



Omavalvontasuunnitelma

2026

Palvelukeskus Hopearinne

Paimentie 3

82730 Tuupovaara

Toiminnanjohtaja, Katriina Päivinen 7.4..2025 alkaen

katriina.paivinen@hopearinnetuupovaara.fi

Vastaava sairaanhoitaja, Anssi Tolvanen puh, 040 7582116

anssi.tolvanen@hopearinnetuupovaara.fi

Kehittäjä sairaanhoitaja

B ja C rivitaloista vastaava sairaanhoitaja Katri Lehto puh,0400219141

Hoitajat A-talo puh, 040 5434065

Hoitajat D-talo puh, 0400 854290

Hoitajat B-C rivitalot puh, 040 1581290

hoitajat@hopearinnetuupovaara.fi

Keittiö

Emäntä Leena Ronkainen puh, 0400 199120

keittio@hopearinnetuupovaara.fi

Siivous

Tarja Heikura puh, 0400-219141

Sisältö

1	Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	4	
1.1	Alihankinta	4	
1.2	Ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen.....	5	
2	Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet	5	
2.1	Toiminta-ajatus.....	5	
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	5	
3	Riskien hallinta.....	7	
3.1	Riskien hallinta ja epäkohtien tunnistaminen sekä niiden korjaaminen	7	
3.2	Vaaratapahtumien käsittely ja dokumentointi	8	
4	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	11	
4.1	Palvelutarpeen arviointi.....	11	
4.2	Asiakkaiden suunnitelmat, asiakkaan omatyöntekijä	11	
4.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	12	
4.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu, oikeusturva	14	
4.5	Asiakaspalaute.....	15	
4.6	Asiakkaan osallisuus.....	17	
4.7	Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	18	
4.8	Yksikön kehittämissuunnitelma.....	19	
5	Palvelun sisällön omavalvonta.....	19	
5.1	Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen...	19	
5.2	Ravitsemus	20	
5.3	Hygienia.....	21	
5.4	Kivut, mieliala ja uni	22	
5.5	Saattohoito.....	23	
5.6	Lääkehoito	23	
5.7	Terveysten- ja sairaanhoito.....	24	
5.8	Monialainen yhteistyö	27	
6	Asiakasturvallisuus.....	28	
6.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	28	
7	Henkilöstö	28	
7.1	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja mitoitus	28	
7.2	Työssä jaksaminen	29	
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	30	
7.4	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus.....	30	
7.5	Työhyvinvointi ja työsuojelu	31	
8	Toimitilat ja teknologiset ratkaisut	31	
8.1	Toimitilat.....	31	
8.2	Teknologiset ratkaisut	32	
8.3	Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	32	
9	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	33	
10	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja seuranta	34	
11	Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	34	

1 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Nimi Tuupovaaran Vanhusten Tuki ry

Palvelukeskus Hopearinne

Y-tunnus, 0243175-2

Kunnan nimi, Joensuu, Tuupovaara

Sote-alueen nimi, Pohjois-Karjalan Hyvinvointialue

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, Ikääntyvien asumispalvelut, ympärivuorokautinen palveluasuminen, 28 paikkaa ja yhteisöllinen asuminen **20 paikkaa**.

Yksikön esimies, Katriina Päivinen toiminnanjohtaja katriina.paivinen@hopearinnetuupovaara.fi

Vastaava sairaanhoitaja, Anssi Tolvanen, sairaanhoitaja

anssi.tolvanen@hopearinnetuupovaara.fi

Toimintalupatiedot, Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta

13.5.2008. Paikkoja lisätty 7/2015

Luvat ovat myönnetty ympärivuorokautinen asumispalvelu, 28 paikkaa sekä yhteisöllinen asuminen 5 paikkaa, kotihoito 15 paikkaa. Ilmoituksen varainen toiminta, yksityiset sosiaalipalvelut; Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.5.2008.

1.1 Alihankinta

Kiinteistöhuolto; Alihankintana ostanne kiinteistöhuollon palvelut Joensuun seudun talohuolto. Kiinteistöyrittäjä huolehtii kiinteistötekniikasta sekä asuntojen pienimuotoisista korjaus- ja kunnostustöistä.

Ruokatarvikkeet: Ruokatarvikkeet tilataan Astikkalasta, Atrialta, Valiolta, Joen Leipureilta, Metrotukusta ja paikallisesta K-Kaupasta.

Siivous ja hoitotarvikkeet, toimistotarvikkeet: Tilaamme siivous-, toimisto-, keittiö- ja hoitotarvikkeita Pamark Systema Oy:stä. Hintakilpailun sekä toimituksen joustavuuden vuoksi päädyimme Pamarkin palveluksiin. Lisäksi tilaamme Medituotteelta ja Mediteciltä hoitotarvikkeita, joita ei ole Pamarkilla. Puhtaanapitopalvelut Hopearinneella tuottaa oma siivooja sekä pyykkihuollon yhdessä henkilökunnan kanssa. Siivoustyöhön on laadittu oma siivoussuunnitelma, jota siivouksessa

työskentelevät noudattavat ja jossa on huomioitu puhtaanapidon standardit sekä ohjeet. Siivouksessa työskentelee koulutettu ja perehdytetty henkilöstö. Perehdytys tehdään uudelle työntekijälle yksilöllisesti.

1.2. Ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen

Kiinteistöhuolto vastaa työnsä laadusta ja velvoitteistaan sopimuksemme vaatimalla tavalla. Kiinteistöhuolto on toiminut usean vuoden ajan Hopearinteellä ja olemme olleet tyytyväisiä palveluun, laatuun ja joustavuuteen. Ruokatarvikkeiden palvelutuottajien laatuvaatimukset ja/tai omavalvonnan tiedot tarkistetaan Netin kautta.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

2.1 Toiminta-ajatus

Hopearinteen palvelukeskus tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista ikääntyneille sekä muistisairaille asiakkaille kodinomaisessa ympäristössä. Hoito- ja hoiva toteutetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja hoitohenkilökunnan kanssa. Tavoitteena on asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi, joka rakentuu Hopearinteen arvoista, joiden toteuttamiseen jokainen työntekijä on sitoutunut.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

2.1.Toimintaperiaatteet

Jokainen saa tuoda rakkaita tavaroitaan, taulujaan ja valokuviaan omaan huoneeseensa.

Teemme yhdessä asioita, joista asiakkaamme pitävät. Asukkaat saavat vaikuttaa toimintamme sisältöön.

Meillä on oma keittiö mikä mahdollistaa, että asukkaat saavat toivomiaan mieliruokiansa.

Yhteinen tekeminen asukkaiden kanssa pelaillen, keskustellen, musiikin parissa, ulkoillen jne. tuo ilonpisaroita arkeemme.

Olemme kauniin luonnon äärellä Tuupovaaran keskustassa. Meillä on myös marjapensaita ja kukkaistutuksia, mitä voimme yhdessä asukkaiden kanssa hoitaa ja ihastella.

Sisustamme palvelukotiamme kodikkaaksi maanläheisesti mm. käsitöillä ja luonnonmateriaaleilla.

Vietämme yhteisiä hetkiä nuotiotulen ääressä oman pihamme kodalla.

Tuupovaaran Vanhusten Tuki ry

Kutsumme vapaaehtoisia yhteistyöhön vanhusten kanssa.

Kehitämme työyhteisössämme jatkuvasti työyksikön osaamistamme, työturvallisuutta ja työhyvinvointia.

Niin hoitajilla, keittäjillä, siistijällä kuin johtajallakin on aikaa pysähtyä kuuntelemaan ja keskustelemaan asukkaiden kanssa arjessa.

Olemme yhdistys, joten kaikki toiminnastamme kertyvä tuotto käytetään yhdistyksen toiminnan jatkuvuuden turvaamiseen sekä asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvoinnin tukemiseen.

2.2.Arivot

Turvallisuus

Hopearinteellä on turvallinen toimintaympäristö.

Välitämme toisistamme yhdessä.

Tuemme asukkaiden ja omaisten kanssakäymistä. Toimimme lähellä asiakasta, ystävällisesti ja ymmärtäen.

Toiminnassamme pyrimme inhimillisyyteen.

Toimimme niin, että kaikki asiakkaamme kuin myös henkilökunta sekä läheiset kokevat, että ovat tervetulleita meille ja täällä on turvallista asua.

Kiireen ja tehokkuuden sijaan meille tärkeää on, että asiakas saa kokea välittämistä ja huolenpitoa.

Avoimuus

Pyrimme aina avoimuuteen, kaikista asioista keskustellaan rehellisesti ja viivyttelämättä niin asiakkaan kuin omaistenkin kanssa.

Toimimme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja voimavaralähtöisesti.

Pyrimme toimimaan niin, että asiakkaan etu ja toiveet tulevat huomioiduksi.

Jokainen asiakas on arvokas juuri omana itsenään. Tuemme asiakasta toteuttamaan omannäköistään elämää.

Kaikessa toiminnassamme tavoitteenamme on asiakkaan hyvinvoinnin lisääntyminen.

Vastuullisuus

Toimimme yhteisöllisesti, ihmisarvoa ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Toimimme oikeudenmukaisesti, vastuullisesti ja tasa-arvoa noudattaen.

Kunnioitamme ja tuemme asiakkaan omia voimavaroja ja toimintakykyä.

