselle hoitotyöhön osallistuvalla työntekijällä. Henkilökunta on perehdytetty asumisyksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti pesuloiden ohjeilla ja sisäisellä perehdytyksellä.

### **Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat?**

Heikinhelmen **asuinhuoneiden** viikoittaisesta siivouksesta huolehtii Polkka Oy, asumisyksikön siivousohjelman mukaisesti. Asumisyksikön henkilöstö seuraa asuinhuoneen yleissiisteyttä ja turvallisuutta. **Yleisten tilojen** siivouksesta huolehtii Polkan henkilöstö asumisyksikön siivousohjelman mukaisesti. Asumisyksikön henkilöstö seuraa jokaisessa vuorossa yleisten tilojen ja asukashuoneiden yleissiisteyttä ja turvallisuutta. Syntyneet eritetahrat henkilöstö poistaa välittömästi, wc- istuimet puhdistetaan ja roskat viedään huoneista pois. Hoitotyössä syntyneet jätteet kierrätetään ohjeiden mukaisesti (pistojäte, eritejäte jne. niille varattuihin astioihin). Yksiköissä on eritetahrakori, johon on varattu eritetahrain poistossa tarvittavat välineet ja puhdistusaineet.

Polkka seuraa asumisyksikön siivouksen laatua tarvittaessa pintanäyttein oman ohjeistuksensa mukaan.

Hygienian laiminlyömisestä saa ja pitää rohkeasti muistuttaa työskentelykumppania antamalla suullista palautetta ja ohjaamalla oikeat käytännöt.

Asukkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt on kirjattu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja toteumat kirjataan päivittäin sekä raportoidaan suullisesti. Myös tarpeiden muuttuminen raportoidaan.

Asukkaiden hygieniasta huolehditaan päivittäin aamu- ja iltatoimien yhteydessä, mutta myös yksittäisten wc käyntien ohessa (inkontinenssituotteiden vaihto, tarvittavat pesut). Myös asukkaiden käsihygienian toteutumiseen on kiinnitetty huomiota käsienpesun ja desinfioivien tuotteiden käyttämisellä esim. wc- käyntien yhteydessä.

Hygienian toteutuminen ja asukkaan sen toteutumiseen tarvitsemat avut kirjataan kotihoitokertomukseen ja päiväseurantaan. Suihku- tai saunakertoja on asukkaan tarpeita vastaava määrä, kuitenkin ainakin kerran viikossa. Liinavaatteet vaihdetaan kerran viikossa ja lisäksi aina tarpeen mukaan.

Heikinhelmen hoivakodissa ei ole Deco-laitetta. Siivoustarvikkeiden pesusta huolehtii Polkan henkilökunta Polkka Oy:n ohjeiden mukaan ja hoitotarvikkeet ovat kertakäyttöisiä.

Lääkehoidon aseptiikasta on omat ohjeet lääkehoitosuunnitelmassa.

Mahdolliset veden ja sähkönjakelun toimintahäiriöt on ennakoitu: ohjeistus keittiöllä ja pelastussuunnitelmassa. Häiriöt käyttöveden jakelussa ilmoitetaan talohuollolle tai vesilaitokselle. Ennalta ilmoitettuihin käyttöveden katkoksiin varaudutaan säilömällä käyttövettä astioihin.

Vesi yksikköön tulee Outokummun kaupungin vesihuoltopalveluista, joka suorittaa laadunvalvontaa säännöllisesti oman näytteenotto ohjelmansa mukaisesti. Vesihuoltopäällikkö Teemu Lainen p. 044-7559332

Kun yksikössä havaitaan tuhoeläimiä (esim. luteet, rotat) havainnot tulee viipymättä ilmoittaa palveluesihenkilölle ja kiinteistöhuoltoon. Palveluesihenkilö ilmoittaa tuhoeläin havainnoista, tehdyistä toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista kunnan terveystarkastajalle.

### **Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?**

Pyykkihuolto on järjestetty liinavaatteet sekä työntekijöiden käyttämä vaatetus Sakupe:n kautta. Yhteisten liinavaatetekstiilien pyykkihuollon toteuttaa Sakupe, Satamatie 2, 80220 JOENSUU, Puh. 010 277 4412.

Asukkaiden vaatteiden nimikoinnin ja pyykkihuollon toteuttaa SAKUPE Peltotie 3, 82500 KITEE, puh. 010 239 8500.

Heikinhelmen hoivakodin asukkaiden omaiset huolehtivat arempien ja erikoispestävien vaatteiden huollosta.

Uusille työntekijöille, opiskelijoille ja sijaisille perehdytetään pyykkihuolto sekä pyykkihuoneessa on ajanmukainen ohjeistus pyykkien lajittelusta.

Likapyykille on omat tarkoituksen mukaiset tilat erillään muista sekä tila on suljettu, jottei mahdolliset hajut leviäisi.

Menevät pyykkit ovat värikoodattu pusseilla, joihin menee tietyt vaatteet:

Punainen on asukaspyykki

Sininen liinavaatteille

Vihreä työntekijöiden vaatteille

Keltainen eristyspyykille, jonka vaatteet on kiedottu itsestään sulavaan pussiin.

**Heikinhelmessä on valmiisuunnitelma poikkeusolojen tilanteeseen, joka löytyy toimiston Covid-kansiosta sekä ilmoitustaululta.** (Liite 2: Onnin ja Heikinhelmen valmiisuunnitelma)

### **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniavastaava: Riikka Ratilainen p. 013 3306028 [riikka.ratilainen@siunsote.fi](mailto:riikka.ratilainen@siunsote.fi)

**Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään hyvällä hygienialla ja mahdollisuuksien mukaan hoitamalla asukas huoneeseen tutkimusten ajan epäiltäessä tartuntaa. Epidemiatilanteissa käytetään infektio- ja tartuntatautiin yhdyshenkilön ohjeistusta. Jokaiselle työntekijälle kuuluu ammattitaitoon aseptiikan noudattaminen. Yksikössä on hygieniavastaava, jotka tiedotavat työyhteisöä uusista käytänteistä. Lisäksi noudatetaan Siun Soten- toimintaohjeita infektio- ja epidemiatilanteissa. Työntekijöitä kannustetaan ottamaan influenssarokotteet vuosittain influenssatartuntojen ehkäisemiseksi.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

## **Toiminta suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä sekä äkillisen kuolemantapauksen varalta ja ohjeiden noudattamisen varmistaminen**

### **Kiireellisen hoidon järjestäminen:**

- Kiireellisen sairaanhoidon järjestämisellä tarkoitetaan asukkaan äkillisestä voinnin heikkenemisestä, lääkityksen tarpeesta ja tapaturmasta syntyvää hoidon tarvetta, johon on vastattava välittömästi
- Jokaisella Heikinhelmen asukkaalla on ajantasainen terveys- ja hoitosuunnitelma, joka valmistellaan moniammatillisena yhteistyönä huomioiden asukkaan ja omaisen toiveet
- Terveys- ja hoitosuunnitelma linjaa ja rajaa hoitoa ja hyvän hoidon onnistumiseksi on tärkeää, että ne ovat ajan tasalla ja henkilökunta tietää miten kunkin asukkaan kohdalla hoito on linjattu.
- Hoidon linjauksista ja rajauksista viimeinen päävastuu on hoitavalla lääkäriellä, mutta suuri vastuu on myös hoitavilla hoitajilla siitä, että omaisten kanssa käyty keskustelu on ollut avointa ja selkeää, omaiset tietävät asukkaan voinnin ja ennusteen ja mitä asukkaan hoidossa kulloinkin tapahtuu
- Terveys- ja hoitosuunnitelmien ajantasaisuus on tärkeää, jotta Heikinhelmen hoivakodin asukkaan hoito voidaan järjestää mahdollisimman pitkälle omassa yksikössä lääkäriin konsultaation turvin.

