



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

#### 1.1 Palveluntuottaja

Nurmeskotiyhdistys r.y Y-tunnus: 0169757-5

Sote-alueen nimi: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Siun sote

Toimintayksikkö: Nurmeskoti 1 ja 2

Katuosoite: Esantie 3, 75530 Nurmes

Sijaintikunta: Nurmes

Palvelumuoto: ikäihmisten asumispalvelut; 59 asuntoa

Toiminnanjohtaja Mervi Kuiri

Puhelin 0400 128472 Sähköposti mervi.kuiri@nurmeskoti.fi

#### 1.2 Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankkohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 28.7.1997, muutosluban myöntämisaikajankkohta 15.8.2018. Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamista koskevan luvan muuttaminen 1.7.2015.

Palvelu, johon lupa on myönnetty: vanhusten ympärivuorokautinen palveluasuminen ja ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankkohta 14.9.1966

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

Ostopalvelujen tuottajat: vuokratyöfirmat Tempore ja Kotipalvelu Mehiläinen

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.



## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1 Toiminta-ajatus

Toiminnan lähtökohtana on iäkkäiden ihmisten hyvinvoinnin parantaminen kehittämällä tavoitteellisesti toimintaa ja palveluja Pielisen-Karjalan alueella. Edistämme yhteistyössä eri toimijoiden kanssa ikäihmisten oikeutta hyvään ja arvokkaaseen vanhuuteen. Olemme vastuullinen ja luotettava yhteistyökumppani. Käytännön toimintana tämä tarkoittaa ikäihmisille suunnattua palvelutuotantoa sekä ohjausta ja neuvontaa, vapaaehtoistoiminnan järjestämistä sekä monimuotoista muuta toimintaa ikäihmisten hyvän arjen toteuttamiseksi.

Nurmeskotiyhdistys toimii palvelusetelituottajana yhteisöllisessä ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, tuottaa tukipalveluja (lääkehoito, ateriat, siivous, pyykinhuolto) sekä kotiin annettavia palveluja Nurmeskodilla asuville itsemaksaville asiakkaille. Ruokahuolto, pesulapalvelut ja kiinteistöpalvelut tehdään omana toimintana. Palvelujen hinnoitteluperusteena on tuottamiskustannusten kattaminen.

Kuntouttavaa päivätoimintaa ja seniorisalitoimintaa järjestetään Nurmeksen kaupungin hyvinvointipalvelujen ostamana ja tukemana.

Yhdistyksen yleishyödyllistä toimintaa on vapaaehtoistoiminnan toteuttaminen ja kehittäminen Ystävänpysäkillä yhteistyössä muiden alueella toimivien yhdistysten kanssa. Ystävänpysäkin toiminnan edellytyksenä on Stean rahoitus, joka mahdollistaa koordinaattorin palkkaamisen.

Tavoitteena on tarjota asumispalveluja ikäihmisille tuetusta asumisesta ympärivuorokautiseen hoitoon siten, että palveluja voitaisiin lisätä joustavasti palvelutarpeen mukaan.

Asumispalvelussa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelujen tuottamista ohjaavat hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan mukaiset ohjeet ja tavoitteet, joita palvelujen tuottajina olemme sitoutuneet noudattamaan.

Hoidon laadun varmistamiseksi tärkeää on, että asiakkaat saavat tarvitsemansa hoidon ja huolenpidon ammattitaitoiselta ja työhönsä sitoutuneelta henkilökunnalta. Henkilökuntaa on myös oltava riittävästi asiakkaiden avuntarve huomioiden.



## 2.2 Arvot

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat:

- **HYVÄ KOHTELU:** ystävällisyys, kunnioittava ja arvostava asenne, tasapuolisuus, läsnäolo, kuunteleminen ja kuuleminen sekä kärsivällisyys
- **HYVÄ ASIAKASKOKEMUS:** yksilöllisyyden huomioiminen, turvallisuus, riittävä ja suunnitelmallinen tuki hyvän arjen toteuttamiseksi, voimavarojen ja omatoimisuuden huomiointi, riittävät aktiviteetit, omahoitajuus
- **ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS:** jokaisen mielipiteen kunnioittaminen ja mielipiteen ilmaisuun kannustaminen, yhteisöllisyys, osallisuus
- **YHTEISTYÖ:** osallistuminen arjen suunnitteluun yhdessä, tieto ja tuki, yhteistyö asiakkaiden, heidän läheistensä ja eri yhteisöjen kanssa

## 2.3 Johtamisjärjestelmä ja vastuut palveluiden laadusta

Yhdistyksen toimeenpanovaltaa käyttää hallitus. Hallitukseen kuuluu puheenjohtajan lisäksi 2-6 jäsentä. Hallitus päättää yhdistyksen säännöissä ja toiminta- ja taloussäännössä määrätyt asiat. Hallituksen esittelijänä ja sihteerinä toimii toiminnanjohtaja. Hallitus kokoontuu n. kerran kuukaudessa. Sääntömääräinen yhdistyksen varsinainen kokous pidetään hallituksen määräämänä päivänä kesäkuun loppuun mennessä. Varsinainen kokous valitsee tilintarkastajan tai vaihtoehtoisesti tilintarkastusyhteisön kahdeksi vuodeksi kerrallaan.

Yhdistyksen toiminnanjohtaja Mervi Kuiri johtaa ja valvoo yhdistyksen palvelutoimintaa, henkilö- ja taloushallintoa sekä kiinteistöhallintaa. Toiminnanjohtaja hoitaa hallinnon yhdistyksen määräysten mukaisesti ja yhdensuuntaisesti yhdistyksen toiminta- ja taloussäännön sekä hallituksen antamien päälinjojen mukaisesti.

Nurmeskoti 1:n lähiesihenkilönä toimii vastaava sairaanhoitaja/ kehittämispäällikkö Sirpa Okkonen ja Nurmeskoti 2:n lähiesihenkilönä toimii palvelupäällikkö Satu Tuomola. Lähiesihenkilöt vastaavat talojen päivittäisen toiminnan organisoinnista, ovat tiiviisti mukana hoitotyössä ja vastaavat Nurmeskodin arvojen ja toimintaperiaatteiden viemisestä käytännön työhön. Lähiesihenkilöt tukevat ja ohjaavat henkilökuntaa yhdessä sovittuihin tavoitteisiin pääsemiseksi sekä asiakkaiden laadukkaaseen hoidon toteutumisessa. Lähiesihenkilön/ kehittämispäällikön ja palvelupäällikön tehtäväkuvat ja vastuut on määritelty kirjallisesti.

Nurmeskoti 1:n tiimivastaava on Tuula Lipponen ja Nurmeskoti 2:n Ida Haapala. Tiimivastaavat tekevät tiivistä yhteistyötä lähiesihenkilöiden kanssa. Tiimivastaavat tekevät työtä vahvuusvuoroissa huolehtien arjen sujuvuudesta ja vastaavat lähiesihenkilön ja tiimin jäsenten kanssa asiakkaiden laadukkaasta hoidosta. Tiimivastaavat järjestävät tiimipalaverit kerran kuukaudessa, jossa esihenkilö ja toiminnanjohtaja ovat mukana. Tiimipalaverissa käydään läpi tiimiä koskevia ajankohtaisia asioita, tiedotettavat asiat ja työntekijöiden esille tuomat asiat.



Nurmeskoti 2:ssa tiimivastaava ja lähiesihenkilö pitävät kerran kuussa kerrospalaverit työntekijöille, jossa käydään ajankohtaisia asioita yksikkötasolla läpi. Nurmeskoti 1:ssä tiimivastaava ja lähiesihenkilö pitävät hoitajien palaverin kahden viikon välein, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita.

Toiminnanjohtajan, esihenkilöiden ja toimistosihteerin muodostama johtotiimi kokoontuu pääsääntöisesti kerran viikossa käsittelemään johtotiimin listalle nostamat asiat ja mm. henkilöstöön ja kehittämiseen liittyviä asioita ja siellä myös sovitaan aikataulut mahdollista jatkotyöstä vaativille asioille.

Koko henkilökunnalle tarkoitettu henkilöstökokous järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai useammin mikäli yhteisten asioiden tiedottaminen ja käsittely sitä vaatii.

## 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

### 3.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Organisaation kerää itse tietoa omasta toiminnastaan mittausten ja asiakaspalautteiden kautta. Tilanteiden, joissa toiminta ei toteudu asetettujen vaatimusten ja sovittujen tavoitteiden mukaisesti, syitä selvitetään jäljittämällä syyn aiheutumislähtökohta ja muuttamalla toimintaa siten, että kyseinen tilanne ei uusiudu. Korjaavien toimenpiteiden vaikutusta seurataan tiimien toimesta ja käsitellään johtotiimissä sekä tiimipalavereissa, joissa toiminnanjohtaja, palvelupäällikkö ja/tai kehittämispäällikkö ovat mukana. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteuttaminen on vaarassa. Päivittäisessä työskentelyssä korostuu hoitajien asiakastietojärjestelmään tehtävien huomioiden kirjaamisen ja työvuorojen vaihtuessa tapahtuvan suullisen raportoinnin tärkeys. Teemme myös tiivistä yhteistyötä omaisten kanssa ja ilmoitamme viipymättä heille mahdolliset havaitut epäkohdat ja hoidon laadussa tapahtuvat poikkeamat sekä korjaavat toimenpiteet.