Meidän tahtomme on antaa välittämisen näkyä työssämme. Halaukset, silittäminen ja huolenpito ovat keinoja osoittaa, että välitämme.

Työyksikkömme osaamisen, työturvallisuuden ja työterveyden jatkuva kehittäminen on tärkeää meille kaikille työyhteisössä.

Vastuu hyvästä hoivasta on meillä kaikilla työntekijöillä.

3 Riskien hallinta

3.1 Riskien hallinta ja epäkohtien tunnistaminen sekä niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä sekä epäkohtiin puuttuminen mahdollistuu suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu arvioon, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Kaikkia Hopearinteen työntekijöitä koskee ilmoitusvelvollisuus, jos hän huomaa asiakkaaseen liittyviä epäkohtia. Asian luonteen mukaan, siitä **voi keskustella työkavereiden kanssa**. Epäkohtaan etsitään korvaava ratkaisu ja seurannasta sovitaan samalla. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Toiminnanjohtaja vastaa kaikista osa-alueista, mutta jokainen työntekijä osallistuu niiden onnistumiseen. **Ilmoituksen voi tehdä kirjallisesti ja/tai suullisesti esihenkilölle riskiluokitus huomioiden**. Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. **Poikkeamalomake löytyy perehdytyskansiosta**. Ilmoituksia hyödynnetään riskien tunnistamisessa ja toiminnan kehittämisessä. Korjaavien toimenpiteiden seuranta tapahtuu seuraavassa viikkopalaverissa kirjatun dokumentin mukaisesti. Henkilökunta käsittelee sekä dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa toiminnanjohtaja.

Yhteistyökumppanin vaaratilanneilmoituksen tekeminen. Vaaratilanneilmoitusten avulla on mahdollista tunnistaa turvallisuusriskejä, laatupoikkeamia ja vaaratilanteita. Vaarailmoitus tehdään aina, kun ilmoittaja kokee, että asiaan puuttumalla tai ohjeistamalla toisin voidaan toiminnasta tehdä turvallisempaa, laadukkaampaa ja sujuvampaa. Ilmoitus tehdään tapahtumasta, jotka tapahtuivat asiakkaalle tai työntekijälle, riippumatta aiheutuuko tapahtumasta haittaa tai etenikö tapahtuma palvelun käyttäjälle. Vaaratilanneilmoitus tehdään Siun Soten verkkosivujen kautta,

vaaratilanneraportointijärjestelmään (Laatuportti). Ilmoituksia hyödynnetään toimintaan liittyvien riskien tunnistamisessa ja toiminnan kehittämisessä.

Meillä ovat käytössä **riskienarviointiin kirjalliset lomakkeet, minkä työntekijä täyttää kohdatessaan** riskin/vaaratilanteen mikä kohdistuu asiakkaaseen, työntekijään tai työyhteisöön (Vaara- ja haattatapahtumat sekä läheltä piti- tilanteet-, pistostapaturma-, väkivaltatilanteet-, lääkepoikkeama, kaltoinkohtelu ja muut riskikartoitukseen käytettävät lomakkeet, löytyvät perehdytyskansiosta). **Asia tulee saattaa esimiehen tietoon viipymättä** ja se käsitellään yhteisessä viikkopalaverissa tai muulla asian vaatimalla tavalla. Epäkohtaan etsitään korvaava ratkaisu ja seurannasta sovitaan samalla. **Ilmoituksen voi tehdä kirjallisesti tai suullisesti esihenkilölle.** Ilmoitusten tarkoituksena on estää tai oikaista mahdollisia väärinkäytöksiä. Jos riskitapahtuma kohdistuu asiakkaaseen, kirjataan tapahtuma asiakkaan tietoihin ja tiedotetaan asiakasta, omaista tai edunvalvontaa.

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanna omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin. **Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Jos epäilee, että esihenkilön tai ylemmän johdon käyttäytyminen muuttuu ilmoituksen tekemisen jälkeen, tulee asiasta keskustella johdon kanssa työpaikalla. Asiasta on hyvä keskustella myös työtiimissä, jotta saa useamman ihmisen havainnot tilanteesta. Kohtelun muuttumisesta on hyvä esittää mahdollisimman konkreettisia esimerkkejä, jotta tilanteen korjaamistoimenpiteissä löydetään yhteinen näkemys. Tarvittaessa voi pyytää keskusteluun mukaan työsuojeluvaltuutettua.**

Riskien kartoitus ja arviointi tehdään säännöllisesti vuosittain. Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty työtehtäväänsä. Työpaikalla on nimetty työsuojelupäällikkö, toiminnanjohtaja Katriina Päivinen ja työsuojeluvaltuutettu, lähihoitaja Suvi Martikainen. Työntekijöiden velvollisuus on ilmoittaa toiminnanjohtajalle havaitut riskikohdat. Riskikohteista tehdään toimintasuunnitelma ja toimintaohjeet henkilökunnalle. Asiakirjat löytyvät perehdytyskansiosta. Ohjeet käydään läpi henkilöstöpalaverissa vähintään kaksi kertaa vuodessa. Henkilökunnalle järjestetään työergonomiaan liittyvää koulutusta ja opetusta esimerkiksi asukkaiden nostoista ja siirroista johtuviin riskeihin liittyen. Ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti. Palo- ja pelastuskoulutusta järjestetään vuosittain. Työyksikössä on palo- ja pelastussuunnitelma. Kaikki uudet työntekijät perehdytetään palo- ja pelastussuunnitelmaan. Henkilökunnan sairauspoissaoloja seurataan ja tarvittaessa niihin puututaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Henkilökunnalla on käytössä myös työterveyshuollon toimintasuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Päivitysten yhteydessä arvioidaan riskien mahdollisuutta. Työpaikalla on vakuutukset voimassa.

3.2 Vaaratapahtumien käsittely ja dokumentointi

Ohjeet työntekijöille: Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, ohje pistotapaturmat, haitta- ja vaaratapahtumien raportointi. Poikkeama lomakkeet, mitkä voivat liittyä asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai työsuojeluun, tietoturvaan, palo- ja toimitilaturvallisuuteen, toimintaympäristön riskeihin, ilmoitukseen sosiaalihuollon epäkohdasta, asiakkaan epäasialliseen kohteluun tai sen uhkaan, työn vaarojen ja riskien arviointiin. STM-suositusten mukaisesti, väärinkäytökseen tai epäeettiseen toimintaan kohdistuva epäilyn ilmoittaminen sekä selvityspyynnöt hyvinvointialueelle, AVI:lle tai Valviraan. Ohjeet käymme yhdessä työyhteisössä läpi ja toiminnanjohtaja huolehtii ohjeistukset perehdytyskansioon. Päivitämme ohjeita vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Henkilöstöön liittyvät riskit puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Osa muistisairaista asiakkaista voi käyttäytyä aggressiivisesti. Henkilökunnalle on toimintaohjeet aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Ikäihmisten / muistisairauksien koulutuksia tarjotaan henkilökunnalle tarpeen mukaan.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit, lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, pistotapaturmat, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit; henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus järjestetään/ vaaditaan henkilökunnalta.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit, henkilöstömitoitus, työvuorosuunnittelu.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit, yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat.

Tiedottamiseen liittyvät riskit, asiakkaan tietoturva, tiedottamisen tavoitavuus.

Infektio- ja tartuntoihin liittyvät riskit, tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta.

Kemialliset aineet voivat väärään paikkaan joutuessaan tai väärällä tavalla käsiteltynä aiheuttaa vaaraa. Kaikkia kemiallisia aineita (esim. käsitiskiaine, siivousaineet, pyykinpesuaineet) säilytetään lukitussa kaapissa/huonetilassa, jonne on pääsy henkilökunnan avaimella. Kemialliset aineet on luetteloitu ja henkilökunta tutustuu siihen osana puhtauspalvelusuunnitelman perehdytystä. Luettelo on koko henkilöstön saatavilla siivouksen omavalvontasuunnitelmassa.

(Asiakasturvallisuusopas;

julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163858/STM_2022_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Työturvallisuus; <https://ttk.fi/tyoturvallisuus>)

Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

Haittatapahtumat ilmoitetaan yksikön johtajalle, kirjataan lomakkeelle mikä löytyy perehdytyskansioista, tapahtumat keskustellaan työyhteisössä ja etsitään ratkaisu ko. ongelmaan ja toimitaan uusien ohjeiden mukaan. Jos riskiin liittyy muitakin tahoja, mietitään riskin luokitusta sekä

onko riski mahdollista poistaa yhdessä yhteistyötahojen kanssa asiakkaat/asiakas ja omaiset huomioiden. Tiedotamme asiakasta ja omaisia, jos riski on kohdistunut asiakkaan turvallisuuteen. Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtuman mukaan, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään paperisella erillisellä lomakkeella, joka löytyy perehdytyskansioista. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan kirjauksiin, Hilka ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamat käydään läpi yhdessä viikkopalaverissa. Raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/ tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavien toimenpiteiden seuranta tapahtuu seuraavassa palaverissa palaverimuistion mukaisesti. Henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon ja ne käydään läpi yksikön palavereissa henkilökunnan kanssa viikoittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan kirjallisesti. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa yksikön johtaja. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös työsuojelupalaverissa ja hallituksen kokouksissa.