---

### **Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:**

Jokaiselle asukkaalle tehdään terveys- ja hoitosuunnitelma yhteistyössä asukkaan ja hänen omaisensa/läheisensä ja hoitoon osallistuvien ammattilaisten kanssa. Asukkaiden terveydentilaa seurataan yksilöllisin havainnoin, mittauksin ja toimenpitein. Säännölliset terveystarkastukset toteutetaan vuosittain ja lisäksi tarpeen mukaan. Sairauksia hoidetaan lääkärin hoitomääräysten mukaan.

Asukkaan pitkäaikaista hoitoa vaativa sairaus huomioidaan **asumispalvelujen toteuttamissuunnitelmassa ja terveys- ja hoitosuunnitelmassa**. Omahoitaja yhdessä omaisten ja lääkärin kanssa suunnittelee asiakkaan terveyden seurannan mittauksineen ja hoitotoimenpiteineen

(lääkitys, kuntoutus, ravitsemus jne.) Jokaiselle asukkaalle tehdään terveys- ja hoitosuunnitelma, mikäli sitä ei ole tehty ennen hoivakotiin tuloa. Terveys- ja hoitosuunnitelmassa asukkaan keskeiset sairaudet, vaivat ja toimintakyky kuvataan selkeästi ja ymmärrettävästi. Suunnitelmassa ennakoidaan ikääntymiseen ja perussairauksien etenemiseen liittyviä asioita ja mahdollisia akuuttisairauksia, joiden ilmetessä hoitopäätöksissä huomioidaan ennalta ilmaistut ja hoitosuunnitelmaan kirjatut toiveet sekä hoitotahto. Terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan **asukkaan, omaisen sekä asukkaan tuntevien hoitoon osallistuvien ammattilaisten yhteistyönä**.

Hyvällä suunnittelulla ja ennakoinnilla pystytään tarvittaessa hoitamaan asukas kokonaisvaltaisesti asumisyksikössä. Jos kuitenkin tarvitaan päivystyskäyntiä tai erikoissairaanhoidoa, terveys- ja hoitosuunnitelma voi mahdollistaa palaamisen omaan tuttuun ympäristöön mahdollisimman pian.

Lääkäri tarkistaa asukkaan kokonaislääkityksen vähintään kerran vuodessa.

Asukkaan kokonaisvaltaista terveyttä ja hyvinvointia edistetään ja ylläpidetään kannustamalla mukaan psyykkistä ja sosiaalista terveyttä edistäviin hoivakodin virkistystapahtumiin, hyvällä hygienialla, toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä hoidolla ja hoivalla sekä monipuolisella ravitsemuksella. Heikinheimessä on mahdollista ulkoilla hoitajan, hoitoapulaisen, opiskelijan taikka omaisen avustamana. Laaja-ulkoterassi mahdollistaa Comfort-tuolilla tai vuoteella ulkona käynnin.

Terveys- ja hoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina asukkaan voinnin muuttuessa.

### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

1.1.2024 alusta lähtien Siun Soten hoivakotien lääkäripalveluista on vastannut Mehiläinen Terveyspalvelut Oy. Hoivakodille on nimetty vastuulääkäri, joka on 1.3. alkaen Vesa Launiainen. Hän vastaa asukkaiden lääkehoidon määräyksistä, tutkimuksesta, diagnostiikasta, hoitolinjoista ja hän toimii myös konsultointitukena

Tällä hetkellä lääkehoitosuunnitelmista ja hoitajien lääkeluvista vastaa Siun Soten hyvinvointialueen Outokummun ja Polvijärven apulaisylilääkäri Ossi Syrjänen.

Mehiläisen hoivakodille nimeämä vastuulääkäri tekee puhelinkierron kerran viikossa. Akuuteissa etäkonsultaatioasioissa saamme Mehiläisen takapäivystäjän kiinni jokaisena päivänä klo. 8:00–21:00. Ajalla 21:00–08:00 konsultaatiot kohdistetaan hyvinvointialueen päivystävälle lääkärille. Lääkäri lähikierrat järjestetään yksikössä kahden kuukauden välein, lähikiertojen väli ei saa mennä yli 3kk:n pituisiksi.

Heikinheimessä on hoitajien nähtävillä konsultaatiojärjestys toimiston seinällä, tämän käyttö perehdytetään uudelle työntekijälle ja käydään säännöllisesti läpi viikkopalaverissa. Asukkaiden, omaisten ja lääkärin kanssa yhteistyönä tehdyt terveys- ja hoitosuunnitelmat ohjaavat hoidon järjestelyssä. Terveys- ja hoitosuunnitelmissa näkyvät selkeästi asukkaan ja omaisten toiveet hoitopaikan suhteen akuuttien terveysvaivojen ilmaannuttua tai voinnin heiketessä. Tilannearvioinnin mukaan toimitaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaisesti.

Konsultaatiota varten hoitaja on tutkinut asukkaan vitaalit: lämpö, hengitystiheys, happisaturaatio, verenpaine ja pulssi, tarvittaessa turvotuksiin liittyen paino ja sticksannut virtsan. Hoitajalla on selkeä kuva siitä mitkä ovat asukkaan oireet, kuinka kauan ne ovat asukasta vaivanneet ja onko tällaista tapahtunut ennen. Hoitaja ymmärtää asukkaan terveys- ja hoitosuunnitelman ja osaa arvioida oireiden perusteella, voiko asia odottaa arkipäivään vai tarvitaanko päivystyksen lääkärin arvio.

Jos hoitaja tarvitsee apua asukkaan hoidon tarpeen arviointiin hän voi pyytää yhden hoitajan ambulanssiyksikköä arvioimaan asukkaan tilaa ja tarvetta jatkohoitoon. Puhelimitse arviointiapua saa myös tehostetun kotihoidon konsultaatiopuhelimesta arki-iltaisin. Olemme myös sopineet, että tukea haastaviin arviointitilanteisiin ja asukkaan hoitoon saadaan myös omista ikäihmisen asumisen yksiköistä ja tehostetusta kotihoidosta viikonloppuisin.

Kiireellistä ja akuuttia sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa (kaatumisen/ putoamisen seurauksena mahdollinen murtuma, voimakas verenvuoto, iskeeminen voimakas kipu) henkilökunta antaa asianmukaisen ensiavun paikan päällä ja hälyttää tarvittaessa apua numerosta: 112.

Käytössä on myös Mediattrin ohjeista löytyvä alueelliset ohjeet – hoidon tarpeen arviointi-luokittelu, jota yksikössä käytetään, kun arvioidaan asukkaan lähettämistä päivystykseen. Ennen päivystykseen lähettämistä konsultoidaan päivystyksen puhelinneuvontaa.

Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta lääkärin ohjeiden mukaan sekä asiakkaan oikea-aikaisesta hoitoon pääsystä vastaa yksikön sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisen kelpoisuuden täyttävä henkilöstö.

### **Suun hoito:**

Asukkaan suu ja hampaat hoidetaan päivittäin toteuttamissuunnitelman mukaisesti ja tehty hoito kirjataan asiakastietojärjestelmään. Suuhygienisti kiertää yksikön kerran vuodessa ja antaa asukkaiden suunhoito-ohjeet hoitajalle. Yksikön hoitajan tehtävä on kirjata ohjeet hoitosuunnitelmaan. Suuhygienisti kirjaa tekemänsä havainnot, hoidontarpeen ja antamansa ohjeet hammaslääkärille tiedoksi.

Perusterveydenhoidon hammashoitola on tarvittaessa asukkaiden käytettävissä. Aika varataan tarvittaessa, joko suuhygienistille tai hammaslääkärille ja asukas käy hammashuollossa saattajan turvin tai hammashuollon henkilöstö tulee yksikköön.

Proteesien kiireellinen hoito järjestetään tarvittaessa yksityisen palveluntuottajan taholta.

Asumisyksikössä on suu- ja hammasvastaava, jotka ohjaavat henkilökuntaa tarvittaessa suunhoitoasioissa. Heikinhelmen suu- ja hammasvastaava on Henna Taskinen [henna.taskinen@siun-sote.fi](mailto:henna.taskinen@siun-sote.fi)

### **Saattohoito ja kuolema:**

Asukas voi asua asumisyksikössä halutessaan koko loppuelämänsä ja tavoitteena on järjestää hyvä palliatiivinen hoito ja saattohoito. Palliatiivinen ja saattohoito toteutetaan siten, että lääkäri tekee saattohoitopäätöksen keskusteltuaan asukkaan/omaisen. Tavoitteena on inhimillinen hoito tuossa ympäristössä elämän loppuun saakka sekä arvokas kuolema.

Saattohoidossa olleen asukkaan kuollessa virka-ajan ulkopuolella antaa päivystyksen lääkäri luvan vainajan siirtämiseen terveyskeskuksen kylmiöön. Asumisyksiköstä ilmoitetaan pyyntö vainajan hakemisesta hankintaohjeen mukaiselle hautaustoimistolle (Kilpailutetut toimittajat ja yhteystiedot), joka siirtää vainajan. Terveyskeskuksen ajanvaraukseen ilmoitetaan kylmiössä olevasta vainajasta ja terveyskeskuksen lääkäri tekee ulkotarkastuksen virka-aikana. Mehiläisen lääkäri kirjoittaa kuolintodistuksen.

Asukkaan kuoltua tuetaan ja ohjataan omaisia käytännön järjestelyissä. Apuna tässä tilanteessa voi olla esimerkiksi Liite 5: Ohje vainajan omaisille ja läheisille

### **Äkillinen kuolemantapaus:**

Äkillistä kuolemantapausta varten on Siun Sotella ohje: yleiset toimintaohjeet kuoleman tapauksissa, joita noudatetaan. Liite 6: Toimintaohje asumispalveluihin asukkaan kuollessa.

### **Lääkehoito**

**Heikinhelmen asumisyksikön lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan**, joka pohjautuu Siun soten toiminta- ja työyksiköiden lääkehoitosuunnitelma -ohjeisiin (Siun soten Lääkehoitosuunnitelma- asiakirjaan), jotka ovat Siun soten Lääkehoito oppaan mukaisia. Lääkehoito oppaan perustana on THL:n opas: ”Turvallinen lääkehoito- Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveyden huollossa (2021)”. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan siinä olevien rakenteiden mukaisesti ja päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Lääkehoitosuunnitelmassa on toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö

Lääkehoitosuunnitelma **on tulostettuna asumisyksikön lääkehuoneessa** ja julkisesti Siun soten intrassa sekä yksikön Teams kansiossa kaikkien työyksikössä työskentelevien löydettävissä. Lääkehoitosuunnitelman laatiminen on kaikkien lääkehoitoon osallistuvien ammattiryhmien yhteistyötä. Sen tekemiseen osallistuvat työyksikön lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri, terveyden- ja sosiaalihuollon työyksiköiden lähiesihenkilöt sekä lääkehoitoa toteuttava henkilöstö.

Tunnistetut riskit ja korjaustoimenpiteet liittyen lääkehoidossa osaamisen puutteisiin tai epäselviin menettelytapoihin on kirjattu Yksikön lääkehoitosuunnitelmaan.

### **Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys:**

- Lääkehoitosuunnitelmaa seuraavat lääkevastaavat sairaanhoitajat säännöllisesti.
- Lääkehoidon suunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa lääkevastaavien sairaanhoitajien, esihenkilön kanssa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa.
- Lääkehoidon osaaminen varmistetaan Siun Sotessa laaditun ohjeistuksen mukaisesti.
- Lisäksi yksiköissä on oma lääkehoitosuunnitelman toiminta -työohje, jossa näkyy yksikön omat erityispiirteet lääkehoidon toteuttamiseen.
- Lääkepoikkeamista tehdään merkintä Laatuportin PaTu- ohjelmaan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä ilmoitetaan päivystävälle lääkärille, lähiesimiehelle, asiakkaalle ja omaisille.
- Lääkehoitoa seurataan päivittäin

### **Lääkehoidon vastuut:**

- Asumisyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yksikön nimetty lääkäri. Hän vastaa lääkkeiden määräämisestä ja lääkityksen suunnittelusta, arvioi lääkityksen tarpeen ja määrää asukkaan lääkkeet sekä tekee asukkaan annosjakelureseptit.
- Asumisyksikön esihenkilö vastaa siitä, että lääkehoitosuunnitelma on ajan tasalla.
- Lääkehoitosuunnitelman sisällön tarkastaa palvelupäällikkö ja sen hyväksyy terveydenhuollosta tai lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri/geriatri
- Palveluesihenkilö vastaa siitä, että toimintatapojen muuttuessa muutos kirjataan lääkehoidon suunnitelmaan ja päivitetyn suunnitelman hyväksyy lääkäri
- Yksikön lääkkeiden hankinnasta ja lääkityksen toteutumisesta vastaavat sairaan – ja lähihoitajat yhdessä apteekin kanssa.

### **Lääkkeettömät hoitokeinot:**

Ensisijaisia hoitokeinoja ovat lääkkeettömät hoidot, joissa pyritään tunnistamaan haasteellisia tilanteita laukaisevat tekijät, jotta niiden esiintymistä voitaisiin välttää. Lääkkeettämiä hoitokeinoja ovat:

- Läsnä oleva ja rauhallinen hoitotyö
- Säännöllinen vuorokausirytm
- Riittävä ja oikeanlainen ravitsemus
- Lääkkeetön kivunhoito (lämpö, kylmäpakkaus, asentohoito, liikunta, hieronta)
- Hyvän sokeritasapainon ylläpysyminen
- Rauhallinen ja omannäköinen ympäristö
- Musiikki, fysikaaliset hoidot, rentoutus ja mielikuvaharjoitteet

### **Rajattu lääkevarasto**

**Heikinhelmen asumisyksikössä on rajattu lääkevarasto ja siitä on tehty ilmoitus AVI:lle.**

### **Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?**

Asumispalveluyksikössä arvioidaan lääkehoidon toteuttamiseen liittyviä riskejä henkilökunnan tekemien vaaratapahtumailmoitusten (Vuonna 2022 HaiPro-järjestelmä, 2023 PaTu -vaaratapahtumailmoitus Laatuportissa) sekä muilla keinoilla tietoon tulleiden vaaratapahtumien perusteella. Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti henkilökunnan palaverissa.