Nurmeskoti on luonut toimintamallinsa sellaiseksi, että ennakointi on mahdollista. Riskien ennakointia auttaa vuosittain tehtävä riskien arviointi työpaikalla - vaarojen tunnistaminen kartoitus, johon osallistuu koko henkilöstö. Lisäksi kartoitamme psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Näiden kartoitusten pohjalta nostamme esiin kehitettäviä ja parannusta vaativia asioita ja teemme suunnitelmaa ja aikataulutusta parannustoimenpiteistä.

Vaara- ja läheltä piti - tilanteet kirjataan erilliselle lomakkeelle, jotka käsitellään asian vaatiessa välittömästi ja/tai tiimipalavereissa.

Nurmeskodille on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sekä sähkökatkojen varautumissuunnitelma, joissa on pyritty ennakoimaan vaaratilanteiden syntyminen sekä määrittelemään keinot, joilla ylläpidetään valmiutta uhkaavien tilanteiden ehkäisemiseksi. Suunnitelmat ovat nähtävillä tiimien toimistoissa ja siihen liittyvät liitteet (42 tiedostoa) ovat toimistossa.



Poikkeustilanteiden aikana noudatamme valtakunnallisia ja hyvinvointialueen ohjeistuksia ja organisaatiossa esihenkilöt ja toiminnanjohtaja huolehtivat tiedottamisesta yksiköihin ja toiminnan järjestämisestä tilanteen mukaisesti.

Organisaatiolla on nimetyt vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöinä toimivat Nurmeskoti 1:ssä kehittämispäällikkö Sirpa Okkonen ja Nurmeskoti 2:ssa palvelupäällikkö Satu Tuomola. Vastuuhenkilöt huolehtivat korjaavien toimenpiteiden käytännön toteuttamisesta ja raportoivat toiminnanjohtajalle. Vastuuhenkilöiden itsenäinen toiminta, henkilöstön ja johtotiimin kokoukset ja sekä erilliset poikkeamista käynnistetyt toimenpiteet varmistavat organisaation nopean asioihin puuttumisen.

### 3.2 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- lääkehoitosuunnitelma
- turvallisuus- ja pelastussuunnitelma liitteineen
- tietoturvasuunnitelma
- keittiön omavalvontasuunnitelma
- hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjat ja ohjeistukset poikkeustilanteissa
- työsuojelusuunnitelma
- perehdytysuunnitelma
- päihdeohjelma
- ohjeistus uhkaavien ja väkivaltaisten tilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä uhkatilanteissa toimimiseen
- sähkökatkojen varautumissuunnitelma
- siivoustyön ohjeet



## 4 PALVELUT JA ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 4.1 Asumispalvelujen järjestäminen

Nurmeskotiyhdistys toimii palvelusetelituottaja yhteisöllisessä ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Yhteisöllistä asumista järjestetään asiakkaille, jotka tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa alentuneen toimintakyvyn tai kohonneen hoidon ja huolenpidon tarpeen vuoksi, mutta eivät ole ympärivuorokautisen palveluasumisen tarpeessa. Hoidon lisäksi palvelu sisältää ateriat, siivouksen, vaatehuollon ja avustuksen asiointissa. Tarjolla on myös sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisen vuorokaudenajasta riippumattoman hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateriat, vaatehuollon, siivouksen sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan. Yhteisöllinen ja ympärivuorokautinen palvelu ei sisällä vuokraa, lääkkeitä, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita, itsehankittavia hoitotarvikkeita, vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita.

Nurmeskodille voi hakea myös tuettuun asumiseen ns. itsemaksavana asiakkaana. Hakija täyttää asuntohakemuksen ja toimittaa sen Nurmeskodille. Hakemus löytyy Nurmeskodin verkkosivuilta tai toimistoltamme. Asiakas maksaa tukipalvelumaksun kuukausittain, aterioista sen verran, kun käy syömässä. Tarvittavat hoivapalvelut sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja niistä peritään korvaus tuntiveloitushintojen mukaan.

Nurmeskodilla on ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkoja 43, yhteisöllistä asumista 5 paikkaa ja itsemaksavia asiakkaita 12 (tilanne 1.1.2025).

### 4.2 Palvelutarpeen arviointi

#### Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asukkaaksi tulovaiheessa kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen/ omaisen tai edunvalvojan sekä henkilökunnan kanssa terveydentila ja toimintakyky, päivittäisissä toiminnoissa tarvittava apu/ohjaus, käytössä olevat apuvälineet/ apuvälineiden tarve, ruokavalio, lääkitys sekä sen toteuttaminen ym. tarvittavat palvelut. Tehdään RAI-arviointi (ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen) ja tarvittaessa muistitesti (MMSE). RAI-arvioinnin kysymyksillä kartoitetaan keskeisimpiä asiakkaan terveydentilan ja hoidon osa-alueita. Arvioinnissa kerätään tietoa esim. asiakkaan arki-suoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, psyykkisistä oireista, sosiaalisesta osallisuudesta, kuntoutumisen voimavaroista jne. RAI-arviointitiedon avulla asiakkaalle voidaan tehdä yksilöllisiä tarpeita vastaava hoitosuunnitelma. RAI-arvioinnin tekee asiakkaan omahoitaja asukkaaksi tulovaiheessa ja arviointi päivitetään puolen vuoden välein tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa.



**Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Miten yhteistyö ja tiedonkulku omaisten ja hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa on järjestetty?**

Palvelujen tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys hänen voimavaroistaan ja palvelujen tarpeesta. Jos asiakas ei kykene itse arvioimaan, korostuu omaisen/ läheisen näkemys toimintakyvystä ja sen ylläpitämisen ja edistämisen mahdollisuuksista. Säännöllinen yhteydenpito omaisiin ja yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa ja toteuttamisessa ovat asiakaslähtöisen hoitotyömme perusta.

Asiakkailla on nimetyt omahoitajat, jotka tiiviissä yhteistyössä muiden yksikön hoitajien kanssa huolehtivat yhteistyöstä ja tiedonkulusta asiakkaan omaisten, edunvalvojan ja asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa. Asiakkaan muuttaessa Nurmeskodille pyydetään häneltä kirjallinen lupa tietojen vaihtamiseen Nurmeskodin ja Nurmeksien terveysaseman välillä. Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitopaikkaan turvataan hoidon jatkuvuus kirjallisella ohjeella ja/tai suullisella informoinnilla hoitohenkilökunnan toimesta.

## 4.3 Hoito- ja palvelussuunnitelma

**Miten hoito- ja palvelusopimus sekä itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Asiakkaan kanssa tehdään aina palvelusopimus noin kuukauden kuluessa asukkaaksi tuloista ja sen liitteeksi tuleva hoito- tai kuntoutumissuunnitelma. Hoito- ja palvelussuunnitelman sekä itsemääräämisoikeussuunnitelman laatimista ohjaa asukkaan toimintakyky ja avuntarve. Suunnitelmien tekemiseen osallistuvat asiakas ja hänen omaisensa/ läheinen/ edunvalvoja, omahoitaja sekä palvelupäällikkö. Jos omainen ei pääse tulemaan palvelusopimuspalaveriin Nurmeskodille, voidaan sopimus käydä läpi puhelimitse ja lähettää postissa allekirjoitettavaksi. Suunnitelmissa pyritään kartoittamaan asiakkaan yksilöllisiä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen tuen tarpeita ja käydään läpi hänen odotuksensa, toiveet ja tarpeet niiden toteuttamiseksi käytännön hoitotyössä. Omahoitaja tarkistaa hoitosuunnitelman kerran vuodessa tai tarvittaessa asukkaan toimintakyvyn muutuksessa oleellisesti.

Hoito- ja palvelussuunnitelma sekä itsemääräämisoikeussuunnitelman kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään, josta se on luettavissa. Omahoitajat yhdessä tiimien muiden hoitajien kanssa huolehtivat suunnitelman toteutumisesta sovitun sisällön mukaisesti käytännön työssä. Sairaanhoitajat tekevät hoidon tarpeen arvioinnit n.3kk:n välein.