Tartuntojen torjuminen, ettei infektio leviäisi toimintayksikköön. Huolehditaan, että töihin ei tulla sairaana (tarvittaessa työterveyshuollon arvio). Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita tai jos hän on palannut epidemia-alueelta. Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita. Tartuntojen torjuminen toimintayksikön sisällä tapahtuu tiedottamalla asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta. Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille. Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta. Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta. Tiedotetaan lisävarotoimista asiakashuoneen ovella. Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisia varotoimia sekä kosketus- ja pisaravarotoimia. Varmistetaan suojainten saatavuus (kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina). Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä. Seurataan, tuleeko asukkaille tai työntekijöille hengitystieinfektion oireita. Edellä mainitun lisäksi: Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asukkaita tai työntekijöitä) työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla. Pesut asukkaan huoneessa. Tilanteen mukaan asukkaat ruokailevat huoneessaan ja siivous pyritään huolehtimaan tehostetusti. Tiedottaminen hoidetaan sähköpostilla, tekstiviesteillä ja puhelimella. Vierailut tilapäisesti rajoitetaan tartuntojen ehkäisemiseksi, ulko-ovessa tiedote, omaisille informointi yksikön johtajan toimesta.

4 Asiakkaan asema ja oikeudet

4.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä tai vähintään 6 kk välein. **Asiakkaalle nimetään heti omatyöntekijä, kun hän muuttaa Hopearinteelle ja omatyöntekijä on mahdollisuuksien mukaan mukana tulotilanteesta saakka asiakkaan elämässä.** Hopearinteellä Hoito- ja palvelusuunnitelmasta vastaa sairaanhoitaja, omatyöntekijä, lääkäri ja asiakas sekä mahdollisesti omainen. Kirjaamme asiakkaan näkemykset ja toiveet suunnitelmaan, potilastietojärjestelmään, Hilkkään. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tärkeä työväline, jolla varmistamme, että kaikki tietävät, mitä asiakkaan hoidosta on sovittu. Hoito- ja palvelusuunnitelmiin perehtyminen ovat osa perehdytystä ja kuuluvat asiakkaan hoitoon ja palveluun osallistuville henkilöille. Pääosa asiakkaista ohjautuu yksikköömme Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluasumisen tiimin ohjaamana. Itsemaksavien asiakkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin itse. Asiakkaat voivat tulla maksusitoumuksella, palvelusetelillä tai itsemaksavana. **Asiakkaan nimetty omatyöntekijä** vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Omaiset ja asiakkaat voivat kysyä neuvoa asumiseen tai palveluihin liittyen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella Ikäihmisten palvelut, Seniorineuvonta Ankkurista, puh 013 330 2890. Soittoajat arkisin klo 8–16.

4.2 Asiakkaiden suunnitelmat, asiakkaan omatyöntekijä

Hyvinvointialueen asiakasmaksutiimillä on tulotilanteessa ohjausvastuu asiakasmaksujen suhteen. Tulotilanteessa asiakas ja hänen omaisensa voivat käydä tutustumassa Palvelukeskus Hopearinteellä. Asiakkaan muuttaessa meille hänelle tehdään toiminnanjohtajan toimesta vuokrasopimus ja palvelusopimus. Asiakkaan, omaisen ja/tai edunvalvojan kanssa sovimme yhdessä, kuinka laskutamme asiakkaan vuokran ja mahdollisen omavastuuosuuden hoidosta. Samalla sovimme käytännön asioiden hoidosta esimerkiksi kauppa-asiat ja kirjepostien kohdalla laskujen käsittelyä koskevista asioista. Voisiko laskut ohjautua suoraveloitukseen tai tarvittaessa edunvalvojalle, ellei asiakas itse niitä pystyisi hoitamaan. Palveluohjaaja on tehnyt asiakkaalle mahdollisesti RAI-arvioinnin. Meillä RAI -arviointi tehdään asiakkaalle tulotilanteessa noin kuukauden sisällä, asiakas on päässyt kotiutumaan ja normaali arki päässyt alkamaan. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ensimmäisen RAI-arvioinnin jälkeen. Asiakasta kuullaan ja hänen toiveensa kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Jatkossa RAI-arviointi tehdään puolen vuoden välein tai tarvittaessa useammin asiakkaan voinnin muuttuessa sekä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään. Arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen

toimintakyvyn. Kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, ymmärretyksi tulemista, muistia, ravitsemustilaa, kipua ja lääkkeitä. Teemme RAI-arvioinnin yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa asiakkaan toiveesta voimme pyytää mukaan hänen läheisensä. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. **Asiakkaidemme RAI-arviointien tekemisestä vastaa omatyöntekijä.** Kerromme asiakkaalle arvioinnista. **Asiakkaan nimetty omatyöntekijä** vastaa RAI-toimintakykyarvioinnin laatimisesta. Seuraamme RAI-arviointien ajantasaisuutta viikoittain viikkoraportilla. Hyödynnämme asiakkaan RAI-arvioinnista saatuja mittareita ja herätteitä yksilöllisen, tarpeenmukaisen ja tavoitteellisen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa. RAI-arvioinnin lisäksi asiakkaalle voidaan tarvittaessa tehdä muistitesti MMSE ja ravitsemustesti, MNA.

Tulotilanteessa asiakas ja hänen omaisensa tulevat yleensä jo etukäteen tutustumiskäynnille. Asiakkaan saapumisen yhteydessä pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat mahdollisuuksien mukaan asiakas, omainen, vastaava sairaanhoitaja ja /tai toiminnanjohtaja, mahdollisesti omahoitaja. Asiakas saa osallistua päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa niin pitkälle, kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista. Asioita, joita käymme jo tulotilanteessa läpi ovat esimerkiksi koko elämänkaarta koskevat asiat esimerkiksi elämänhistoria, harrastukset, mieliruuat, elämäntietämys, hoitotahto, sosiaalinen ympäristö. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kuuntelemme hänen toiveitaan hänen elämäänsä koskevissa asioissa.

4.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaille on omat asunnot (poikkeus, muutamilla asiakkailla jaettu huoneisto). Heillä on oikeus sisustaa asuntonsa oman näköiseksi omilla huonekaluillaan, tauluillaan, verhoillaan jne. He voivat ruokailla myös omassa kodissaan tai tulla ruokailemaan yhteiseen tilaan. Oveen koputetaan, kun mennään asiakkaan luokse.

Asiakkaita kuunnellaan ja heidän toiveensa otetaan huomioon. Asiakkaat käyttävät omia vaatteitaan ja voivat osallistua vaatteidensa valitsemiseen.

Asiakkailta kysytään mielipidettä mm. päivittäisiin asioihin liittyvissä asioissa. Asiakasta kuunnellaan mm. jatkohoidosta, lääkityksestä jne.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioimme hoiva- ja

ohjaustyössä asukkaan yksilöllisen päivärytmin ja toiveet. Asukkailta pyydetään luvat valokuvaamiseen.

Asiakkailla ei pääsääntöisesti ole rajoitteita tai pakotteita. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä ainoastaan, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Ikääntyneiden palveluissa rajoitustoimet kohdistuvat usein muistisairauksia sairastaviin asiakkaisiin. Kun muistisairaus on edennyt siihen pisteeseen, että ihminen ei kykene arvioimaan päätöstensä merkityksiä ja seuraamuksia.

Ennaltaehkäisevästi pyrimme hoitamaan asiakasta niin hyvin ettei vaaratilanteita tai rajoitustoimia tarvita. Oikea-aikainen huomioiminen terveydentilassa ehkäisee rajoitustoimien tarvetta; esimerkiksi hyvä hygienia ehkäisee tulehduksia mitkä aiheuttavat sekavuutta ikäihmisissä.

Jos asiakkaalla joudutaan käyttämään vasten tahtoaan turvavyötä pyörätuolissa tai laittaa sängyssä putoamisvaaran vuoksi, lupa kysytään hoitavalta lääkäriltä. Lääkäri kirjaa asian tiedoksi potilasasiakirjoihin eli sähköiseen asiakirjaan. Asiasta informoidaan asiakkaan omaisia. Liikkumisen rajoitteet lopetetaan, kun asiakas ei enää ole vaarassa loukata itseään. Haalarin käytölle kysytään aina lääkärin lupa sekä kuullaan myös omaisten mielipide. Hygienihaalarin käyttö lopetetaan, kun asiakas ei sitä enää tarvitse. Kirjataan asiakkaan potilasasiakirjoihin asiakkaan vointi, havainnot, ongelmat, haasteet ja niihin puututaan heti, että asiakkaan vointi helpottuu.

Rajoitteita tai pakotteita käytetään mahdollisimman vähän ja niiden käyttöönotosta keskustellaan ja pohditaan muita vaihtoehtoja. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös potilasasiakasasiakirjoihin.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa. Rajoittamisen toimenpiteitä ovat ovien lukitseminen, hygienihaalarin käyttäminen; sängyn laitojen nostaminen, turvaliivien käyttö, lääkitseminen uni- ja rauhoittavilla lääkkeillä.