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu myös työyksikössä tunnistettuja lääkehoitoon liittyviä riskitilanteita ja työyksikössä sovittu yhteinen toimintatapa, erillinen ohje tai suojausmenettely riskin minimoimiseksi.

Kun lääkehoitoon liittyvä vaaratapahtuma havaitaan, tehdään välittömästi tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi, esimerkiksi konsultoidaan lääkäriä ja toimitaan hänen ohjeidensa mukaan. Tapahtunut tilanne ja toimenpiteet kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään ja asiakasta ja omaista informoidaan mahdollisimman pian tapahtuneesta.

Asumispalveluyksikössä suoritetaan vuosittain lääkekaappien tai -huoneiden omavalvontaa. Tarkastuksesta vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava työntekijä ja yksikön esihenkilö yhdessä. Toiminta on kunnossa silloin, kun se täyttää Siun Soten lääkehoidon oppaan kriteerit ja yksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt poikkeamat huomioidaan.

Asiakkailla tai heidän omaisillaan on mahdollista antaa asiakaspalautetta suoraan Heikinhelmen henkilökunnalle, jolloin asian korjaaminen tapahtuu nopeimmin, Heikinhelmen palveluesihenkilölle tai suoraan palvelujohtaja Tuija Jussilalle. Asukkaat ja omaiset voivat antaa palautetta jatkuvasti, myös sähköisesti [Asiakaspalaute - siunsote.fi](https://asiakaspalaute-siunsote.fi) Heillä on myös mahdollisuus olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiamieheen.

Liite 7: Rajattua lääkevarastoa koskeva lääkehoitosuunnitelma\_ Heikinhelmi

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa:

keskeisiä yhteistyötahoja asukkaan arjessa ovat: lääkäri, hammaslääkäri, kampaaja, apteekkihenkilökunta, apuvälineyksikkö, tekninen huolto, henkilökohtainen avustaja, jalkahoitaja

Alihankintana tuotetut palvelut:

Alihankintana tuotettujen palveluiden sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden vastaaminen niille asetettuihin vaatimuksiin varmistetaan:

SiunSoten kilpailutuksella, palveluille asetetuilla ehdoilla ja kattavilla sopimuksilla voidaan vaatia laadukkaita, tarpeet täyttäviä ja turvalliset palvelut alihankinnan kautta. Siun sotella on reklamointijärjestelmä ja kilpailusopimusten ehdot mahdollistavat myöhemmän tarkastelun sopimustoimittajan sopimuksen osalta.

Sopimukset löytyvät Cludia-palvelusta.

### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Asukastiedot kirjataan Mediatri-asiakastietojärjestelmään. Asukkaan päivittäiseen arkeen (hoiva/hoito/toimintakyky) osallistuvilla on tarvittavat oikeudet asukastietoihin.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**



Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

#### **Yleiset ohjeet ja toimintatavat:**

- Turvallisuuskansioon on tulostettuna keskeiset asukas- ja henkilöturvallisuuteen liittyvät ohjeet
- Turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain tai silloin, kun palveluissa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat turvallisuuteen. Turvallisuussuunnitelma päivitetään henkilöstön kanssa. Päivittämisestä vastaa palveluesihenkilö.
- Turvallisuusselvitys päivitetään ohjeen mukaan vähintään 3 vuoden välein
- Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja kaikki perehtyvät sen sisältöön
- Hoivakodin turvallisuuskävelyt käydään kaksi kertaa vuodessa yksiköissä ja dokumentointi tapahtuu kaavakkeelle. Turvallisuuskoulutuksiin osallistuu koko henkilöstö.

#### **Yksikkö kehittää valmiuksia asukasturvallisuuden parantamiseksi ja tekee yhteistyötä muiden asukasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:**

Keskeistä on, että työyhteisössä vallitsee asiakasturvallisuuden kehittämiseen myönteisesti ohjaava ja kannustava työskulttuuri.

#### **Asukkaat:**

- Asukasturvallisuutta parannetaan yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa järjestämällä harjoituksia ja koulutustilaisuuksia (pelastus- ja alkusammutusharjoituksia). Koulutukset dokumentoidaan Onni-Hr-järjestelmään palveluesihenkilön toimesta.
- Asumisyksiköllä on toimintaohjeet asukkaan mahdollisen katoamisen varalle.
- Asukkaiden huoneiden ovet eivät ole lukossa. Halutessaan yhteisöllisessä palveluasumisessa asuva saa huoneensa oveen avaimen. Ulko-ovi toimii koodilla ja avaimella.
- Asukkaiden käytössä on hoitajakutsujärjestelmä. Niiden asukkaiden avuntarve, jotka eivät osaa hälytysjärjestelmää käyttää, varmistetaan säännöllisellä seurannalla.

- Asukkaan edunvalvonnan tarpeesta ilmoitetaan tarvittaessa Maistraattiin.
- Käytämme SiunSoten palveluiden asiantuntijaverkostoa asiakasturvallisuudesta huolehtimisessa. Esimerkiksi gerontologisen sosiaalityön palvelut ovat käytössämme, mm. holhous-toimilain mukainen ilmoitus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

### **Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?**

#### **Tilat, laitteet, välineistö:**

- Kiinteistössä on automaattinen savun- ja lämmöntunnistuslaitteisto sekä sprinklausjärjestelmä
- Varmistetaan tilojen, laitteiden ja välineiden hyvä ylläpito ja huolto ja määräaikaisten tarkistukset.
- Ympäristöterveydenhuoltoyhteistyötä tehdään terveydensuojeluun liittyvissä asioissa mm. sisäilma-, asumisterveys- ja talousvesiasioissa sekä tuholaisiin ja haittaeläimiin liittyen.
- Terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle on tehty.

### **Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

- Henkilökunta ylläpitää ja kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi noudattamalla toimintaa ohjaavia lakeja ja Siun soten ohjeita ja määräyksiä, kouluttautumalla verkossa ja suorittamalla alkusammutusharjoituksia ja turvallisuuskävelyitä.
- Kiinteistön omistajaa tiedotetaan isännöitsijän kautta viivytyksettä asukasturvallisuuteen vaikuttavista asioista ja riskeistä
- Palohälyttimet testaa asumisyksikön kiinteistöhuoltaja
- Palotarkastuksen järjestämisestä huolehtii vuokran antaja. Paloviranomainen valvoo, että tarkastuksessa esille tulevat puutteet korjataan.

- Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä poistumis- ja pelastussuunnitelman, rakennuksen paloturvallisuustarkastuksen osalta ja järjestämällä koulutusta ja harjoituksia palo- ja pelastusturvallisuudesta.
- Turvallisuuskoulutuksiin osallistuu koko henkilöstö. Dokumentit säilytetään esihenkilön arkistossa ja merkitään hr-Onniin.
- Henkilöstö tietää toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä läheltä piti- ja haittatapahtumissa
- Uudet työntekijät perehtyvät turvallisuussuunnitelmaan tullessaan töihin
- Henkilöstö tietää sosiaalihuoltolain mukaisesta yhteydenottovelvollisuudesta, joka löytyy Heikinhelmen yksikön ilmoitustaululta ja ilmoitusvelvollisuudesta palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.
- Työntekijälähtöisten haasteiden ratkaisemiseen käytetään **henkilöstöpalvelujen** tarjoamia ohjelmia.
- Asumisyksiköllä on ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä mahdollisesta edunvalvojan vilpillisestä toiminnasta.

## **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Heikinhelmen asumisyksikön henkilöstö/ 17 asukasta.

- Palveluesihenkilö 0,4 (yhteinen hoivakoti Onnin kanssa)
  - Sairaanhoitaja 1, (sairaanhoitajia on 1/15 asukasta)
  - Lähihoitaja 10
  - Hoiva-avustaja 2
  - viriketyöntekijä 1
- Sisäisinä sijaisina työskentelee 1 henkilöä (lähihoitaja).
  - Henkilöstö sijoittuu vuoroihin/17 asukasta/ vrk seuraavasti: 3–5 aamussa, 3 illassa, 1 yössä.
  - Henkilöstön työnkuvat on kuvattu ammattinimikkeittäin
  - Työvuorolistat suunnitellaan toimintalähtöisesti.
  - Hoivayksikössä asukkaita on 17, henkilöstömitoitus on vähintään 0,65
  - Asumisyksikön palveluesihenkilö seuraa viikoittain ja työlistoittain henkilöstömitoituksen toteutumista niin suunnitelman kuin toteutuksen osalta.

## **Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin?**

Heikinhelmen asumisyksikön palveluesihenkilö seuraa henkilöstön riittävyyttä määrällisesti ja osaamiseltaan suhteessa asumisyksikössä sisällä oleviin asukkaisiin reaaliajassa, viikoittain ja kolmen viikon välein. **Sijaisten hankinnassa toimitaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.**

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:**

- Käytetään toimintalähtöistä keskitettyä työvuorosuunnittelua, johon on määritelty työvuorosaan henkilöstön määrä ja osaamistarve työvuoroittain asukkaiden tarvitseman palvelun mukaan työvoimatarpeen suunnittelun pohjaksi, varmistetaan tasapuolisuus ja tuetaan työssä jaksamista. Vastuuvuorossa on aina lääkehoidon luvat suorittanut hoitaja. Toiveita huomioidaan työvuorosuunnittelussa
- Seurataan työvuorolistakohtaisesti henkilöstön riittävyys välittömään hoitotyöhön ja varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä
- Asukkaiden hoivan/hoidon/toimintakyvyn ylläpitämisen ja edistämisen tarpeita vastaavan osaamisen ylläpitäminen henkilökunnan koulutuksella
- Etukäteen tiedossa olevat poissaolot, kuten koulutukset, virkavapaat ja lomat suunnitellaan etukäteen.

### **Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön varmistetaan riittävästi aikaa**

- Henkilöstön työvuorosuunnittelu tapahtuu Numeron-järjestelmällä. Esihenkilö vastaa suunnittelun kokonaisuudesta ja henkilöstön osaamisen ja määrän varmistamisesta.
- Henkilöstölle on jaettu vastuualueita
- Henkilöstö osallistuu toiminnan suunnitteluun vastuualueidensa mukaan.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan poikkeustilanteissa niin, että vastuun ottaa asukkaat tunteva hoitaja. Työntekijöitä voidaan pyytää tekemään tuplavuoroja pyytää vapaalta tai lomalta töihin.

Määräaikaisen työvoiman tarpeen arvioinnissa on aina lähtökohtana asukkaiden hoidon ja hoivan tarve, töissä olevan henkilöstön osaaminen ja määrä sekä sijaisten saatavuus. Määräaikaisen työntekijän tarpeen arvioinnissa arvioidaan aina, voidaanko työvoimatarve järjestellä osana oman henkilökunnan työvuorosuunnittelua. Joskus toiminnan turvaamiseksi on käytettävä yksikön sisäisiä työvuorojärjestelyjä.

Esihenkilön tai muun vuorovastuussa olevan henkilön on arvioitava edellä mainitut seikat ennen sijaisen pyytämistä.

Etukäteen tiedossa olevat poissaolot, kuten koulutukset, virkavapaat ja lomat suunnitellaan ja huomioidaan työvuorosuunnittelussa.

Viikonloppuisin ikäalueen päivystävä esihenkilö ottaa vastaan poissaoloilmoitukset ja lähettää ne yksikön esihenkilöille tiedoksi. Vuorovastaavat järjestelivät sijaiset siten, että sillä aikaa muu

henkilökunta ottaa vastuuta perushoitotyöstä. Molemmissa yksiköissä on käyty henkilökunnan kanssa läpi sijaisten hankinnan periaatteita ja käytäntöjä, useimmilla on käytössään tunnukset Temporen rekrytointiin. Yksikössä on myös sovittu, keitä voi pyytää töihin puhelinoitella ja arkipäivän tullen esihenkilö kiinnittää työntekijän Temporen rekrytointiohjelmaan. Yksikössä on myös sovittu järjestelyistä siinä tapauksessa, että sijaista ei saada ja joudutaan tekemään järjestelyjä oman väen kesken. Kun henkilökunta tietää mitä tehdä sijaisjärjestelytilanteessa, vapauttaa se esihenkilöäkin muuhun työhön.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Esihenkilö varmistaa työntekijän riittävän kielitaidon haastattelemalla työntekijää ja hän tekee päätöksen työntekijän palkkaamisesta sen perusteella. On huomioitava, että työntekijän pitää pystyä kommunikoidaan asukkaiden, työntekijöiden ja omaisten kanssa sekä kirjaamaan asukkaasta suomeksi joka vuorossa. Ikäihmisten hoito perustuu vuorovaikutukselle ja sopimuksiin sekä asukkaan, omaisten kuin työntekijöidenkin välillä ja siihen tarvitaan hyvää kommunikointikykyä ja näin ollen kielitaitoa. Jos kielitaito on vielä kovin kehittyvä, esihenkilö suunnittelee työntekijälle sellaisia vuoroja, jossa hän kielitaidollaan pärjää esimerkiksi työparina, kuitenkin sillä edellytyksellä, että työntekijä aktiivisesti kehittää kielitaitoaan. Työntekijä esimerkiksi esittää todistuksen käymästään tai kesken olevasta suomen kielen kurssista. Kielitaidoton työntekijä ei voi olla vastuuvuoroissa tai yövuorossa.