Palvelusopimuksessa on määritelty myös muut palvelujen tuottamisen ja järjestämisen ehdot kuten kuinka ilmoitamme hintojen muutoksista, asiakkaan tilapäisen poissaolon vaikutus maksuun sekä sopimuksen päätyminen ja vahingonkorvausvastuut. Sopimuksen liitteenä hoivasuunnitelman lisäksi on palvelujen hinnasto, tietosuojaseloste sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.



Hyvinvointialueen palveluohjaaja käy tekemässä kaikille palveluseteliasiakkaillemme la-  
kisääteiset palvelutarpeen arvioinnit sekä asiakassuunnitelmat. Tapaamiseen kutsutaan  
mukaan asiakkaan omainen tai edunvalvoja sekä asumispalveluyksiköstä omahoitaja tai  
vastuutyöntekijä. Tapaamisessa käydään läpi asiakkaan ajantasainen hoitosuunnitelma  
sekä RAI:n yhteenvedo.

## **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalis- ta toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Itsenäisen suoriutumiskyvyn huomioiminen toteutuu kaikissa hoitotoimissa. Aukkaita  
kannustetaan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa, kuten pukeutumisessa, pe-  
seytymisessä ja liikkumisessa. Aukkaalla on mahdollisuus osallistua toimintaan, joka tu-  
kee ja ylläpitää hänen jäljellä olevaa toimintakykyä sekä antaa onnistumisen ja mieli-  
hyvän kokemuksia kuten tuolijumppa, kuntosali, liikkumisen ylläpito, talon tapahtumiin  
osallistumiset ja henkilökohtaiset huomioonnot, mikäli asukas ei toimintakykynsä puolesta  
pysty osallistumaan yhteisiin tapahtumiin. Aukkaiden kanssa ulkoillaan mahdollisuuksien  
mukaan viikoittain.

## **4.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

**Itsemääräämisoikeus on ikääntyneen perusoikeus, joka säilyy sairauksista, iästä ja  
asumismuodosta riippumatta. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on  
kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistu-  
mistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.**

Nurmeskodilla palvelujen tuottamisen periaatteina ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys ja  
joustavuus. Asiakkaan toivomukset sekä mielipide huomioidaan palvelujen toteuttami-  
sessa ja hän saa tarvitsemansa hoidon ja huolenpidon kodinomaisessa ympäristössä. Jo-  
kainen asiakas sisustaa asuntonsa omilla kalusteillaan ja tavaroillaan. Hoitosuunnitel-  
maan on yhdessä sovittu hoidon yksityiskohdista ja tavoitteista ja se ohjaa päivittäistä  
asiakastyötä. Jos asiakkaan mielipidettä ei saada selville, korostuu läheisen/ omaisen  
näkemys palvelun sisällöstä. Kannustamme arjen toiminnoissa asiakasta omien voimava-  
rojen käyttöön toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Etenkin muistisairaiden asiakkaiden koh-  
dalla on tärkeää huomioida, että heille kerrotaan, mitä milloinkin tapahtuu ja asiat seli-  
tetään toistuvasti.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa toteutetaan lähtökohtaisesti rajoit-  
tamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta  
voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai  
turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä  
tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava  
lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa  
kunnioittaen.



## **Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita Nurmeskodilla on sovittu ja ohjeistettu?**

Rajoitteita ja pakotteita käytetään vain silloin kun niihin on perusteltu syytä ja niistä sovitaan aina yhteistyössä asukkaan ja/tai omaisen kanssa. Pakottavia syitä ovat asukkaan turvallisuuteen liittyvät asiat, esimerkiksi muistisairaana ihmisen kohdalla. Rajoitteet eivät kuitenkaan ole ensisijaisia menettelytapoja, vaan niiden käyttöä harkitaan kunkin asukkaan kohdalla tarkoin. Liikkumista rajoittaviin toimenpiteisiin, kuten sängynlaitojen ja turvavöiden käyttöön hankitaan aina lääkärin lupa. Lääkäri arvioi lääkärin ja hoitajan välisen puhelinkeskustelun tai tarvittaessa lääkärin käynnin perusteella rajoitteiden tarpeellisuuden ja tekee niistä kirjallisen päätöksen. Rajoittamistoimet kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmässä olevaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä itsemääräämisoikeussuunnitelmaan perusteluineen. Lisäksi rajoittamistoimien käyttöä seurataan päivittäin eli jokaisessa vuorossa oleva hoitaja kirjaa asiakastietojärjestelmään onko rajoittamistoimenpiteitä käytetty. Rajoittamispäätös on aina määräaikainen, joten tarvetta arvioidaan uudelleen ja tarvittaessa lääkäri uusii päätöksen.

## **Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Koodilukitut ovet, turvavyöt, sängynlaidat, hygienihaalarit, turvaliivit

## **4.5 Asiakkaan osallisuus**

### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Organisaatio tekee vuosittain asiakaskyselyt asukkaille ja heidän omaisilleen palvelun onnistumisesta. Asiakaskyselyiden yhteenvedot kootaan vuosittain. Tulokset käsitellään johtotiimissä, hallituksen kokouksessa sekä talojen tiimipalaverissa.

Pyrimme osallistamaan asiakkaita jokapäiväisen toiminnan suunnitteluun ja teemme tiivistä yhteistyötä omaisten kanssa. Keskusteluiden kautta tulleita palautteita käsitellään yleensä välittömästi tiimin kesken. Ne viedään tarvittaessa tiedoksi johtotiimiin. Suorat asiakaspalautteet ja puhelimitse tulleet valitukset / myönteinen palaute käsitellään johtotiimissä ja viedään tiedoksi 1. ja/ tai 2.talon tiimille. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi tai lähiesihenkilön esittämän aikataulun mukaan. Korjausten toimivuus todennetaan seurannalla, joka käsitellään seuraavassa johtotiimissä ja tiimien palaverissa. Nurmeskoti 1:ssä pidetään asukaskokous vähintään kerran vuodessa, jossa kartoitetaan heidän toiveitaan mielekkään arjen toteutumiseksi.

### **Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Vuosittain tehtävän toimintasuunnitelman taustatietoina ovat asiakaspalautteiden ja kyselyjen kautta kerätty informaatio sekä edellisen vuoden toimintakertomus.

Organisaation asiakaspalauttejärjestelmän palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämiskohteiden vuosittaisessa määrittelyssä. Asiakas-, omais- ja työyhteisökyselyn sekä yhteistyötahojen palautteen antamat kehittämisteemat sisällytetään seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaan.



Päivittäisestä toiminnasta tuleva palaute käsitellään kuukausittain pidettävissä hoitajien/ kerrospalavereissa ja yhdessä esihenkilön kanssa sovitaan mahdollisista tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

## 4.6 Asiakkaan oikeusturva

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

### Miten ilmoitan sosiaali- tai terveydenhuollon epäkohdasta?

Tyypillisiä epäkohtailmoituksen aiheita sosiaalihuollossa ovat esimerkiksi henkilöstön liian vähäinen määrä, asiakkaan turvallisuuden tai hyvinvoinnin vaarantuminen sekä muut virheelliset tai lainvastaiset menettelytavat.

Jos havaitset puutteita sosiaalipalvelujen järjestämisessä tai sisällössä, tee ilmoitus ensisijaisesti palveluja tuottavalle (Nurmeskoti) tai järjestävälle taholle (hyvinvointialue). Olennaista on, että epäkohtailmoituksessa tuodaan esiin, miten asiakasturvallisuus on vaarantunut. Jos ilmoittamaasi asiaa ei korjata viivytyksettä, voit ilmoittaa asiasta aluehallintovirastoon. Ilmoituksen tekemiseen tarkoitettu lomake löytyy aluehallintoviraston verkkosivuilta.

### Muistutus

Jos epäkohta koskee yksittäistä henkilöä tai asiakastilannetta, palvelun laatua tai asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun asiasta ei tule tehdä epäkohtailmoitusta, vaan ensisijaisesti tehdään kirjallinen muistutus Nurmeskodille tai palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue). Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutus käsitellään johtotiimissä ja viedään tiedoksi hallituksen kokoukseen. Toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi ja toimenpiteen toimivuus varmistetaan seurannalla, joka käsitellään johtotiimissä.

### Muistutuksen vastaanottaja

Palvelupäällikkö Satu Tuomola  
Esantie 3  
75530 Nurmes  
puh. 0400 128479  
[satu.tuomola@nurmeskoti.fi](mailto:satu.tuomola@nurmeskoti.fi)



## Kantelu

Yksittäistä henkilöä tai asiakastilannetta koskevassa asiassa voi tehdä myös kantelun aluehallintovirastoon. Kantelun tekemiseen löytyy oma lomakkeensa aluehallintovirastojen verkkosivuilta.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on ns. ilmoitusvelvollisuus eli sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua ajoissa.