Ikäihmisten rajoittamistoimenpiteiden käyttäminen on hoitopäätös. Tämä tarkoittaa sitä, että tällaisen **hoitopäätöksen voi antaa ainoastaan hoitava lääkäri**. Tässä arvioinnissa tulee käyttää asukkaan ja hoitopaikan olosuhteet tunnevan hoitajan ja hoitotyön asiantuntemusta ja päätöksen on

aina perustuttava asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksestä on keskusteltava myös asukkaan sekä hänen lähiomaisensa tai edustajansa kanssa. Huom. Lääkärin tekemä hoitopäätös on vain ”yleinen” lupa tiettyjen rajoittamistoimenpiteiden käyttöön, jos sille on tapauskohtaisesti tarvetta. Vaikka lupa rajoittamistoimenpiteen käyttöön on olemassa, käytön tarvetta tulee jokaisella käyttökerralla harkita tapauskohtaisesti erikseen. Toisin sanoen ns. pysyviä rajoittamistoimenpiteitä, ilman työntekijän harkintaa, ei voi olla. Lääkäri arvioi, milloin rajoittamistoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että rajoittamistoimenpidettä käytetään vain niin kauan, kuin se on tarpeen. Lupaa rajoittamistoimenpiteen jatkamisesta ei voida antaa kategorisesti vähintään tietyksi ajaksi, vaan lääkärin tulee arvioida sen tarvetta säännöllisesti. Hoitaja ei voi päättää rajoitustoimenpiteen jatkamisesta. Tarve rajoittamistoimenpiteen käytön jatkamiseen on arvioitava säännöllisesti, vähintään 3 kk:n välein, kunkin asukkaan osalta erikseen. Rajoittamistoimenpiteiden arviointi on aikataulutettu asiakkaan asiakastiedoston kalenteriin. Vastuu siitä, että asukkaiden rajoittamistoimenpiteiden käytön jatkamisen arviointi lääkärin toimesta toteutuu säännöllisesti, on yksikön sairaanhoitajalla ja yksikönjohtajalla. Rajoittamistoimenpiteen käytön tarpeellisuuden/käytön jatkamisen arviointi kirjataan.

Lääkärin kirjoittama rajoittamista koskeva hoitopäätös tulee tulostaa ja tallentaa liitteenä asukkaan Hilikka-tietoihin. Rajoittamispäätöslomake tallennetaan liitteenä asukkaan Hilikka-tietoihin. Lääkäri voi käyttää rajoittamistoimenpidettä koskevan päätöksen kirjaamiseen myös muuta lomaketta, joka tallennetaan liitteenä asukkaan Hilikka-tietoihin.

Rajoittamistoimenpidettä käytettäessä on huolehdittava asianmukaisten ja riittävien asiakaskirjausten tekemisestä. Tämä tarkoittaa, että päivittäiskirjauksista on käytävä ilmi rajoituksen käyttämisen perusteet; asukkaan näkemys häneen kohdistetun rajoituksen käytöstä ja perusteista, rajoituksen vaikutukset asukkaaseen, rajoituksen alkamis- ja päättymisajankohta. Asianmukainen ja riittävä kirjaaminen toimii myös ennaltaehkäisevänä toimena rajoitustoimenpiteiden kohdalla.

Tartuntatautien osalta toimimme hyvinvointialueen hygieniahoitajan ohjeiden mukaisesti. Työpaikkamme hygieniavastaava on sairaanhoitaja Anssi Tolvanen, 040-7582116 anssi.tolvanen@hopearinnetuupovaara.fi

4.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu, oikeusturva

Työntekijät sitoutuvat toimimaan asiakastyössä ammattieettisesti oikein sekä organisaation ja yksikön arvojen mukaisesti. Työyhteisössä on laadittu yhteiset pelisäännöt, joihin työntekijät sitoutuvat. Yhteisenä toimintatapana on puheeksi ottaminen, jos yhteisössä havaitaan epäasiallista käyttäytymistä tai asukkaan epäasiallista kohtelua. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos havaitsee tai huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua.

Asiakkaita tulee kohdella arvojemme mukaisesti ja pyrimme aina asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Asiakkaan loukkaava ja epäasiallinen kohtelu on kielletty. Jos työntekijä kohtelee asiakasta epäasiallisesti, toiminnanjohtaja puuttuu epäasialliseen kohteluun esimerkiksi pitämällä vakavan keskustelun ja tarvittaessa antaa suullisen huomautuksen tai varoituksen tilanteen vakavuus huomioiden. Tarvittaessa työntekijälle annetaan lisäperehdytystä ja työohjeita pyritään selkiyttämään. Työntekijälle annetaan myös selvitys työnantajan odotuksesta asialliseen käytökseen. Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan esimerkiksi epäystävällistä puhetta, elekieltä tai äänensävyä, joka kohdistuu asiakkaaseen.

Asiakasturvallisuus voi vaarantua esimerkiksi, jos

- asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta taikka työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävän usein, jolloin palvelun laatu ei vastaa tarvetta.
- asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pysytä (sosiaalitakuu).
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.
- pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvista epäkohdista tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä kuormitustilanteista. Tilanne voi kuitenkin olla samanaikaisesti myös henkilöstöä kuormittava.

4.5 Asiakaspalaute

Keräämme asiakaspalautetta koko ajan. Asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyskyselyt ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautteen antaja voi halutessaan antaa palautteen omalla nimellään tai nimettömänä. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten kohtaamiset ja omaistenpäivät, mitkä järjestetään kaksi kertaa vuodessa ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Saatu palaute käsitellään palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Omaisia tiedotetaan kehittämistoimenpiteistä joko sähköpostitse, keskustelemalla tai omaistenpäivässä. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä

henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatuja järjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla

Jos asiakas on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen. Yksikön vastuuhenkilö vastaa muistutuksista, kanteluista ja muista valvontapäätöksistä ja varmistaa niistä tiedottamisen yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja tarvittaessa hallituksen kanssa. Varmistamme, että muistutuksen antaja saa kirjallisen vastineen yksikön vastuuhenkilöltä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

Käymme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi yksikön toimintaa koskevat muistutukset viikkopalaverissa ja laadimme niitä varten korjaavat toimenpiteet, jotka kirjaamme palaverimuistioon ja seuraamme niiden toteutumista.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen vastaukseen, hän voi tehdä kantelun potilas- tai sosiaaliasiamiehelle. Potilas- tai sosiaaliasiamies ottaa yhteyttä toiminnanjohtajaan ja pyytää selvitystä tapahtumasta. Toiminnanjohtaja selvittää asiaa yhdessä muistutuksen tekijän sekä henkilökunnan kanssa ja antaa asiasta selvityksen potilas- tai sosiaaliasiamiehelle kirjallisena.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Palvelun perustuessa ostosopimukseen tehdään muistutus järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Siun sotessa muistutuksen voi tehdä esim. ”Miunpalvelut.fi” -sähköisen järjestelmän kautta tai paperilomakkeella, joka löytyy Siun soten nettisivuilta. Lomakkeen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna. Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon.

Muistutuksen vastaanottaja:

Palvelukeskus Hopearinne

Paimentie 3, 82730 Tuupovaara

Toiminnanjohtaja, Katriina Päivinen

puh. 040-7068701

Siun sote – Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Kirjaamo

Tikkamäentie 16, 21 80210 Joensuu

Sosiaali- ja potilasasiamies

Marjo Kantola puh, 013-3308268 ma-pe klo 9–11.30

marjo.kantola@siunsote.fi

Hanna Mäkijärvi puh, 013-3308265 ma-pe klo 9–11.30

hanna.makijarvi@siunsote.fi

Torikatu 18 A, 3. krs 80100 Joensuu

Voit lähettää viestejä tietoturvallisesti Suomi.fi-viestit -palvelun kautta.

Itä-Suomen maistraatti kuluttajaneuvonta

Torikatu 36, 80100 Joensuu

puh, 0295536901

www.kuluttajaneuvonta.fi

Kuluttajaneuvonta on avoinna arkisin 9–15. Sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse.

Kuluttajaneuvojan tehtävät;

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies tiedottaa hallitusta. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan poikkeamaraportti.

4.6 Asiakkaan osallisuus

Asiakas saa osallistua oman elämänsä suunnitteluun. Hoitajat auttavat asiakasta toteuttamaan omia toiveitaan häntä koskevissa asioissa asunnon sisustamisesta terveyden hoitoon. Asiakas saa osallistua itseään koskevien terveyteen liittyvien asioiden hoitoon ja suunnitteluun. Halutessaan

myös viriketoiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen hoitajien kanssa, esimerkiksi he saavat laulaa, lausua runoja, esiintyä näytelmissä tai olla yleisönä. Asiakkailta kysymme lempiruokatoiveita, mitkä otamme huomioon ravitsemuksessa ja vastaavasti, jos on ruokia mistä eivät pidä, valmistamme omassa keittiössämme asiakkaalle yksilöllisesti hänelle sopivaa ruokaa, ottaen huomioon terveellisen ruokavalion. Asiakkaat saavat osallistua erilaisiin tapahtumiin myös kodin ulkopuolella, hoitajan tai omaisen avustamana. Asukkaiden omaisten toiveet huomioidaan läheisensä viriketoiminnassa, jos he itse eivät osaisi tuoda toiveitaan esille. Asiakkaamme voivat olla mukana vaikuttamassa yksikön toimintaan osallistumalla asukaskokouksiin. Yksikön elämää ja toimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa asukaskokouksissa nousseiden asioiden pohjalta. Teemme myös asiakastytytyväisyyskyselyn kaksi kertaa vuodessa, minkä pohjalta kehitämme toimintaamme.