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Asumisyksikössä toimitaan Siun sote –kuntayhtymän rekrytointia koskevan ohjeistuksen mukaisesti. Lakisääteisen henkilöstömitoituksen toteutumista seurataan viikoittain. Työntekijöiden soveltuvuutta tehtävään selvitetään mm. haastattelemalla ja käyttämällä koeaikaa. Sairaalan-, fysioterapeuttien- ja lähihoitajien osalta tarkastetaan Julki-Terhikin sivuilta ammatinharjoittaja- rekisteröinti. Sosionomien/geronomien osalta koulutus tarkastetaan JulkiSuosikista. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys

korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

- Perehdytetään vakituinen henkilöstö, opiskelijat, sijaiset ja pitkään työstä poissaolleet työntekijät
- Perehdytyksen sisältö ja perehdytettävien asioiden järjestys suunnitellaan sen mukaan, tuuleeko työntekijä toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen vai sijaisuuteen ja mihin tehtävään. Sijaisuuden ja opiskelijoilla harjoittelujakson pituus ja työntekijöillä poissaolon pituus, työntekijän aikaisempi työkokemus, koulutus, ikä ja oppimistaidot vaikuttavat perehdytyksen sisältöön ja perehtymisajan pituuteen (Ikäihmisten palvelujen perehdyttämisopas, pikaperehdytysopas/teams)
- Pikaperehdytysopas lyhytaikaisille sijaisille
- Huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asukastyöhön siten, että perehdyttämistä varten sovitaan työntekijöille kokenut ja ammattitaitoinen perehdyttäjä työyhteisöstä. Mahdollisuuksien mukaan he saavat toimia työparina ensimmäisten päivien ajan.
- Esihenkilö tai perehdyttäjä varmistaa, että perehtyjä ymmärtää tietosuojan ja tunnusten käytön, oikeudet ja velvollisuudet luovuttaessaan uudelle työntekijälle tai pitkäaikaiselle sijaiselle tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmään tarvittavat tunnukset.
- Koska perehtymistä on paljon, perehtyjältä itseltään odotetaan aktiivisuutta ja asioiden laittamista itselle ylös.
- Perehtymistä tuetaan parityöskentelyllä kokeneemman työntekijän kanssa ja työskentelyllä aluksi yhdessä tiimissä, jotta asukkaat tulevat tutuiksi. Tällä turvataan sekä hoitotyön jatkuvuus ja asukkaiden turvallisuudentunnetta.
- Opiskelija saa jo koulussaan ohjausta asiakastietojärjestelmän käyttöön samoin kuin tietoturvallisuuteen. Oppilaitos hakee hänelle opiskelijatunnukset asiakastietojärjestelmään ja tietokoneelle, joiden luovuttamisen yhteydessä käydään vielä läpi tietoturvallisuusasiat.
- Jokainen opiskelija saa työyksikössä ammattitaitoiset ja opiskelijan ohjaukseen perehdytetyt ohjaajat.

### **Keskeisiä perehdytettäviä asioita:**

- Työntekijän tehtävät hoivayksikössä, vastuut, velvollisuudet ja oikeudet, luvat erityisesti lääkehoidon luvat
- Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja
- Omavalvontasuunnitelma ja sen toteuttaminen: on henkilöstön nähtävillä
- Ilmoitusvelvollisuus: Henkilökunta on tietoinen velvoitteesta tehdä ilmoitus: Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävässään tai saavat tietoon asian, joka uhkaa asukkaan sosiaalihuollon toteutumista.
- Yleiset toimintatavat asumisyksikössä: henkilökunta on tietoinen heiltä odotettavasta toimintatavasta
- Asukkaan kohtelu: henkilökunta sitoutuu kohtelevaan kaikkia asukkaita tasavertaisesti ja kunnioittavasti.

- Asukas ja henkilöturvallisuus, ergonomia
- Itsemääräämisoikeus, rajoittamistoimenpiteet ja periaatteet

Osaamisen ylläpitäminen ja täydennyskoulutus, kehityskeskustelut

### Täydennyskoulutus:

- Noudatetaan Ikäihmisten toimialueen koulutussuunnitelmaa
- Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön
- Työntekijöiden velvollisuus on ylläpitää ammatillista osaamistaan työn vaatimusten mukaisesti ja esimiehen velvollisuus on mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen
- Kehityskeskusteluissa käydään läpi täydennyskoulutuksien tarve työntekijäkohtaisesti ja seurataan tarpeen täyttymistä ja osaamisen lisääntymistä
- Osa koulutuksista on henkilöstölle pakollista ja kaikkien suoritettava (mm. lääkehoito, tietosuoja, hätäensiapu, turvallisuuskoulutus). Koulutukset järjestetään eri yhteistyötahojen kanssa esim. täsmäkoulutus asumisyksikköön havaitun useampaa työntekijää koskevan osaamisvajeen poistamiseksi
  - Siun Soten henkilöstöyksikkö selvittää koulutustarpeita ja järjestää tarpeen mukaan koulutusta eri yhteistyötahojen kanssa. Koulutustarjontaa esitellään mm. Onni-koulutuskalenterissa. Henkilöstöä kannustetaan ensisijaisesti hyödyntämään Onni-koulutuskalenterin koulutuksia.
  - Koulutusta järjestetään verkko-opintoina, teamsin ja videon välityksellä sekä lähiopetuksena
  - Osaamisen lisäämiskeinona käytetään myös työkiertoa
  - Asumisyksikössä henkilöstölle jaetut vastuutehtävät edellyttävät vastuualueen hoitamisen osalta osaamisen jatkuvaa ylläpitämistä ja tiedon jakamista muille työntekijöille
  - Esihenkilö seuraa henkilöstönsä osaamista jatkuvasti mm. henkilöstöhallinnon ohjelmasta saatavalla raportilla tai pitämällä omaa seurantadokumenttia

### Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi **miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen**. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden **omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään**.

### Tilojen käytön periaatteet

- Kiinteistön omistaja on vuokrannut tilat Outokummun vuokrataloilta.
- Asukas tulee Heikinhelmen asumisyksikköön Siun soten asumispalveluiden palvelupäätöksen perusteella, mikä on tehty moniammatillisen palvelutarvearvioinnin jälkeen. Asukkaalla ja/tai omaisella on mahdollisuus käydä tutustumassa etukäteen asuntoon.

- Asukas tai hänen edustajansa tekee vuokrasopimuksen asunnostaan Siun Soten kanssa ja asukas ottaa asuntoonsa irtaimistolle kotivakuutuksen.
- Asunnot on tarkoitettu yhdelle hengelle. Niissä on oma wc ja suihku. Huoneessa on valmiina sänky, patja ja yöpöytä.
- Asukkaat voivat omaistensa ja omahoitajan kanssa sisustaa huoneensa viihtyisiksi oman maun ja tarpeiden mukaan.
- Käytössä ovat yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat ja sauna.
- Asunnot ovat esteettömiä ja käytävien varrella on kaiteita.
- Asukkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
- Omaiset voivat vierailla Heikinhelmessä ja tarvittaessa omainen voi yöpyä asukkaan luona. Yksikössä ei ole vierailuaikoja.
  
- Asukkaiden apuvälineiden hankinnasta, käytön ohjauksesta, huollosta ja toimintavarmuudesta huolehtii henkilökunta, puhdistamisesta vastaa henkilökunta ja omaiset.

Liite 7: Ikäihmisten asumispalveluiden myöntämisen perusteet ja sisältö 1.1.2023 alkaen

### **Työntekijöiden käytössä olevat tilat:**

Työntekijöiden käytössä on asumisyksikön tilat lukuunottamatta asuntoja, joihin työntekijät menevät asukkaan luvalla ja häntä auttaakseen.