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 49 nojalla ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia eikä työntekijöiden oikeussuoja saa vaarantua ilmoituksen vuoksi. Jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata välittömästi, tulee ilmoituksen tehneen henkilön ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle salassapitosäännösten sitä estämättä. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Jos työntekijä havaitsee Nurmeskodilla asiakkaan epäasiallista kohtelua, ilmoitus siitä on tehtävä välittömästi yksiköiden lähiesihenkilöille tai toiminnanjohtajalle, joko kirjallisesti tai suullisesti. Lähiesihenkilö ryhtyy heti tarvittaviin toimiin tilanteen korjaamiseksi ja ilmoittaa asiasta toiminnanjohtajalle ja johtotiimille. Lisäksi asiasta ilmoitetaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Asiakkaan asiallinen ja hyvä kohtelu on määritelty Nurmeskodilla tehtävän hoitotyön laatuksiteriksi. Työntekijän perehdyttämisen yhteydessä käydään läpi toimintamme arvot ja toimintaperiaatteet. Lähiesihenkilöt ovat yksiköiden käytännön hoitotyössä mukana ja valvovat hoitotyön laatua ja arvojemme mukaista toteutumista.

## Korjaavat toimenpiteet

Esille tullut epäkohta käsitellään johtotiimissä. Johtotiimi arvioi tehtyjen korjaavien toimenpiteiden riittävyyden, sopii aikataulutuksen ja miten korjaavia toimenpiteitä seurataan sekä kirjaa ne palaverimuistioon. Samalla tehdään suunnitelma tilanteen/ tapahtuman toistumisen estämiseksi/ ehkäisemiseksi.

Esihenkilöt tiedottavat toimenpiteistä henkilökunnalle ja asia käydään läpi myös tiimipalaverissa ja kirjataan tiimipalaverimuistioon, joka on kaikkien työntekijöiden luettavissa.



## Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehinä toimivat:

Hanna Mäkijärvi

puh. 013 3308265 ma klo 8.30-11.30 ja ti-to klo 9-11

[hanna.makijarvi@siunsote.fi](mailto:hanna.makijarvi@siunsote.fi)

Lea Kilpeläinen tavoitettavissa ma-ke

puh. 01303308268

Käyntiosoite: Torikatu 18 A 3.krs, 80100 Joensuu

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on mm.

- neuvoa asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa tarvittaessa palvelunkäyttäjää mm. muistutuksen tekemisessä
- neuvoa palvelunkäyttäjää eri oikeuksien vireillepanossa
- tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista
- toimia muutenkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle
- toimia tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä

## 5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA JA ASIAKASTURVALLISUUS

### 5.1 Ruokahuolto

Nurmeskodin keittiö on omavalmistuskeittiö. Maukas, terveellinen ja riittävä ruoka varmistetaan huolellisella ruokalistasuunnittelulla huomioiden saatavana oleva tieto oikeasta ravitsemuksesta. Käytettävät raaka-aineet ovat esikäsitlemättömistä osittain esikäsitelyihin ja kypsiin. Nurmeskodilla asukkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala huomioiden erityisruokavaliot. Arkisin lounasta on tarjolla myös ulkopuolisille kävijöille.

Hankinnat tehdään pääasiassa keskitetysti. Lähialueelta hankittavat raaka-aineet ovat perunat, juurekset ja osa marjoista. Hankintapaikat ovat luotettavaksi havaittuja toimittajia.



Ruoanvalmistuksesta vastaa ammattitaitoinen henkilöstö. Koko keittiötoiminta on kuvattu prosessikuvauksena suunnittelusta jätteiden käsittelyyn sekä arviointiin saakka keittiön omavalvontasuunnitelmassa. Toiminta- ja menettelytapaohjeet sekä työohjeet ovat niille tarkoitetuissa kansioissa keittiön toimistossa. Ohjeet sisältävät omavalvonnan seurannan.

## 5.2 Hygieniakäytännöt

Nurmeskodilla asukkaalla on oma vuokrattu huone ja muiden asukkaiden kanssa yhteiset oleskelu-, ruokailu- ja saunatilat. Kaikissa asunnoissa on wc ja sen yhteydessä suihku. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asuvat ovat iäkkäitä, monisairaita henkilöitä, jotka eivät kykene huolehtimaan omasta hygieniastaan ja joiden vastustuskyky on heikentynyt. Useimmilla vanhuksista on muistisairaus ja siihen mahdollisesti liittyviä käytöshäiriöitä, jopa eritteillä sotkemista. Heidän keskuudessaan tautien tarttuvuus on suuri. Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian huolehtiminen on tärkeä osa päivittäistä hoitotyötä, sitä tehdään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan ja hygieniatasoa seurataan jokaisessa työvuorossa.

Tilojen puhtausvaatimukset ja hygieniatasot vaihtelevat tiloissa tapahtuvan toiminnan ja mahdollisten varotoimien mukaisesti. Meille on tärkeää, että asiakkaat saavat asua mahdollisimman kodinomaisesti ja tilat ovat puhtaat ja siistit. Molemmissa taloissamme on oma siivoustyöntekijä, jotka huolehtivat siivouksesta kirjallisten siivousohjeiden mukaisesti. Siivousvälineiden säilytykseen on molemmissa taloissa lukitut siivouskomerot, joista löytyy kaatoaltaat ja vesipisteet sekä säilytystila siivousvälineille sekä siivouskärrille. Ympäri vuorokautisessa ja yhteisöllisessä asumisessa olevien asiakkaiden huoneet siivotaan kerran viikossa, tuetussa asumisessa tukipalvelumaksu sisältää siivousta 2h/kk. Ruokailutilojen lattiat ja tasojen pinnat siivotaan kerran päivässä/ tarpeen mukaan sekä kerran viikossa tehdään perusteellisempi siivous. Hoitohenkilökunta huolehtii asiakkaiden päivittäisestä huoneiden siisteydestä. Pyykkihuvasta huolehtii Nurmeskodin oma pesulatyöntekijä ja lisäksi Nurmeskoti 2:ssa siivoustyöntekijä pesee päivittäin eritepyykkiä.

Hyvä hygienia perustuu tavanomaisiin varotoimiin, joita noudatamme työssämme. Tavanomaiset varotoimet ovat toimintatapoja, joiden tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet asiakkaiden hoidossa ja huolenpidossa. Varotoimet estävät mikrobeja siirtymästä asiakkaasta työntekijään ja työntekijästä asiakkaaseen. Ne estävät myös tartunnat hoitovälineistä ja ympäristöstä. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluvat huolellinen käsihygienia, tarvittaessa suojainten käyttö, eritetahrojen poisto, pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy, vierailijoiden ohjaus, pintojen ja välineiden puhtaus sekä likapyykin ja jätteiden käsittely.

- käsihygienia: käsien pesu vedellä ja saippualla kun kädet ovat näkyvästi likaiset tai tuntuvat likaisilta, käsiä desinfioidaan ennen asiakkaan hoitotoimenpiteitä ja sen jälkeen, ennen suojakäsineiden tai muiden suojainten pukemista ja riisumisen jälkeen. Käsihuuhteita on seinätelineissä asiakkaiden huoneiden ulkopuolella
- suojainten käyttö: suojakäsineitä käytetään aina hoitotoimenpiteissä, varsinkin kun käsitellään verta, eritteitä, haavoja, ihorikkoja, limakalvoja tai likaisia välineitä/ tekstiilejä. Muiden suojavarusteiden käytössä noudatetaan erillisiä ohjeita



- pisto- ja viiltotapaturmien ehkäisy: pistävät ja viiltävät esineet/ neulat laitetaan suoraan niille tarkoitettuun jäteastiaan. Tapaturman sattuessa noudatetaan erillistä hyvinvointialueen toimintaohjeistusta veritapaturmissa ja tehdään tarkka selvitys tapahtuneesta työterveyshuoltoon
- likapyykki: pakataan asiakkaan huoneessa pyykkipussiin ja kerätään kerran viikossa pyykkikärrtiin pesulaan vietäväksi. Pesulassa on laitospesukoneen lisäksi kaksi tavallista pesukonetta sekä kuivaushuone ja erillinen tila pyykin käsittelyyn. Märkä eritepyykki pakataan asiakkaan huoneessa pussiin ja viedään pestäväksi samana päivänä. Nurmeskoti 2:ssa päivittäinen märkäpyykki pestään tavallisilla pesukoneilla, pyykin kuivaus tapahtuu kuivaushuoneessa. Nurmeskoti 1:ssä käytössä eritepyykille infektiopyykkipussit.
- jätteen käsittely: asukashuoneista tuodaan päivittäin eritejäte ja muut roskat huoneiden ulkopuolella olevaan jätevaunun roskapussiin ja viedään siitä kaksi kertaa päivässä jätekatoksen roskikseen. Jätteitä lajitellaan sekajätteeseen, biojätteeseen sekä lasit, paperit ja metallit sekä kartonkijäte eri keräysastioihin

Hygieniakäytäntöjen osalta tehdään yhteistyötä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa ja toimimme hänen antamiensa ohjeiden mukaisesti. Nurmeskodilla vastuuhenkilöinä toimivat sairaanhoitajat Satu Timonen ja Tuula Lipponen, jotka osallistuvat hyvinvointialueen infektioyksikön järjestämiin koulutuksiin ja välittävät tietoa ajankohtaisista asioista työntekijöille.