4.7 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Ilmoitusvelvollisuus on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen velvoite. Se on myös työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 §. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä. **Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Jos epäilee, että esihenkilön tai ylemmän johdon käyttäytyminen muuttuu ilmoituksen tekemisen jälkeen, tulee asiasta keskustella johdon kanssa työpaikalla. Asiasta on hyvä keskustella myös työtiimissä, jotta saa useamman ihmisen havainnot tilanteesta. Kohtelun muuttumisesta on hyvä esittää mahdollisimman konkreettisia esimerkkejä, jotta tilanteen korjaamistoimenpiteissä löydetään yhteinen näkemys. Tarvittaessa voi pyytää keskusteluun mukaan työsuojeluvaltuutettua**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta 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. Yksikön omavalvonnassa on edellä määriteltä, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. 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.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Kaikkia Hopearinteen työntekijöitä koskee ilmoitusvelvollisuus, jos hän huomaa asiakkaaseen liittyviä epäkohtia. Asian luonteen mukaan, siitä voi keskustella työyhteisön kanssa. Asia tulee saattaa myös esimiehen/yksikön johtajan tietoon ja se käsitellään yhteisessä viikkopalaverissa tai

muulla asian vaatimalla tavalla. Epäkohtaan etsitään korvaava ratkaisu ja seurannasta sovitaan samalla. Ilmoituksen voi tehdä kirjallisesti tai suullisesti esihenkilölle. Ilmoitusten tarkoituksena on estää tai oikaista mahdollisia väärinkäytöksiä. Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanna omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan työpaikallasi:

- 1. Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi muille työpaikalla.**
- 2. Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.**
- 3. Keskustelkaa esihenkilön kanssa tilanteesta.**
- 4. Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa sian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.**
- 5. Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.**

4.8 Yksikön kehittämissuunnitelma

Yksikön kehittämistarpeet nousevat mm. asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, poikkeamailmoituksista, palautteista, kehityskeskusteluista ja riskiarvioinneista sekä vuoropuhelusta asiakkaiden, henkilöstön, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaidemme läheisten kanssa. Kehittämissuunnitelman toteuttamiseen vaikuttaa myös Hyvinvointialueen sekä AVI:n vaatimukset ja muutokset

5 Palvelun sisällön omavalvonta

5.1 Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhteistyössä yksilöllinen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavarasuunnitelma. Suunnitelma tehdään huomioiden asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Myös asiakkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne. kartoitetaan. RAI-arviointi on oleellinen asiakkaan monialaisessa arvioinnissa ja teemme osittaisen arvioinnin tarvittaessa toimintakyvyn osa-alueista. Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden toteutuminen koostuu hyvin arkisista toiminnoista kuten hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta, henkilöstön kanssa turvallisesti. Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksia toteutetaan päivittäisissä

viriketoiminnoissa. Joka päivä on viriketoimintaa, jossa huomioimme tasapainoa- ja lihashuoltoa ylläpitävää toimintaa vähintään 2 kertaa viikossa sekä ulkoilua päivittäin. Viriketoiminnan tarjonnassa on huomioitu kulttuuritoimintaa: erilaisia esiintyjiä, laulajia, soittajia, teatteria, runonlausuntaa, lukupiiriä, perinneleipomista jne. Huomioimme asukkaiden ja omaisten toiveita asiakaspalautekyselyn perusteella. Hopearinteellä asiakkaat saavat osallistua tapahtumiin itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Viriketoimintaan osallistuminen kirjataan asiakkaan tietoihin.

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omatyöntekijä havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän ajatuksistaan ja kokemuksistaan. Asiakkaan kuntoutumisen ja sopeutumisen toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Asiakkaalle tehdään RAI-arviointi tulotilanteessa ja päivitetään tarvittaessa, vähintään puolen vuoden välein. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Omatyöntekijän tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika asiakkaalleen viikoittain.

5.2 Ravitsemus

Talossa on oma keittiö ja keittiötyöntekijät. Keittiötyöntekijät huolehtivat asukkaiden päivittäisestä ravitsemuksesta yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Aamupala tarjoillaan klo 7.30–9.00, lounas klo 11.00–12.00, päiväkahvi klo 14.00, päivällinen klo 15.30–16.30 ja iltapala klo 19–20. Asiakkailla on mahdollisuus saada juomia sekä ylimääräinen välipala toiveiden ja tarpeiden mukaan. Yöhoitaja antaa yöpalaa sitä tarvitseville. Painoa seurataan kerran kuukaudessa ja tarpeen mukaan. Asiakkailla tehdään vuosittain virheravitsemusriskiä mittaava MNA-testi tai muu arvio ravitsemustilasta ja tarvittaessa tehostetaan ravitsemusta. Nesteen ja ravinnonsaantia seurataan kirjallisesti tarvittaessa. Juomista on tarjolla jokaisen asukkaan huoneessa. Ruokalistasuunnitteluun sekä käytännön toteutuksen valvontaa hoitaa keittiön henkilökunta yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuaikojen välillä asiakkailla on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa ja

erityisesti kesäaikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä. Yksikköön on tehty ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

Yksikössä työskentelee seitsemänä päivänä viikossa aamuvuorossa keittiöalan ammattilainen, joka valmistaa omassa keittiössämme kotiruokaa. Valmistuksessa huomioidaan ravitsemus ja ruokasuositukset. Noudatamme kolmen viikon kiertävää ruokalistaa, jonka ovat suunnitelleet ravitsemusterapeutti ja keittiön emäntä sekä toiminnanjohtaja.

Asukkaiden toiveet on huomioitu myös ruokalistan suunnittelussa. Ruoka on ravitsevaa ja maittavaa ja täyttää ruokasuositukset. Jatkuvalle valvonnalle ja seurannalle varmistetaan asukkaiden riittävä ravinnonsaanti. Jokaisen asukkaan erityisruokavaliot ja mahdollisesti uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio otetaan huomioon ruokia valmistettaessa. Heille tehdään ruoat erikseen (esim. keliakia, diabetes, kihti, laktoositon, maidoton, munaton jne.) Ruuat soseutetaan ja pilkotaan tarvittaessa sellaiseksi, jotta asukkaan on helppoa ja mielekästä nauttia ruoka muodossa, joka juuri hänelle on sopivaa. Henkilökunta auttaa asukkaita, jotka tarvitsevat apua ruokailussa.

5.3 Hygienia

Asiakkaiden hygieniasta huolehditaan päivittäin. Asiakkaat voivat käydä saunassa kerran viikossa ja suihkuun pääsee tarpeen mukaan omassa huoneessa tai yleisissä suihkutiloissa. Hoitajat avustavat pesuilla. Henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet säilytetään omissa huoneissa ja otetaan mukaan pesulle.

Potilastietojärjestelmään kirjataan pesuilla tehdyt havainnot esim. ihon kunto ja turvotukset, tehdään arviointia ja tarvittaessa ollaan yhteydessä vastaavaan sairaanhoitajaan tai lääkäriin. Hygieniatasoa seurataan päivittäin havainnoimalla ja reagoimalla mahdollisesti havaittuihin epäkohtiin. Seuraamme asiakkaidemme yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta.

Eristyksistä ja tarttuvien bakteerien kantajien hoidosta on erilliset ohjeet. Eristys pystytään järjestämään helposti, koska jokainen asuu omassa kodissaan. Epidemiatilanteissa sairastuneet asukkaat pysyttelevät omissa huoneissaan ja heidät hoidetaan huoneessaan, etteivät levitä lisää tauteja.

Ruokasalin ja ulko-oven pielessä on käsidesipullo asiakkaita, vieraita ja työntekijöitä varten ja käsidesipulloja on myös käytävällä asiakkaiden huoneiden läheisyydessä.

Asiakkaiden hampaat/proteesit pestään päivittäin. Tarpeen mukaan varataan aika suuhygienistille, hammasteknikolle tai hammaslääkärille. Asiakas puhdistaa itse suunsa ja hammasproteesinsa päivittäin tai sen tekee hoitaja. Puhdas suu ja puhtaat proteesit ovat keinoja välttää esimerkiksi suun sienitulehduksia. Huonokuntoisen asukkaan suunhoito on tärkeää ja hellävaraisuutta vaativaa. Suun kuivuudesta aiheutuvat haitat vaikuttavat syömiseen ja yleisesti elämänlaatuun. Olon helpottamiseen tarvitaan säännöllistä suun kostuttamista ja hampaiden, suuontelon ja mahdollisten proteesien puhdistamista peitteistä. Suun puhdistaminen ja muu suunhoito onnistuvat parhaiten, kun se suunnitellaan yhdessä tutun hoitajan kanssa. Suun ja hampaiden hoito tulee tehdä sopivilla välineillä, mahdollisesti sähköhammasharjaa ja hammaslankaa käyttäen. Suu ja hampaat tulee puhdistaa päivittäin ja suun hoidosta tulee kirjata asukaskohtainen suunnitelma hoito-, palvelu ja kuntoutussuunnitelmaan. Hammasharjat vaihdetaan säännöllisesti uusiin ja proteesit hoidetaan asianmukaisesti.

Laitoshuoltaja siivoaa asiakkaiden huoneet sekä yleiset tilat siivoussuunnitelman mukaisesti. Hoitajat huolehtivat lisäksi päivittäisestä siisteydestä asukkaiden huoneissa. Hoitajat huolehtivat pyykkit pesuun ja takaisin. Asiakkaan pyykkiä pestään vähintään 1x vko, tarvittaessa useamminkin.