Siivous ja pyykkihuolto:

- Käytössä on huone/tilakohtainen siivoussuunnitelma perus- ja ylläpitosiivouksesta
- Siivouksesta huolehtii Polkka Oy, jonka kanssa on tehty siivouksen palveluohjelma ja valvonta tapahtuu yhtiön puolesta
- Jätteet lajitellaan sekajätteeseen, biojätteeseen, keräyspahviin, viilto- ja erityisjätteeseen, lääkejätteeseen, lasijätteeseen ja myrkylliseen jätteeseen (paristot)
- Yhteisten liinavaatetekstiilien pyykkihuollon toteuttaa Sakupe Oy, Satamatie 2, 80220 JOENSUU, Puh. 010 277 4412.
- Asukkaiden vaatteiden nimikoinnin ja pyykkihuollon toteuttaa Istex eli Itä-Suomen Tekstiili Oy, Peltotie 3, 82500 KITEE, puh. 010 239 8500.

Toimitilojen turvallisuuden periaatteet:



- Asumisyksikön asukkaiden näkökulmasta huomioidaan esteettömyys, kalusteiden sopivuus ikäihmisten käyttöön, hoitajakutsun sopivuus asukkaille, kodikkuus, opasteet, asukkaan omassa ja yhteisessä käytössä olevien apuvälineiden turvallisuus.
- Asumisyksikössä huomioidaan hoitohenkilökunnan näkökulmasta tilojen esteettömyys, turvallisuus ja toimivuus.

### Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

- Asukkaan tehdessä hälytyksen Seniortek-hälytinrannekkeen (Inovonics-mallinen hälytin) kautta tulee työntekijän puhelimeen viesti-ilmoitus
- Toimistossa olevalle monitorille tulee hetkellisesti punainen merkki, kun tietystä huoneesta tulee ilmoitus
- Teknologisiin laitteisiin liittyvä suurin riski on sähkökatko.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

- Asukkaiden käytössä on Seniortek-kutsujärjestelmä.
- Asumisyksikön ulko-ovet on lukittuna ja avattavissa tummansinisillä lätkillä, joita työntekijät kantavat. Lukot toimivat myös mekaanisesti.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

- hoitajakutsurannekkeet
- vuoteissa on sensorit, jotka tunnistavat liikkeen
- huoneissa on liiketunnistimet

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan Seniortek -järjestelmän laitteelta

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

- Hoitajakutsujen toimivuus testataan säännöllisesti. Turvallisuusvastaava kalenteroi testauspäivät 6kk:n välein. Testipäivänä jokainen kutsu testataan hoitojen yhteydessä ja kirjataan testaus onnistuneeksi/epäonnistuneeksi. Testausvihko löytyy turvallisuuskansion välistä.

- Seniortek-vastaavat huolehtivat järjestelmän toiminnasta ja järjestelmään perehdyttämisestä.
- Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat paristoilla ja hälyttävät, kun virta on lopussa, jolloin hoitajat vaihtavat uuden pariston paikoilleen
- Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemansa viat. Hälytysrannekkeiden huollosta ollaan yhteydessä Seniortek-huoltoon
- Hoitajakutsujärjestelmän toimivuudesta ja huollosta vastaa Seniortek
- 

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

- Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta ja huollosta vastaa Seniortek Huolto, puh: 358 45 773 11951

### Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten **varmistetaan** asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinallisten laitteiden **hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukaisen toteutumisen varmistaa esihenkilö **noudattamalla hankinta- ja huolto-ohjeita ja ohjaamalla henkilökuntaa toimimaan ohjeistusten mukaan ja että hoivakodissa noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä**.

- Jokainen työntekijä **perehdytetään** laitteiden ja välineiden oikeanlaiseen käyttöön, laitteiden kuntoon ja toimivuuteen sekä seuranta ja huoltojärjestelmään
- Laatuportissa työntekijät suorittavat laitepassin ja antavat näytön laitevastaavalle (turvallisuusvastaava). Laitepassit suoritetaan eniten yksikössä käytettävistä laitteista, kuten hoivasänky ja henkilönostin. Suoritettavat laitepassit määritellään esihenkilön, turvallisuusvastaavan ja Siun Soten laiteyhdyshenkilön (fysioterapeutti Mari Tikka) kanssa.

- **Uudet lääkintälaitteet tarkastetaan ennen käyttöönottoa** lääkintälaitesuollossa (hoi-vasängyt, siirtonosturi, suihkutuolit) ja merkitään lääkintälaiterekisteriin.
- **Lääkintälaitteet huolletaan** säännöllisesti lääkintälaitesuollossa ja huolto dokumentoi- daan. Apuvälineitä on asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä sekä yhteiskäytössä olevia apu- ja hoitovälineitä.
- Asukkaat ovat oikeutettuja käyttämään apuvälineyksikön palveluja.
- Fysioterapeutti arvioi yhdessä hoitajan ja asukkaan kanssa asukkaan apuvälinetarpeen ja sen jälkeen tilataan tarkoitukseen sopiva apuväline apuvälineyksiköstä
- Asukkaan henkilökohtaiseen käyttöön saaman apuvälineen huollosta vastaa apuväli- neyksikkö.
- Asukkaiden yhteiskäytössä olevien apuvälineiden huollosta vastaavat esimiehet yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa.
- Terveyskeskuksen diabeteshoitajien kanssa sovitaan diabetesta sairastavan verensoke- rimitarista ja oheistarvikkeiden hankkimisesta ja mittareiden huollosta.
- INR -, lämpö-, ja verensokerimittareiden huollosta ja oikeasta käytöstä vastaavat yksikön sairaanhoitajat.
- Imulaitteen ja happilaitteiden huollosta vastaa henkilökunta ja niihin erityisesti opastetut henkilöt.
- Laitteista ja välineistä on laiterekisteri, jota ylläpitää laitevastaava
- Yksikön omien apuvälineiden **määräaikaistarkastuksien seurannasta** huolehtii fy- sioterapeutti.
- Asukastyössä ei saa käyttää viallisia tai rikkonaisia hoitovälineitä tai tarvikkeita tai apu- välineitä
- Henkilökunta seuraa tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden asianmukaisuutta ja turvallisuutta säännöllisesti.
- Huollot, kalibroinnit tai laitteen vaihtaminen tehdään seurannan tulosten mukaan.
- Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle välittömästi viallisesta tai riskin ai- heuttavasta laitteesta tai välineestä. Viallisen laitteen/välineen käytöstä poistaminen vä- littömästi on esihenkilön tai kenen tahansa työntekijän velvollisuus.
- Viallisista laitteista/ vaaratilanteista tehdään PATU- **ilmoitus ja reklamaatio** hankinta- toimen ohjeen mukaisesti.

### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään **asianmukainen vaaratilanneilmoitus**. Rikkou- tuneesta laitteesta on myös heti informoitava yksikön muita työntekijöitä, laitteen päälle on laitet- tava käyttökieltolappu. Laitteen rikkoontumisen huomannut henkilö ilmoittaa asiasta myös yksikön esihenkilölle ja esihenkilö ohjeistaa työntekijää tekemään asianmukaisen vaarailmoituksen Laatu- porttiin. Esihenkilö käsittelee, reklamoi ja seuraa ilmoituksen etenemistä. Hän myös hankkii huollon rikkoutuneelle laitteelle ja tarvittaessa tilaa uuden.