Infektioepidemioiden aikana toimitaan aina ajantasaisen erillisen valtakunnallisen ja/tai paikallisen ohjeen mukaisesti. Käytännön työssä noudatetaan ohjeita suojavarusteiden käytöstä sekä hyvän käsi- ja yskimishygienian toteuttamisesta. Ohjeistukset löytyvät myös yksiköiden toimistoista.

## 5.3 Terveysten- ja sairaanhoito

Hyvinvointialue ostaa vastuulääkäripalvelut ikääntyneiden asumispalveluyksiköihin. 1.11.2024 alkaen palveluntuottajana aloitti Terveystalo. Mikäli asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelmassa on kirjaus kotisairaanhoidon tarpeesta, lääkäripalvelu on maksuton, muussa tapauksessa asiakas maksaa lääkäripalvelusta itse. Nurmeskodilla vastuulääkärinä toimii Jari Asikainen, joka vastaa ympärivuorokautisen palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen asiakkaiden perusterveydenhuollon palveluista sisältäen asumisyksikön lääkärin tehtävät, kroonisten ja akuuttien sairauksien hoidon tehtyjen linjausten mukaisesti ja Siun soten hoitokäytäntöjen mukaisesti. Pysyvällä hoitosuhteella parannetaan hoidon yksilöllisyyttä, jatkuvuutta ja suunnitelmallisuutta. Vastuulääkäripalvelun avulla henkilökunta saa vaivattomasti yhteyttä nimettyyn vastuulääkəriin.

- lääkäri tekee lähikiertoja asumisyksikköön kahden kuukauden välein. Lähikierrolla toteutetaan asiakkaiden tulo- ja vuositarkastukset sekä sellaiset tutkimukset ja toimenpiteet, mitkä vaativat lääkärin läsnäoloa



- etäkierto toteutetaan kerran viikossa. Etäpalvelulla tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tutkiminen, diagnostiikka, tarkkailu, seuranta, hoitaminen, hoitoon liittyvät päätökset ja suositukset perustuvat puhelimella välitettyihin tietoihin sekä käytävissä oleviin sähköisiin potilasasiakirjoihin.
- lisäksi vastuulääkäri vastaa asumisyksikön akuutteihin konsultaatiopuheluihin virka-aikana arkipäivisin klo 8-16
- mikäli vastuulääkäriä ei tavoiteta virka-aikana ja asia ei voi odottaa takaisinsoittoa konsultoidaan Nurmesen terveysaseman kiirevastaanottoa. Virka-ajan ulkopuolisissa konsultaatioissa konsultoidaan Siun soten yhteispäivystyksen lääkäriä Päivystysavun kautta (puh. 116117).
- akuuteissa kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteys hätäkeskukseen

Vastuulääkäri huolehtii asiakkaiden lääkereseptien kirjoittamisesta ja uusimisesta sekä asiakkaan kokonaislääkityksen tarkistamisesta.

Asiakkaiden terveys- ja hoitosuunnitelman (TESU) päivitys on keskeinen osa vuositarkastusta tarpeellisten tutkimusten, terveydentilan ja toimintakyvyn arvioinnin sekä lääkelistan tarkistuksen ohella. Elämän loppuvaiheen ennakoiva palliatiivisen hoidon suunnitelma on myös oleellinen osa terveys- ja hoitosuunnitelmaa. TESU:n tarkistus ja päivitys tehdään kerran vuodessa sekä asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Palliatiivinen hoito on asiakkaan kroonisten perussairauksien oireenmukaista hoitoa tilanteessa, jolloin parantavaa hoitoa ei enää ole tarjolla. Saattohoito on kuolemaa edeltävää hoitoa silloin, kun kuoleman odotetaan tapahtuvan lähipäivien tai -viikkojen aikana. Yhteistyö asiakkaan omaisten / läheisten kanssa on tässä vaiheessa meille erityisen tärkeää. Asiakkaalla on oikeus asua Nurmeskodilla elämänsä loppuun asti. Vastuulääkäri vastaa saattohoitopäätöksestä ja -suunnitelmasta, joka sisältää selkeät lääkkeettömät ohjeet ja lääkehoitosuunnitelman asiakkaan elämän loppuvaiheen lääketieteellisestä hoidosta. Kuolemantapausten varalle Nurmeskodin yksiköissä on erilliset ohjeistukset.

Itsemaksavat asiakkaat käyttävät yleisiä terveydenhuollon palveluita oman terveysaseman kautta. Erikoislääkäreiden palveluita kaikki asiakkaat käyttävät vastuulääkärin tai terveyskeskuksen lääkäreiden antamien läheteiden kautta sekä tarvittaessa tilataan aika suoraan yksityiselle lääkärille asiakkaiden toiveiden mukaan. Suun terveydenhoidosta vastaa kaikkien asiakkaiden osalta terveysaseman hammashoito.

Yksilöllistä hoidon tarpeen arviointia ja seuranta tehdään päivittäisen hoitotyön yhteydessä. Hyvä perushoito ja kuntoutumista tukeva hoitotyö ovat keskeisiä toimintamme periaatteita. Kaikissa yksiköissämme on jokaisessa vuorossa lääkeluvallinen lähihoitaja, joka vastaa hoitotyön kokonaisuudesta ja lisäksi taloissa on omat sairaanhoitajat.



## 5.4 Asiakasriskit

### Kaatumisriski

Asiakkaiden toiminta- ja liikkumiskyvyn heikkeneminen lisää kaatumisriskiä. Kaatumisia seurataan ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos kaatumisriski on suuri, pyritään kartoittamaan keinoja, joilla kaatumisia voitaisiin ehkäistä. Asiakkaita kannustetaan liikkumiseen ja käyttämään omia fyysisiä voimavaroja mahdollisimman pitkään. Kiinnitetään huomiota tilojen turvallisuuteen esim. poistetaan mattoja ja järjestellään huone niin, että siinä on turvallista ja esteetöntä liikkuu. Huolehditaan riittävästä valaistuksesta esim. yö valot. Hankitaan tarpeen mukaiset apuvälineet ja avustetaan liikkumisessa. Käytetään tukevia ja luistamattomia jalkineita. Asiakkaan kokonaislääkitys tarkistetaan lääkärillä säännöllisesti.

### Painehaavojen ehkäisy

Asiakkaistamme osa on vuodepotilaita, jotka ovat paljon vuoteessa eivätkä kykene itse kääntymään vuoteessa. Kiinnitämme erityistä huomiota painehaavojen ennaltaehkäisyyn vaihtamalla asiakkaan asentoa riittävän usein, huolehdimme monipuolisesta ravitsemuksesta, hygieniasta ja riittävän tiheästä vaipan vaihdosta, ihon rasvauksesta ja käytämme asentohoidossa erilaisia pehmusteita ja tuentaa. Painehaavariskiä arvioidaan ihon kuntoa seuraamalla, jolloin voidaan tarvittaessa ajoissa aloittaa painehaavan ehkäisytoimenpiteet. Painehaavariskiä arviointiin käytetään Braden-arviointilomaketta mm. silloin kun kartoitetaan painehaavapatjan tarvetta asiakkaalle yhteistyössä Nurmeksen terveystieteen apuvälineyksikön kanssa.

### Asiakkaan väkivaltaisuus

Uhkaava tilanne syntyy tyypillisesti erimielisyydestä tai väärinymmärryksestä, asiakkaan toimien rajoittamisesta tai jonkin tapahtuman aiheuttaman ahdistuskohtauksen seurauksena, joka voi johtaa sanalliseen uhkailuun, fyysiseen uhkailuun ja/ tai kontaktiin. Usein miten uhkaavat tilanteet ovat rauhoitettavissa vuorovaikutuksen keinoin ja tilanteita ennakoidaan. Vältetään provosointia ja pysytään rauhallisina katsekontaktissa asiakkaaseen. Työskennellään parin kanssa, jos riski väkivaltaisuudesta tai uhkaavasta käyttäytymisestä on tiedossa. Yksintyöskentelyä on lähinnä Nurmeskoti 1:n yöhoitajalla. Yöhoitajalla on hälytinsä, josta nappia painamalla lähtee hälytys toisen yksikön hoitajalle. Väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan kokonaistilanne tarkistetaan ja arvioidaan, tarvitseeko asiakas esim. lääkärin konsultaatiota ja sen myötä lääkinnällistä hoitoa tai muuta apua.