5.4 Kivut, mieliala ja uni

Tärkeää on muistaa, että asiakkaiden kipu on aina oire jostakin ja kivun syyn selvittäminen on tärkeää. Asiakkaan tutkimiseen varataan tarpeeksi aikaa ja toimintakykyä arvioidaan nopeasti ja huomiot kirjataan asiakkaan tietoihin. Hoidon tavoitteena on kivun lievittyminen, toimintakyvyn paraneminen sekä elämänlaadun paraneminen. Pitkäkestoista kipua pyritään lievittämään ja asiakkaan selviytymistä tuetaan. Lääkkeettömään hoitoon liitetään tarvittaessa lääkkeellinen hoito lääkärin ohjeen mukaan. Kivunhoito suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan sairauksien ja kipuongelmien mukaisesti.

Asiakkaiden unenlaatua sekä mielialaa ja vireyttä seurataan. Tilanteeseen puututaan tarpeen mukaan. Kivun seuranta toteutetaan kysymällä ja keskustelemalla kivusta esimerkiksi asteikolla 0–10, kuuntelemalla, havainnoimalla ja perehtymällä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan

perussairauksista. Asiakas on itse keskiössä kivun hoidon toteuttamisessa. Unen ja aktiivisuuden seurannassa on apuna Vivago-järjestelmä.

5.5 Saattohoito

Saattohoito-ohjeistus perustuu STM:n suositukseen palliatiivisen hoidon ja saattohoidon toteuttamisesta sekä palliatiivisen hoidon ja saattohoidon Käypähoito- suositukseen. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa toiveidensa ja tarpeidensa mukaisen arvokkaan elämän loppuvaiheen. Kannustamme läheisiä olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan saattohoitoon. Läheisillä on mahdollisuus yöpyä asiakkaan asunnossa.

Kuolemantapauksissa henkilökunnalla ovat ohjeet perehdytyskansiossa. Kansioon on jokainen työntekijä perehdytetty. Ohjeet käydään läpi työyhteisön palaverissa vuosittain ja tarvittaessa. Yksilölliset ohjeet, hoitotahto, omaisten toiveet ja lääkärin ohjeet vaikuttavat toimintatapaan. Asiakkaan hoitotahto on kirjattu asiakastietoihin potilastietojärjestelmään. Ammattitaitoinen henkilökuntamme toimii saattohoitotilanteessa rauhallisesti, kunnioittavasti ja omaiset huomioiden. Kuolemantapauksessa toimimme perehdytyskansiossa olevan ohjeen mukaisesti ja noudatamme Siun Soten ohjeistusta vainajien siirtokuljetuksesta.

Äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen varmistetaan perehdytyksessä ja käymme vuosittain tai tarvittaessa palaverissa läpi ohjeet perehdytyskansioista. Tarvittaessa ohjeet päivitetään toiminnanjohtajan toimesta. Kuolemantapauksista ilmoitetaan toiminnanjohtajalle välittömästi.

5.6 Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Yksikön vastuhenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa lääkehoidon toteutuksesta

lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon vastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja Anssi Tolvanen. Yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. **Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 2.2.2026.** Yksikön vastuhenkilö vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa. Asiakasta hoitava lääkäri tarkistaa asiakkaan lääkelistan vuosikontrollin yhteydessä sekä asiakkaan voinnin muuttuessa. Lääkkeet tilataan pääasiassa Tuupovaaran apteekista. Asiakas maksaa omat lääkkeensä. Lääkehoito toteutetaan annosjakelupussi – menetelmällä, jossa apteekki toimittaa asiakkaan kahden viikon lääkkeet kerta-annoksiksi jaettuina. Annosjakelupussi on koneellisesti pakattu muovipussi, jossa on asiakkaan yhdellä kertaa otettavat säännöllisessä käytössä olevat lääkkeet.

5.7 Terveysten- ja sairaanhoito

Terveysten- ja sairaanhoito tuotetaan yhteistyössä Siun Soten yhteiskunnalle tarjoamien palveluiden kanssa. Palvelu tarkoittaa oikea-aikaista asiakkaan terveydentilaan liittyvien asioiden hoitamista siinä pisteessä missä se on tarkoituksen mukaista. Hoidossa huomioitava terveys- ja hoitosuunnitelmassa kirjatut asiat. Terveys- ja hoitosuunnitelma on pitkäaikaissairaiden ja ikääntyvien potilaiden suunnitelmallisen hoidon työväline.

Terveys- ja hoitosuunnitelman lähtökohtana ovat potilaan omat tarpeet, tavoitteet ja voimavarat ja se laaditaan aina yhdessä potilaan kanssa. Toivomme, että myös läheiset osallistuisivat suunnitelman laatimiseen. Suunnitelman yhtenä osana voi olla potilaan laatima hoitotahto. Suunnitelmaan kirjataan potilaan keskeiset sairaudet ja vaivat, niiden hoito ja hoidon tavoitteet sekä kuvataan potilaan toimintakyky. Suunnitelmassa ennakoidaan ikääntymisen ja perussairauksien etenemisen mukanaan tuomia asioita, ja miten näissä tilanteissa potilas toivoo itseään hoidettavan. Terveys- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan myös ne asiat, joista potilas itse tai omaiset huolehtivat. Terveys - ja hoitosuunnitelma auttaa kaikkia potilaan hoitoon osallistuvia ammattilaisia hahmottamaan kokonaistilanteen ja toimimaan siten, että hoito vastaa potilaan yksilöllisiä tarpeita ja toiveita. Terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan kirjallisena. Terveys- ja hoitosuunnitelman tekemiseen Hopearinteellä osallistuu asiakas, lääkäri, vastaava sairaanhoitaja, omatyöntekijä sekä omainen, jos mahdollista. Terveys- ja hoitosuunnitelman päivittää ensisijaisesti omatyöntekijä, potilastietojärjestelmään, Hilikkaan.

Terveysten- ja sairaanhoito on myös arjessa tehtäviä perusmittauksia, hyvä ja monipuolinen ravitseminen liitettynä virikkeelliseen toimintaan ja hyvään vuorokausirytmiiin, jolla turvataan riittävä uni ja lepo. Asiakkaiden terveydentilaansa seurataan päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Päivittäin joka työvuorossa kirjataan kaikista asiakkaista huomioita sähköiseen asiakastietojärjestelmään Hilikkaan. Fysiologisia mittauksia teemme asiakkaille tarvittaessa ja laboratoriotutkimuksia tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Terveystilasta kirjataan huomiot asiakkaan kertomukseen sekä raportoidaan tarvittaessa havainnoista vastuulääkärille. Vastuulääkäri voi myös mahdollisesti tavata asiakkaan lähikierrolla. Sairaanhoitaja ja koulutuksen saaneet lähihoitajat huolehtivat asiakkaiden verinäytteiden ottamisesta lääkärin ohjeiden mukaan. Apua saadaan tarvittaessa myös Siun Soten kotisairaanhoidosta.

Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön oma terveystalon ja Terveystalon (1.11.2024 alkaen) tuottama vastuulääkäripalvelu. Virka-aikana konsultoidaan ensisijaisesti vastuulääkärinä ja jos häntä ei tavoiteta, kiireellisissä asioissa tarvittaessa Siun Soten päivystävää lääkärinä. Terveystalolla ei ole virka-ajan ja virka-ajan ulkopuolista päivystyspalvelua.

Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Siun Soten ohje 1.11.2024-

- 1) Nimetty vastuulääkäri tai toissijaisesti hänelle osoitettu sijainen vastaa asiakkaiden perusterveydenhuollon palveluista sis. asumisyksiköiden lääkärin tehtävät, kroonisten ja akuuttien sairauksien hoito tehtyjen linjausten ja Siun soten hoitokäytäntöjen mukaisesti;
- 2) Nimetyn vastuulääkärin tai toissijaisesti hänelle osoitetun sijaisen lähikierto vähintään kahden (2) kuukauden välein tai sopimuksen mukaan riippuen mm. asumisyksikön koosta;
- 3) Nimetyn vastuulääkärin tai toissijaisesti hänelle osoitetun sijaisen etäkierto yhden (1) kerran viikossa tai sopimuksen mukaan riippuen mm. asumisyksikön koosta; ja
- 4) Nimetty vastuulääkäri tai toissijaisesti hänelle osoitettu sijainen on virka-aikana ja saman päivän aikana tavoitettavissa klo 8–16 asiakkaiden kiireellisissä asioissa silloin, kun ne eivät voi odottaa seuraavaa lähi- tai etäkiertoa

--> Mikäli vastuulääkärinä ei tavoiteta virka-aikana ja asia ei voi odottaa takaisinsoittoa, konsultoidaan Siun soten yhteispäivystyksen lääkärinä Päivystysavun kautta (p. 116 117). Kaikki virka-ajan ulkopuoliset konsultaatiot myös Päivystysavun kautta.