Jokainen työntekijä vuorossaan on velvollinen tekemään ilmoituksen ja informoimaan rikkoutu- neesta laitteesta tai rikkinäisistä tarvikkeista. Hän on velvollinen estämään myös ennakkoon mah- dollisia vaaratapahtumia, joita rikkinäisen laitteen käyttö voi aiheuttaa. Laitteen päälle asetetaan käytön vaarallisuudesta kertova ilmoitus ja esimerkiksi henkilönostimesta poistetaan akut

etemmäs, käytön estämiseksi. Rikkinäinen hoivasänky poistetaan käytöstä. Vaaratilanneilmoituksen tekee kuka tahansa työntekijä, joka vaaratilanteen on havainnut. Myös asukas ja/tai omainen voi ilmoittaa havaitsemansa puutteen tai riskin. **Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuusriskejä ovat:**

- Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttaman vaaratilanneilmoituksen tekee laitteen käyttäjä tai esihenkilö Fimealle (Siun soten ohje terveydenhuollon laitteen aiheuttamasta vaaratilanteen ilmoittamisesta Fimealle (14.1.2020)
- Ilmoitus tehdään Fimean sähköistä lomaketta käyttäen tai Laatuportin PaTu- ohjelman kautta (ilmoituksen käsittelijä). Yhteyshenkilönä on huoltopäällikkö tai turvallisuuspäällikkö

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yhteystiedot Siun sote:

turvallisuuspäällikkö Pekka Nevalainen

pekka.nevalainen@siunsote.fi, puhelin 050 365 0804

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietäen edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. **Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri.** Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja-laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

**Rekisterinpitäjällä** tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

**Tietosuoja-asetuksessa** säädetään myös **henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista**. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

**Tietoturvasuunnitelma** on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on **jokaisen ammattilaisen vastuulla**. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. **Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä**. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen työvuorossa ja työntekijöille on järjestetty kirjaamiskoulutusta. Esihenkilö seuraa työntekijöiden kirjaamista aika ajoin ja tekee yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveystieteiden toimijoiden kanssa kirjaamisenkin suhteen. Esimerkiksi, jos sosiaalityöntekijä huomaa asukkaan tiedoissa epäkohdan, hän ilmoittaa siitä esihenkilölle ja esihenkilö voi ohjata työntekijöitä parempaan kirjaamiseen. Myös Laatuporttiin tehdyt ilmoitukset kirjaamisesta käsitellään työyhteisössä hoitotyön kirjaamista kehittävinä tapauksina. Esihenkilö voi tarvittaessa opastaa työntekijää henkilökohtaisesti tai toimia oikolukijana haasteellisissa tilanteissa, kun työntekijä miettii -voiko näin kirjata? Esihenkilö huolehtii työntekijälle tarvittavat käyttöoikeudet koneelle kirjautumiseen ja Mediatriin, viikonloppuisin päivystävältä esihenkilöltä voi pyytää Mediatriin päivittämisen.

### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Asiakastyö kirjataan jokaisessa vuorossa viipymättä ja asianmukaisesti. Tämä varmistetaan esihenkilön toimesta ajoittaisilla tarkastuksilla. Asukkaan kirjauksissa on asianmukaiset merkinnät jokaisesta vuorosta.

### **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

- Potilas- ja asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia. Tämä edellyttää ehdotonta tietoturva. Jokainen asumisyksikön työntekijä on velvollinen käsittelemään asukkaiden henkilötietoja huolellisesti ja toimimaan työssään siten, etteivät henkilötiedot paljastu sivullisille.
- Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.
- Työntekijä vastaanottaa ja perehtyy Tietojärjestelmien käyttäjien oikeudet ja velvollisuudet -ohjeeseen sekä Internetin ja sähköpostin tietosuojaohjeeseen.
- Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä on saanut perehdytyksen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä siitä, että hän on saanut työtehtävien edellyttämät asiakirjat.
- Sitoumus laaditaan kahtena kappaleena (liite). Toinen kappale jää työntekijälle ja toinen työnantajalle. Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen:

Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 80210 Joensuu.

- Vastaava menettely koskee Siun soten eri toimipisteissä työskenteleviä harjoittelijoita ja opiskelijoita. Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen:
- Siun Sote/ toimistos sihteeri, Tikkamäentie 16, Talo 8/4, 80210 Joensuu
- Työntekijä allekirjoittaa Salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, säilyttämään tietojärjestelmien käyttäjätunukset ja salasanat asianmukaisesti sekä huolehtimaan erityisesti potilas- ja asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta.
- Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asukassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan. Siun sote valvoo tietosuojan toteutumista säännöllisesti
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmään tallentuu automaattisesti lokitieto eli tieto siitä kuka on käyttänyt asiakas- tai potilastietoja.
- Tietosuoja-asiantuntijat (tietosuojavastaavat) valvovat asiakasrekistereiden ja potilasrekisterin tietojen käyttöä (Käyttölokien säännöllinen valvonta kuukausittain pistokokein ja satunnaisotannalla (tietosuojavaltuutetut) ja neuvovat tarvittaessa tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä.

### **Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**

- Työntekijä vastaanottaa ja perehtyy Tietojärjestelmien käyttäjien oikeudet ja velvollisuudet -ohjeeseen sekä Internetin ja sähköpostin tietosuojaohjeeseen.
- Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä on saanut perehdytyksen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä siitä, että hän on saanut työtehtävien edellyttämät asiakirjat.

Oppiportin tietosuojakoulutukset suoritetaan 5-vuoden välein seuraavasti:

Kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät:

- Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Terveystietosuojassa työskentelevät:
- Tietosuoja terveydenhuollossa
- Johtajat ja esimiehet:
- Johdon ja esimiesten tietoturvakoulutus

**Tietosuojavastaavan ja -asiantuntijan yhteystiedot**

Johanna Roivas  
tietosuojavastaava  
Puh. 013 330 4604  
[johanna.roivas@siunsote.fi](mailto:johanna.roivas@siunsote.fi)

Maarit Keränen  
tietosuoja-asiantuntija  
puh. 013 330 8264  
[maarit.keranen@siunsote.fi](mailto:maarit.keranen@siunsote.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjauksille toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Miun kotiutuminen arviointijakson jalkauttaminen osaksi yksikön toimintaa
- Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n vastuulääkärin aloitus ja toteutuminen yksikössä
- Työyhteisö on voimavaramme, mutta haluamme kehittää edelleen psyykkisestä kuormituksesta palautumista ja täten työhyvinvointia. Työyhteisön hyvä ilmapiiri tukee psyykkisestä kuormituksesta palautumista kollegiaalisuudella. Tätä kollegiaalisuutta pidämme yllä hyvällä työpaikkakäytöksellä, toisen kunnioittamisella ja rakentavan palautteen antamisella hienotunteisesti heti poikkeaman tapahduttua.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_ Outokummussa 20.11.2023

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_ palvelupäällikkö Minna Siölander

\_\_\_\_\_