Nurmeskodilla on työntekijöille erillinen ohjeistus uhkaavien ja väkivaltaisten tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja uhkatilanteissa toimimiseen. Väkivaltatilanteiden jälkikäsittelyyn kuuluu tapahtuneen tilanteen käsittely muiden työntekijöiden ja esihenkilön kanssa. Väkivaltatilanteet kirjataan aina mahdollisimman tarkasti asiakastietojärjestelmään.



## Asiakkaan katoaminen

Katoamisen huomannut työntekijä aloittaa etsinnän omassa yksikössään ja ilmoittaa asiasta töissä olevalle henkilökunnalle. Jos asiakasta ei löydy sisätiloista katoamisesta on ilmoitettava välittömästi esihenkilölle, joka käynnistää rakennuksen ulkopuolelle suuntautuvan etsinnän soittamalla paikalle lisää henkilökuntaa ja on tarvittaessa yhteydessä hätäkeskukseen. Asiakastietojärjestelmässä on kuva asiakkaasta, joka helpottaa etsinnöissä myös ulkopuolisia etsijöitä tunnistamaan kadonneen. Ennakoivina toimenpiteinä muistisairaiden asiakkaiden huoneen oviin on mahdollista asentaa ovenkulun valvonta. Rakennusten ulko-ovet ovat lukossa yöaikaan ja ne avautuvat koodilukolla. Nurmeskoti 2:ssa muistisairaiden yksiköissä ovet ovat lukittuna koko ajan ja ne avautuvat koodilla.

## 5.5 Lääkehoito

Asukkaan on mahdollista saada lääkehoito osittain tai kokonaisuudessa työntekijöiden hoitamana. Pääsääntöisesti lääkejako tapahtuu apteekin koneellisena lääkkeenjakopalveluna. Lääkehoito sisältää lääkkeen annon, reseptien uusinnan, lääkkeiden oston ja jaon sekä laskutusasiat. Asiakkuuden alussa pyydetään asiakkaalta kirjallinen lupa tietojen vaihtoon ja asiointiin asiakkaan puolesta apteekissa. Lääkehoito voi olla kokonaan tai osittain myös omaisilla tai kunnon mukaan myös asukkaalla itsellään. Jos omainen tai asukas jakaa itse lääkkeet, eivät hoitajat ole vastuussa jakelussa mahdollisesti tapahtuneesta virheestä. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään yksiköiden lukollisissa kaapeissa tai asiakkaiden huoneissa olevissa lukollisissa kaapeissa. Pääasiallisesti keskushermostoon vaikuttavat PKV lääkkeet ja huumausaineiksi luokiteltavat N-lääkkeet säilytetään erikseen niille tarkoitetuissa lukollisissa lääkekaapeissa ja käyttöä seurataan kulutuskorttien avulla. Loppuun käytetyn valmisteen kulutuskortit hyväksyy vastaava sairaanhoitaja sekä arkistoi ja säilyttää kulutuskortteja hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelmassa esitetään Nurmeskodin kriittiset ja olennaiset lääkitysturvallisuuden alueet. Lääkehoitosuunnitelma tarjoaa käytännön työvälineen lääkehoidon suunnitelmalliselle hallinnalle ja laadulliselle kehittämiselle. Lääkehoitosuunnitelma toimii käsikirjana ja perehdytyksen apuvälineenä niille, jotka toteuttavat lääkehoitoa sekä lääkehoitoprosessin seurannan, kehittämisen ja riskienhallinnan työkaluna.

Lääkehoitosuunnitelmassa käsitellään yksityiskohtaisemmin toteutettavaa lääkehoitoa ja lääkehoidon riskejä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoidon vastuut, velvollisuudet ja työnjako. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva vastaa aina omasta toiminnastaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia oman ammattitaitonsa ylläpidosta sekä lääkehoidon toteuttamisesta lääkehoidonsuunnitelman mukaisesti. Vain yksikön lääkehoitoon perehtynyt ja työyksikössä vaaditut lääkeluvat omaava työntekijä voi toteuttaa lääkehoitoa. Yksikön lääkeluvat hyväksyy lääkehoidosta vastaava Siun soten lääkäri, käytännössä ylilääkäri. Lääkelupa on voimassa 5 vuotta ja yksiköiden sairaanhoitajat seuraavat lääkelupien voimassa oloa.



Lääkehoitosuunnitelman tekemiseen osallistuvat kehittämisspäällikkö/ vastaava sairaanhoitaja Sirpa Okkonen, sairaanhoitaja Satu Timonen sekä palvelupäällikkö Satu Tuomola (sisällön tarkastus) ja sen hyväksyy lääkeshoidosta Nurmeksens terveystaseman ylilääkäri.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina säädösten, Nurmeskodin toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Esihenkilöt vastaavat siitä, että työyksikössä on ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma. Työyksikön lääkehoitosuunnitelman löytyy työyksiköiden tietokoneiden työpöydiltä pikakuvakkeena sekä paperiversiona Nurmeskoti 1:den toimistosta. Yksikössä on oltava menetelmä lääkityspoikkeamien raportoinnista ja käsittelyä varten (asetus 1088/2010, 25 §). Nurmeskotiyhdistyksen lääkehoitoon liittyvät vaara- ja haittatapahtumat kirjataan DomaCareen lääkityspoikkeamina. DomaCare järjestelmästä saatavaa tietoa hyödynnetään lääkeshoidon prosessien kehittämisessä ja lääkehoitosuunnitelmien teossa. Lääkityspoikkeamat käsitellään yksiköiden palaverissa säännöllisesti. Aiemmistä tapahtumista voidaan oppia sekä kehittää tarvittavia suojausmenetelmiä vastaavan tilanteen toistumisen ehkäisemiseksi.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa Nurmeskotiyhdistyksen yksiköissä annettavaa lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelmaa noudatetaan myös itsemaksavien ja tukipalveluasiakkaiden lääkeshoidossa, jos lääkeshoidosta on kirjallisesti asukkaan kanssa sovittu. Jos asiakkaan kotiin vietävät palvelut tuottaa muu taho kuin Nurmeskotiyhdistys, palveluntuottaja noudattaa omaa lääkehoitosuunnitelmaansa. Tämä lääkehoitosuunnitelma koskee Nurmeskotiyhdistyksen lääkehoitoon liittyvää toimintaa.

## 6 HENKILÖSTÖ

### 6.1 Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Henkilökunta työskentelee itseohjautuvina tiimeinä: ympärivuorokautisen palveluasuminen tiimi Nurmeskoti 2:ssa, yhteisöllisen ja ympärivuorokautisen asumisen tiimi Nurmeskoti 1:ssä, johon kuuluu myös ravitsemuspalvelut, kuntouttava päivätoiminta ja seniorisalin toimintaa. Molemmissa taloissa on omat yöhoitajat. Kaikkia tiimejä avustava tiimi (toimiston, kiinteistönhuollon, Ystävänpysäkin ja keittiön henkilöstö) tukee kaikkien tiimien toimintaa.

Yhdistyksen palvelutoiminnan tärkein mahdollistaja on riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö. Tavoitteena on, että henkilöstön määrä ja koulutus vastaa asiakkaiden hoitoisuuden ja vanhuspalvelulain edellyttämää tasoa. Henkilöstön määrä on ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 0,6/ asukas (1.1.2025 alkaen). Hoitotyössä on sekä hoitotyöhön koulutettua (sairaanhoitajia, lähihoitajia ja kodinhoitajia) että avustavaa henkilökuntaa. Avustava henkilöstö työskentelee aina hoitotyöhön koulutetun työparina.



## Henkilöstön rakenne:

- toiminnanjohtaja: organisaation vastuhenkilö, YTM, JET, laill.sos.työntekijä
- palvelupäällikkö: lähiesihenkilö Nurmeskoti 2, sosionomi (AMK)
- kehittämisspäällikkö: lähiesihenkilö Nurmeskoti 1, sairaanhoitaja (YAMK), JET
- sairaanhoitaja: 3
- sairaanhoitajaopiskelijat: 1
- lähihoitajat: 22
- lähihoitajat määräaikaiset: 2
- tuntisopimuksella olevat lähihoitajat: 12
- lähihoitajaopiskelijat oppisopimus: 2
- kodinhoitaja: 1
- hoiva-avustajat: 4
- määräaikainen avustaja: 2
- tuntisopimuksella olevat avustajat: 2
- Ystävänypsäkin kohtaamispaikkatyöntekijä: 1
- Ystävänypsäkin koordinaattori: 1
- toimistosihtheeri: 1
- ruokahuoltotyöntekijät: 3
- ruokahuoltotyöntekijän sijainen: 1
- määräaikainen ruokahuoltotyöntekijä (avustavat työtehtävät): 1
- pesulatyöntekijä: 1
- siivoustyöntekijä: 2
- kiinteistöhuoltaja: 1



## 6.2 Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet ja miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön määrää suhteessa mitoituksiin ja yhteisöllisessä asumisessa tarvittaviin tunteihin lasketaan ja seurataan säännöllisesti. Työvuorolista suunnitellaan kuudeksi viikoksi kerrallaan ja se antaa tarkan tiedon henkilöstön riittävydestä välittömään asiakastyöhön ja mahdollisesta lisärekrytoinnin tarpeesta. Tukipalvelu- ja avustavissa tehtävissä on erillinen henkilöstö; siivous, pyykkihuolto, ruokahuolto ja kiinteistöhuolto. Nurmeskodilla on sosiaalialan tutkinnon suorittanutta henkilökuntaa ympärivuorokautisesti paikalla kaikkina päivinä viikossa. Lisäksi molemmissa taloissa on sairaanhoitaja, jotka omalla osaamisellaan täydentävät ja varmistavat sairaanhoidollisten palveluiden toteutumisen ja arvioivat asiakkaiden terveydentilan muutoksia yhteistyössä lähihoitajien kanssa.