Kiireellinen sairaanhoito; äkillisissä vakavissa sairaustapauksissa otetaan yhteyttä hälytyskeskukseen (112) ja toimitaan sieltä ja ensihoidosta saatavien ohjeiden mukaan. Koko henkilökuntamme on käynyt Hoidon tarpeen arviointi koulutuksen v.2023 ja osaavat toimia mittaustulosten vaatimalla tavalla. Koko henkilökunta on käynyt EA-1 koulutuksen (2024) ja osaa antaa ensiapua hätätilanteessa. Hoidontarpeen arvioinnista ovat kirjalliset ohjeet perehdytyskansiossa. Käymme ohjeet läpi ja päivitämme ohjeet tarvittaessa kerran vuodessa tai tarvittaessa koko työyhteisön kanssa. Tuupovaaran terveyskeskus on avoinna ma-pe klo 8.00–16.00. Päivystyksellinen sairaanhoito, yksikön lähin päivystävä sairaala on Pohjois- Karjalan keskussairaala, joka sijaitsee Joensuussa n. 50 km päässä. Saatujen ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan kotona. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Kodissa suoritettavat normaalit toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot. Kaikki mittaukset ja havainnot kirjataan asiakkaan potilastietoihin. Kun asiakas joudutaan siirtämään esim. ambulanssilla kiireelliseen sairaanhoitoon tehdään asiakastietojärjestelmässä sairaanhoitajälähete, jossa ovat tärkeimmät tiedot (mm. perussairaudet, lääkelista, tämänhetkinen tilanne kuvattuna ja verrattuna normaaliin toimintakykyyn, mittaukset, lähiomainen, hoitotahto) mukaan. Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Teemme asiakkaan voinnista päivittäiskirjaukset asiakastietojärjestelmään. Kirjaamme myös asiakkaan näkemyksen omasta terveydentilasta ja voinnista. Teemme mittauksia ja tutkimuksia lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Annamme asiakkaalle ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot. Raportoimme havainnoista asiakasta hoitavalle lääkärille.

Kerran vuodessa omalääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin, jossa tehdään mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotestit ja tarkistetaan asiakkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asiakkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin. Yksikön terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä vastaa nimetty vastaava sairaanhoitaja. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Pyydämme suuhygienistin ja/tai hammaslääkärin käynnin Palvelukeskus Hopearinteelle, Siun Soten Geriatrisen hammashoidon yksiköstä tai suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hammaslääkärin ja/tai suuhygienistin käynnit kirjataan asiakkaan tietoihin. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii vuosittain ajanvarauksen hammashoittoon. Asiakas maksaa palvelun itse.

5.8 Monialainen yhteistyö

Yhteistyö eri yksiköiden ja toimijoiden välillä tapahtuu puhelimitse, sähköpostin tai palaverien kautta sekä kirjallisen materiaalin välityksellä. Myös Mediatriissa on etäyhteys, jolla voidaan hoitaa potilasasioita.

Siun Soten kautta saamme lääkäripalvelut, konsultaatiot, toimintaohjeet esimerkiksi saattohoidon osalta. Toimimme saatujen ohjeiden mukaisesti, yksilöllisesti huomioiden asiakkaan terveydentilan, toiveet sekä omaiset.

Omaiset toimivat yhteistyökumppaneina tärkeässä roolissa läheisensä elämässä.

Pohjois-Karjalan edunvalvonta on tärkeä yhteistyökumppanimme niiden asiakkaiden kohdalla, jotka kuuluvat edunvalvonnan piiriin. Siun Soten palveluohjaus sekä asumisen että kotihoidon osalta on tärkeä yhteistyökumppani alusta alkaen.

Eri ammattiryhmän edustajia käy Hopearinteellä tuottamassa asiakkaiden toivomia palveluita. Näitä ovat mm. jalkahoitaja, hieroja, fysioterapeutti ja kampaaja.

Lisäksi yhteistyötä tehdään paikallisen apteekin kanssa sekä kaupan kanssa, asiakkaat voivat tilata kaupasta haluamiaan tarvikkeita. Viriketoimintaa käy pitämässä mm. seurakunnat, kansalaisopisto, kirjaston hoitaja ja vapaaehtoisia.

6 Asiakasturvallisuus

6.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Hopearinteellä on Sprinklaus -järjestelmä A- ja D-taloissa sekä automaattinen paloilmoitinjärjestelmä kaikissa taloissa. Palo - ja pelastussuunnitelmat päivitetään vuosittain.

Lääkehoito toteutetaan turvallisesti lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Turvapuhelimet ovat asukkaiden käytössä ja niiden toimintaa seurataan päivittäin ja puutteet korjataan. Muutamilla asukkailla on edunvalvoja.

Riskitekijät on huomioitu riskikartoituksen mukaisesti mm. happirikaste (erillinen ohje).

Turvallisuuskoulutuksemme koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta, ensiapukoulutuksesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta. Uhka- ja vaaratilannekoulutuksia toteutetaan tarveharkintaisesti ja aina lain edellyttämässä tilanteissa.

Paloviranomainen määrittelee palotarkastusten välin, johon toiminnanjohtaja kutsuu kiinteistöhuollon mukaan. Työntekijämme on koulutettu toimimaan palo- ja ensiaputilanteissa. Teemme yhteistyötä Pohjois-Karjalan Palo- ja Pelastuslaitoksen kanssa. Toiminnanjohtaja päivittää poistumisturvallisuusselvitystä yhdessä kiinteistöhuollon ja paloviranomaisen kanssa. Päivityksistä vastaa toiminnanjohtaja. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään tarvittaessa tai vuoden välein.

7 Henkilöstö

7.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja mitoitus

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Henkilöstömitoitus on 0.60 työntekijää per asukas. Henkilökunta koostuu hoitoapulaisista, hoiva-avustajasta lähihoitajista, sairaanhoitajista, ammattitaitoisesta laitoshuoltajasta, keittäjistä sekä toiminnanjohtajasta. Koko henkilökunta on sitoutunut työskentelemään Hopearinteen asiakkaiden parhaaksi. Uudet työntekijät perehdytetään perehdytysuunnitelmamme mukaisesti. Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa salassapito-

ja käyttäjäsitoumuksen. Salassapito- ja käyttäjäsitoumuksessa on kuvattu mm. salassapitoon, käyttäjätunnuksiin ja sähköpostin käyttöön liittyvät asian.

Henkilökunnan tarkka määrä määräytyy asiakasmäärän ja hoitoisuuden mukaan. Toiminnanjohtajana toimii Katriina Päivinen ja hänen varahenkilönään Anssi Tolvanen oman vastaavan sairaanhoitaja työnsä ohella.

Hoitopuolella työskentelee vuonna 2026 3-4 sairaanhoitajaa, joista Anssi Tolvanen vastaavana sairaanhoitajana sekä 16 lähihoitajaa ja kaksi hoiva-avustajaa. Keittiöllä työskentelee kolme keittäjää, joista yksi tekee 50 % työaika ja puhtaanapidon puolella työskentelee yksi laitoshuoltaja sekä yksi 50 % työajalla siivouksessa. Kiinteistöhuollosta vastaa yksityinen taho. Vastuuhenkilön työaika jakautuu asiakasmäärän mukaan ja työparina vastaavalla sairaanhoitajalla toimii ammattitaitoinen henkilökunta; sairaanhoidollisen työn jakaminen on jaettu tehtäväkohtaisesti sairaanhoitajien kanssa.

A-talo $12 \times 0,60 = 7,2$

B-C-talot = 1,8

D-talo $16 \times 0,60 = 9,6$

Yhteensä 18,6 hoitajaa

välillinen työ 0,2 hoitajaa

7.2 Työssä jaksaminen

Henkilöstömitoitus 01.01.2026 alkaen ympärivuorokautisessa asumisessa on 0,60 ja yhteisöllisessä asumisessa vähintään 0,3. Hoitajamitoituksen tarve tarkistetaan kulloisenkin määräyksen mukaisesti. Sijaisten tarve arvioidaan sen hetkisen henkilökuntamäärän, asiakasmäärän ja hoidettavuuden suhteen aina erillisesti.

Viikoittain pidetään henkilöstöpalaveri, jossa henkilöstö voi nostaa esille mieltä painavia asioita. Hoitotyötä pyritään kehittämään jatkuvasti asiakkaiden tarpeitten vaihdellessa. Työsuojelutoimikunta kokoontuu säännöllisesti ja huolehtii osaltaan, että jaksamiseen liittyvät ongelmat tulevat käsitellyiksi.

Henkilökunnan jaksamisesta huolehditaan mm. riittävästä henkilökuntamitoituksesta, huomioimalla yksilölliset toiveet, luomalla positiivista ilmapiiriä, arvostamalla työntekijöitä, liikuntaeduilla ja liikuntaohjauksella sekä tyhy-tapahtumilla. Lisäksi yhteistyö työterveyshuollon kanssa tukee työssäjaksamista.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökunnan rekrytointi tehdään tapauskohtaisesti. Pääsääntöisesti avoin paikka ilmoitetaan työmarkkina sivuilla. Avoimet paikat täytetään koulutetulla ammattitaitoisella työvoimalla. Hakijoiden henkilöllisyys tarkistetaan ja pätevyys tarkistetaan Valviran Julki Terhikki sivuilta.

Työhön valitun tulee olla ammattitaitoinen, koulutettu, kokemusta hoitotyöstä tai haetun työtehtävän (esimerkiksi keittiöön, siivoukseen) mukainen koulutus ja kokemus katsotaan eduksi ja luotettava sekä työhön että työyhteisöön soveltuva. Valinnat tehdään yhdessä hallituksen kanssa. Työntekijän riittävä kielitaito varmistetaan tehtävään vaaditulla tutkinnolla tai kielikoetodistuksella. Vähintään tyydyttävällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja haastattelussa. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäviksi esihenkilölle ennen työsuhteen alkamista. Lisäksi edellytämme työntekijältä tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa.