Äkilliset poissaolot järjestetään työyksiköissä yhteistyössä esihenkilöiden ja työntekijöiden kanssa ja tarvittaessa käytetään ulkopuolisia ennalta sovittuja sijaisia. Henkilöstömitoitus on samanlainen kaikkina viikonpäivinä ja kaikkiin poissaoloihin pyritään järjestämään sijainen. Jos sijaista ei ole mahdollista saada, esihenkilöt tekevät vuoron tai pyydetään vuoroissa olevia työntekijöitä tekemään tuplavuoro. Nurmeskodilla on myös sopimus Tempore Oy:n ja Kotipalvelu Mehiläisen kanssa työvoiman vuokraamisesta. Vuokratyövoimaa käytetään vain silloin, jos puuttuvan työntekijän sijaisuutta ei saada järjestettyä omilla työntekijöillä tai omilla määräaikaisilla sijaisilla. Työntekijöitä on ohjeistettu olemaan yhteydessä esihenkilöön mahdollisimman pian, kun poissaolo varmistuu. Esihenkilöt ja toiminnanjohtaja päivystävät viikonloppuisin ja arkipyhinä vuorotellen ja he vastaavat kokonaisuudessaan sijaisuuksien järjestämisestä.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Uusia työntekijöitä rekrytoidaan tarpeen mukaan työpaikkailmoitusten kautta, lain vaatiman henkilöstömitoituksen täyttymiseksi. Haastatteluilla varmistamme henkilön soveltuvuuden ja luotettavuuden. Rekrytointitilanteessa tarkistamme hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden rekisteristä ja pyydämme nähtäväksi rikosrekisteriotteen.

Toiminnanjohtaja tekee uudelle työntekijälle työsopimuksen ja aloittaa perehdytysprosessin käymällä läpi työsopimukseen liittyvät asiat ja esittelemällä Nurmeskodin toimintaa. Päävastuu perehdyttämisestä on esihenkilöillä. Esihenkilöt huolehtivat työpaikkaan tutustumisesta ja sopivat perehdyttämisspäivät työntekijälle. Nurmeskodilla käytännön työn perehdyttämiseen osallistuu koko henkilökunta. Jokaisen uuden työntekijän kohdalla sovitaan erikseen kuka ottaa perehdyttämisestä vastuun eli eri työyksiköt perehdyttävät uuden työntekijän itse omaan toimintaansa. Perehdyttämisen apuna käytetään kirjallista perehdyttämisen tarkistuslistaa. Työntekijä ja esihenkilö yhdessä huolehtivat, että perehdyttämisen tarkistuslistassa olevat asiat tulevat käytyä läpi ensimmäisten työkuukausien aikana. Uutta työntekijää ohjeistetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja pelastussuunnitelma sekä käydään läpi talojen turvallisuusasiat



kuten paloturvallisuus ja ensiapuvälineet. Kun perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, tarkistuslista palautetaan toiminnanjohtajalle työntekijän allekirjoittamana.

Perehdyttäminen ei liity ainoastaan uusiin työntekijöihin. Tehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa tai esimerkiksi pitkien poissaolojen jälkeen on ”vanhatkin” työntekijät perehdytettävä muutoksiin.

Rekrytoimme uusia työntekijöitä myös meillä olleista tai olevista opiskelijoista. Opiskelijoille on kirjallisesti nimetty ohjaaja, jolla on päävastuu opiskelijan toiminnan ja työskentelyn ohjaamisesta, seurannasta ja valvonnasta. Ohjaajana toimii aina laillistettu ammattihenkilö, joka on oikeutettu harjoittamaan sitä ammattia, johon opiskelija opiskelee. Opiskelijat tekevät pääsääntöisesti avustajan tehtäviä, jos he ovat vahvuudessa tai tekevät sijaisuuksia. Esihenkilöt arvioivat tapauskohtaisesti henkilön valmiuksia ja sitä millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät valmiudet. Opinnoista pitää olla suoritettuna kaksi kolmasosaa, jotta voi toimia tilapäisesti laillistetun ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijaa pyydetään näyttämään toiminnanjohtajalle opintorekisteriote ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

## 6.3 Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Kehityskeskustelut toiminnanjohtajan tai lähiesihenkilöiden kanssa järjestetään vuosittain. Samalla kartoitetaan työntekijöiden täydennyskoulutustarvetta. Työsuojeluryhmä laatii vuosittain suunnitelman koulutuksista. Meillä on käytössä Skhole, joka on verkossa oleva oppimisympäristö työntekijöiden täydennyskoulutuksiin ja ammatilliseen kehittämiseen. Ensiapu-, palo- ja lääkeosaamiskoulutukset järjestetään säännöllisesti. Työnohjaus hoito- ja hoivatyötä tekeville henkilöstölle mahdollistetaan ryhmätyönohjauksena tarvittaessa. ELO:n työyhteisökysely tehdään henkilöstölle kahden vuoden välein. Kyselyn tuloksista nostetaan esiin kehittämiskohteita tai teemoja koulutuksiin.

## 7 TOIMITILAT JA VÄLINEET

### 7.1 Tilojen käytön periaatteet

Nurmeskotiyhdistyksellä on kaksi kiinteistöä, joissa on yhteensä 59 asuntoa. Asuntojen koot ovat 25-63m<sup>2</sup> välillä. Molemmissa taloissa on asuntojen lisäksi asukkaiden yhteisiä oleskelu- ja ruokailutiloja. Nurmeskoti 2:ssa asukkaiden yhteiset ruokailu- ja yhteistilat ovat jokaisessa kerroksessa. Alimmassa kerroksessa on henkilökunnan sosiaalitilat, pesula, varasto sekä Ystävänpysäkin tilat. Nurmeskoti 2:ssa kaikissa asunnoissa on invamitoitettut vessat. Nurmeskoti 1:ssä on keittiö ja ruokasali, talous-, hallintotilat. Lisäksi on kuntosali ja uima-allas (ei käytössä). Kellarikerroksessa on pesula, tekniset tilat, varastoja sekä henkilökunnan sosiaalitilat. Molemmissa taloissa on omat saunatilat asukkaiden käytössä sekä hissit. Nurmeskoti 1:ssä yksiöissä ei ole inva vessoja, mutta tämä huomioidaan aina asukasvalintoja tehdessä.



Fyysinen ympäristö mahdollistaa laadukkaan hoitamisen ja tukee asukkaan omatoimisuutta ja turvallisuutta, mikä tarkoittaa Nurmeskodilla sitä, että:

- kaikilla asukkailla on mahdollisuus yksityisyyteen; jokaisella on oma huoneisto, jossa omaiset voivat vierailla ja olla yötä vapaasti. Aukkaat asuvat huoneenvuokralain mukaisessa vuokrasuhteessa ja sisustavat asunnon omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan omaksi kodikseen
- yleiset tilaratkaisut tarjoavat riittävästi tilaa turvalliselle liikkumiselle.
- asiakkaita kannustetaan ja avustetaan lähistöllä olevien palvelujen (kauppa, pankki, apteekki) käyttämisessä.
- yhteisiä tiloja on ruokailuun, yhteiseen toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen jokaisessa kerroksessa
- asumisen yhteydessä on mahdollisuus esteettömään ja turvalliseen ulkoiluun piha-alueilla.
- piha-alueissa on huomioitu yhteys luontoon ja yhteisön tapaamismahdollisuus

## Teknologiset ratkaisut

Asukkaiden huoneisiin, hisseihin ja saunatiloihin on asennettu turvahälytínjärjestelmä. Lisäksi asukkaalla on mahdollisuus pitää mukanaan turvarannekettä ja huonekohtaisesti on tarvittaessa mahdollisuus laittaa ovenkulunvalvonta sekä hälytysmatto. Turvahälytykset yhdistyvät hoitajien puhelimiin. Puhelinjärjestelmän toimivuutta varmistetaan puhelujen ketjuttamisella. Hoitajakutsut kirjautuvat puhelinsoiton lisäksi tietokoneelle. Hoitajakutsujärjestelmä testataan kerran kuukaudessa sekä uuden asukkaan muuttaessa. Ulko-ovissa on turvallisuutta lisäävät koodilukot. Hoitajakutsujärjestelmän, oviautomaatiikan ja asiakastietojärjestelmän toimivuutta pyritään varmistamaan upseilla (vara-aika 2 tuntia).