7.4 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Opiskelijoiden ja uuden työntekijän perehdytykseen määrätään vastuhenkilö ja perehdytykseen varataan riittävästi aikaa. Opiskelijat saavat tunnukset Hilikkaan, samoin uudet työntekijät. Salassapitoasiakirjat allekirjoitetaan ja käydään läpi uuden työntekijän ja uuden opiskelijan tullessa taloon. Pitkään sijaisuuteen tulija perehdytetään kaikkiin työvuoroihin sekä jokaiseen taloon. Uuden työntekijän perehdytykseen osallistuu koko henkilökunta. Täydennyskoulutusta työntekijöille tarjotaan Skhole -koulutuspalvelun avulla.

7.5 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työnantajalla on työturvallisuuslain (738/2002) mukaan yleinen huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta. Jos tilanne kuormittaa henkilöstöä, tulee kuormitus ottaa esille ensisijaisesti oman esihenkilön kanssa ja yhdessä miettiä keinoja kuormituksen vähentämiseksi. Keskustelussa on hyvä olla mukana työpaikan työsuojeluvaltuutettu, joka voi tarvittaessa viedä kuormitusta aiheuttavat asiat työsuojelutoimikunnan käsiteltäväksi.

Työnantajan tulee arvioida kuormituksen riskit ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, vaikka saa tiedon kuormittavasta tilanteesta, tulee asia viedä aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueen tarkastajien tietoon. Myös tällöin valvova viranomainen voi antaa ohjeita ja määräyksiä tarvittaessa työnantajalle.

Henkilökunnan on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä. Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Työntekijöillä on lisäksi taskuun mahtuva käsidesipullo mukanaan.

8 Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

8.1 Toimitilat

Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Selvittämällä työpaikan vaaratekijät ja arvioimalla riskit varmistetaan turvallinen työympäristö ja terveelliset työolot. Hopearinteellä arvioidaan riskejä STM:n riskiarviointilomakkeita. Yksikön vastuhenkilö vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty, mutta riskiarviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät työskentelyssä.

Asiakkailla on omat asunnot (muutama soluasunto, joissa oma huone, mutta yhteinen wc ja oleskelutila). Asunnoissa on keittomahdollisuus, wc ja suihkutilat. Omaiset voivat vierailla vapaasti ja yöpyä asiakkaan luonaan. A-talossa on yhteinen ruokasali/oleskelutila, jossa asiakkaat voivat yhdessä ruokailla ja viettää aikaa yhdessä. Asiakkaat voivat ruokailla myös omassa asunnossaan. D-

talon asiakkaat tulevat pääsääntöisesti ruokailemaan yhteiseen ruokasaliin, samoin B- ja C-talon asiakkaat tai heille viedään tarvittaessa ruoka asuntoon.

Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa ja he tekevät vuokrasopimuksen. Heidän vuokraamiaan asuntoja ei oteta muiden käyttöön, niin kauan kuin vuokrasopimus on voimassa.

Asiakkailla on omat avaimet asuntoonsa. Henkilökunnalla on yleisavaimet, joilla he pääsevät kaikkien asuntoihin.

Kaikki yhteiset tilat (ruokasali, saunat, oleskelutilat) ovat asukkaiden käytössä.

8.2 Teknologiset ratkaisut

Asiakkailla (jotka osaavat käyttää ranneketta) on hoitajakutsut käytössä. He voivat hälyttää apua 24 h/vrk. Kulunvalvonta järjestelmä (ovihälytys) on muistisairaiden yksiköissä A- ja D taloissa sekä osassa B ja C-talon asuntoja. Kulunvalvonta on niillä, joille se on turvallisuuden varmistamisen kannalta tarpeellinen. Laitteiden toimintavalmiutta hoitajat seuraavat puhelimesta tai tietokoneelta. Tarvittaessa reklamoidaan palvelun tarjoajaa. Laitteet ja rannekkeet testataan joka viikko. Hoitajille tulee puhelimeen tieto kustakin rannekkeesta, jos rannekkeesta virta on vähissä tai rannekkeessa on yhteysvirhettä. Ranneke vaihdetaan uuteen ja rikkinäinen lähetetään korjattavaksi.

Kulun valvonnasta ja laitteista vastaa vastaava sairaanhoitaja Anssi Tolvanen puh. 040-7582116, toiminnanjohtaja Katriina Päivinen puh. 040-7068701 ja Joensuun Seudun talohuolto, ovien sähkölukituksesta BLC puh. 02970311510 sekä turvarannekkeista Asom.

8.3 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisten laitteiden perehdytys ja rekisteröinti yksiköissämme perustuu lakiin lääikinnällisistä laitteista. Työntekijällä, joka käyttää lääikinnällistä laitetta, on turvallisen käytön vaatima perehdytys. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön. Henkilökunta huolehtii rikkinäiset välineet huoltoon esim. apuvälineyksikköön, fysioterapeutille tai ottaa yhteyttä välineiden valmistajaan.

Vaaratilanne ilmoitus tehdään rikkinäisistä laitteista aina Fimealle niin pian kuin mahdollista. Ilmoitukset käydään myös henkilökunnan palaverissa läpi ja kirjataan muistioon. Henkilökunta huolehtii mm: RR-, B- gluk. mittarit, kuulolaitteet huoltoon, jos niissä vikoja tai puutteita. Hoitajat

tekevät kontrolli mittaukset B- gluk mittareille. Tarvittaessa ollaan yhteydessä Siun soten apuvälineyksikköön.

Verenpainemittarit kalibroidaan apteekin kautta. Terveystieteiden laitteen on oma laiterekisteri mihin on merkitty huoltoajat, kerran vuodessa tai tarvittaessa. Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden seuranta järjestelmä eli laiterekisteri sisältää tiedot käytössä ja hallinnassa olevista sekä luovutetuista lääkitämisistä laitteista.

Sairaalasängyt ja henkilönostimet huolletaan sovitusti kerran vuodessa ja huollot kirjataan laiterekisteriin (kansioon, mitkä eivät ole sähköisessä järjestelmässä). Terveysmaailman kautta ostetut terveydenhuollon laitteet ovat laiterekisterissä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilö on vastaava sairaanhoitaja Anssi Tolvanen puh.040 758 211.

9 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen kirjaamisjärjestelmään Hilikkaan. Tunnukset ovat henkilökohtaiset. Asiakaspaperit säilytetään hoitajien toimistossa lukkokaapissa ja palvelu-, vuokra- ja suoraveloitussopimukset sekä maksusitoumukset säilytetään toiminnanjohtajan huoneessa lukituissa kaapissa. Koko henkilökunta noudattaa salassapitovelvollisuutta.

Työsopimusta kirjoitettaessa kerrotaan uusille työntekijöille vaitiolovelvollisuuden noudattamisesta ja tehdään salassapitosopimus kirjallisena. Kirjaamisen tehtävänä on vahvistaa hoidon/hoivan suunnittelua, toteutusta ja seurantaa. Kirjaamisella pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä asiakkaan tilasta, hänen saamistaan palveluista ja hoidosta/hoivasta. Kirjaaminen lisää asiakasturvallisuutta. Ajantasainen, huolella ja selkeästi kirjatut tiedot vahvistavat niin asiakkaan kuin henkilökunnankin oikeusturvaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat saaneet opintojensa aikana perusosaamisen asiakastyön hyvään kirjaamiseen. Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmän käyttö ovat osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Tarvittaessa yksikön työntekijöille järjestetään sisäinen koulutus kirjaamisesta. Asiakkaan tietoja ylläpidetään ja säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä.

Työntekijät, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon ja hoivaan ovat velvollisia kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämiseen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä sekä lyhenteitä. Kirjaukset perustuvat näyttöön. Jos kyseessä on ammattihenkilön tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

Työntekijät opastetaan perehdytysvaiheessa reaaliaikaiseen ja ohjeistusten mukaiseen kirjaamiseen. Perehdytykseen kuuluu kertominen tietosuojakäytännöstä Palvelukeskus Hopearinteellä. Tietosuojaan liittyviin asioihin palataan tarpeen mukaan palaveriessamme. Opiskelijoiden perehdyttäminen tietosuoja-asioihin tapahtuu suunnitellusti työelämäharjoittelun alkuvaiheessa ohjaajan toimesta. Tietosuojakoulutus kuuluu osana laadullisen kirjaamisen toteutukseen sekä asiakastietojen käsittelyyn.

Uudet työntekijät ja opiskelijat saavat tunnukset sähköiseen potilastietojärjestelmään Hilkkaan.

Tietosuojavastaava:

Katriina Päivinen, toiminnanjohtaja puh, 040 7068 701

katriina.paivinen@hopearinnetuupovaara.fi

10 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja seuranta

Omavalvonta suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnanjohtaja. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu vastaava sairaanhoitaja ja koko henkilökunta.

11 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Hopearinteen toiminnanjohtaja.

Tuupovaaran Vanhusten Tuki ry

Katriina Päivinen, toiminnanjohtaja

02.02.2026 Tuupovaara