Molemmissa taloissa on tilakohtainen palohälytysjärjestelmä, josta palohälytykset menevät automaattisesti suoraan aluehälytyskeskukseen. Kiinteistöhuoltaja testaa järjestelmän kerran kuukaudessa. Lisäksi kaikki asunnot ja poistumistiet on varustettu automaattisella Softex -sammuusjärjestelmällä.

## Kiinteistöjen huolto ja kunnossapito

Kiinteistöjen huollosta ja kunnossapidosta vastaa Nurmeskodin oma kiinteistöhuoltaja Sami Turtiainen puh. 050 5641039. Hän on töissä arkisin klo 7-14.40 ja seuraa kiinteistöautomaatiikan toimintaa paikan päällä ja etänä puhelimella. Huolehtii tarvittavat huollot ja tekee kiinteistöjen kunnossapitoa. Piha-alueiden hoito kuuluu myös hänelle eli kesällä mm. ruohonleikkaus ja talvella kulkuväylien hiekoitus. Konelumityöt teetetään ostopalveluna.



- **käyttövesi:** kiinteistövalvomo seuraa ja säättää veden lämpötilaa koko ajan, niin että se on 58 astetta. Veden lämpötilaa seurataan myös kerran kuukaudessa molemmissa taloissa manuaalisin mittauksin
- **ilmanvaihto:** 1.talossa automatiikka säättää ilmanvaihtoa ja kaikissa asunnoissa on huoneistokohtainen ilmanvaihto (suodattimien vaihto 2x/v.) 2.talossa on painovoimainen ilmanvaihto, paitsi yhteisissä tiloissa on koneellinen (suodattimien vaihto 2x/v.) Ilman laatua seurataan aistinvaraisesti. Sisäilmaongelmia ei ole havaittu.
- **radon:** radonmittaus tehty 2019, mittauksen tulos oli puhdas
- **asukashuoneiden lämpötila:** lämpötila on lämmityskaudella 23 astetta. Talvella joissakin huoneissa voi olla viileämpää, silloin on mahdollista käyttää lisäpattereita. Kesällä hellejaksoilla on ongelmana kuumuus, jolloin käytämme siirrettäviä viilennyslaitteita sekä pöytätuulettimia.
- **sähkökatkojen** varalle on tehty varautumissuunnitelma

Terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastus Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen ympäristöterveydenhuollon toimesta tehty 31.10.2024. Tarkastuksessa tilat todettiin vaatimustenmukaisiksi.

## 7.2 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Uusia laitteita ja välineitä hankittaessa vaaditaan CE-merkintä. Koneet ja laitteet pidetään palveluprosessien edellyttämien vaatimusten mukaisina huomioiden olemassa olevat resurssit ja työturvallisuusmääräykset. Laitteista on laiterekisterit, joka säilytetään toimistosihteerin huoneessa. Laiteluettelo toimii myös seurannan välineenä. Rikkoontuneesta laitteesta ilmoitetaan esihenkilölle ja se poistetaan käytöstä välittömästi. Välineiden käyttökuntoisuus arvioidaan kerran vuodessa. Esihenkilöt vastaavat kokonaisuudessaan laitteiden ja apuvälineiden kunnosta, hankkivat varaosat ja huollot.

Työyksiköiden hoitajat arvioivat apuvälineiden tarpeen ja neuvottelevat esihenkilöiden kanssa mahdollisista hankinnoista. Hankinnoista päättää toiminnanjohtaja. Ergonomia sekä asiakas- ja potilasturvallisuus huomioiden Nurmeskodille on hankittu riittävä määrä yleisiä apuvälineitä kuten pyörätuoleja, pyörällisiä suihkutuoleja, pesupaari, sairaalasänkyjä, nousutukija, tukikahvoja, WC-korokkeita, henkilösiirron ja noston apuvälineitä sekä imulaitteet. Osa asiakkaiden tarvitsemista apuvälineistä lainataan hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä. Apuvälineyksikkö huolehtii omien laitteidensa käytön ohjauksesta ja huollosta. Hoitajat huolehtivat apuvälineiden puhdistamisesta ja pesusta tarpeen mukaan.



## 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. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Nurmeskodilla on käytössä DomaCare asiakastietojärjestelmä. Jokaisella hoitotyön ammattihenkilöllä on laissa säädetty kirjaamisvelvoite ja vastuu, että kirjaamisen sisältö on riittävää ja olennaista. Olemme sopineet, että jokainen hoitaja kirjaa työvuorossaan vastuullaan olevista asiakkaista asiakastietojärjestelmään. Järjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka esihenkilöt antavat työsuhteen alussa. Lähihoitajilla ja sairaanhoitajilla on käyttöoikeudet Mediatriin ja RAI:hin. Kun työntekijän työsuhde päättyy, hänen oikeutensa järjestelmiin päätetään.

Sähköisten tiedostojen ylläpidossa, säilytyksessä ja arkistoinnissa noudatetaan salassapitosäädöksiä. Hoitajat sitoutuvat ammattiin valmistuessaan vaitiolovelvollisuuteen, muilta hoitotyöhön osallistuvilta työntekijöiltä vaitioloon sitoutuminen pyydetään kirjallisena työsopimuksen teon yhteydessä. Henkilötietojen kirjaaminen ja käyttöoikeus on työntekijöiden henkilökohtaisten salasanojen takana. Asiakkuuden päättyessä asiakirjat toimitetaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen arkistoon Lieksaan.

Kaikki lakien ja asetusten mukaan salassa pidettävät ja yhdistyksen liiketoimintaan liittyvät asiakirjat säilytetään lukituissa kaapeissa tai kassakaapissa ja siirretään arkistointimääräysten mukaisesti palosuojattuun, lukittuun arkistohuoneeseen.

Asiakastietojen käsittelystä on tehty oma omavalvontasuunnitelma liittyen tietoturvaan, tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön. Palvelusopimusta tehtäessä asiakkaalle annetaan informaatio Nurmeskotiyhdistyksen asukasrekisteristä.

Vastuuhenkilönä toimii toimistosihteeri Pirjo Turunen. Hän vastaa myös arkistoinnista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toimistosihteeri Pirjo Turunen puh. 0400 128480

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐



## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SEURANTA

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö

Satu Tuomola, palvelupäällikkö  
Esantie 3, 75530 Nurmes  
p. 0400 128479  
[satu.tuomola@nurmeskoti.fi](mailto:satu.tuomola@nurmeskoti.fi)

### Omavalvontasuunnitelman suunnittelu ja seuranta

Palveluasumisen tiimit on jaettu neljään eri työryhmään eli Nurmeskoti 1 ja Nurmeskoti 2, jossa on kolme asumisyksikköä; Vaahteramäki, Pihlajatupe ja Viherlaakso. Työryhmät pitävät joka kuukausi tiimipalaverin, joissa työntekijöillä on mahdollisuus tuoda esiin omavalvontaan liittyviä asioita. Esiin tulleet asiat käsitellään toiminnanjohtajan, kehittämisspäällikön ja/ tai palvelupäällikön kanssa. Johtotiimi eli toiminnanjohtaja, kehittämisspäällikkö, toimistos sihteeri ja palvelupäällikkö kokoontuvat viikon välein, jossa seurataan ja käsitellään omavalvontaan liittyviä esiin nousseita tai mahdollisesti kehitettäviä asioita. Seurannasta tehdään raportti neljän kuukauden välein ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan yhdistyksen nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai omavalvontaan liittyvien asioiden muuttuessa olennaisesti.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yhdistyksen nettisivuilla, kaikissa toimintayksiköissä ilmoitustauluilla paperiversiona sekä yksiköiden tietokoneilla sähköisessä muodossa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisen yhteydessä.

## 10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- pyritään edistämään enemmän asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta ja huomioimaan kuntoutus ja virkistystoimintaa
- RAI-arviointien pohjalta hoitosuunnitelmien tekeminen, toteuttaminen ja arviointi
- tietoturvasuunnitelman päivittäminen
- kantajärjestelmään rakenteellinen kirjaaminen
- lääkehoidon kirjaamiseen ja poikkeamien seurantaan yhtenäinen ohjeistus
- vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen ja palautteen antaminen



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

Paikka ja päiväys

Mervi Kuiri

toiminnanjohtaja