



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	23
7 ASIAKASTURVALLISUUS	33
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	43
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	46
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	47



VIOLA-KOTI
VIOLA-KOTIYHDISTYS RY

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Viola-kotiyhdistys ry

Y-tunnus 143963-7

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Tampere

Sote-alueen nimi Pirkanmaa

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Viola-koti/ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Katuosoite Juhlatalonkatu 4

Postinumero 33100

Postitoimipaikka Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäihmiset, ympäri vuorokautinen palveluasuminen, 9 asukaspaikkaa

Esihenkilö Suvi Lettoniemi

Puhelin +358444500902

Sähköposti suvi.lettoniemi@viola-koti.fi

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympäri vuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 31.5.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty



Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottaminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 15.3.2017 ja 31.5.2022

Palveluala, joka on rekisteröity:

Kotipalvelu ja päivätoiminta (-17), palveluasuminen (-22)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Tarvittaessa yöhoitajan lisäapu: Add Secure Care Oy (sopimus turva-auttamisesta)
- Yleisten tilojen siivous: Pirkanmaan Duo siivouspalvelut Oy
- Vaatehuolto: Vistan pesula
- Apteekkipalvelut: Sammon Apteekki, asiakaskohtaiset sopimukset

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Viola-koti valvoo ostettujen palveluiden laatua tekemällä yhteistyötä alihankkijoiden kanssa ja valvomalla palvelukuvausten mukaista toimintaa. Palvelujen laatua kehitetään yhteistyöllä toimijoiden kanssa ja puuttumalla tarvittaessa epäkohtiin asiakaspalaute huomioiden. Myös asukkaiden havaitsemat huomiot ovat ensiarvoisen tärkeitä ja palautetta kannattaa kertoa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä X Ei



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Viola-kodin koko henkilöstö osallistuu omavalvonnan suunnitteluun ja toteutukseen hoitotyön lähiesihenkilö Suvi Lettoniemen ja sairaanhoitaja Tarja Korkiamäen johdolla. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi ja täydennetään yksikön viikkopalavereissa yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Suvi Lettoniemi, hoitotyön lähiesihenkilö p. 044 450 0902

Tarja Korkiamäki, sairaanhoitaja p. 044 450 0949

esi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Päivittämisestä vastaa hoitotyön lähiesihenkilö Suvi Lettoniemi (päävastuu) / sairaanhoitaja Tarja Korkiamäki.

Omavalvontaa tukevat lakisääteiset suunnitelmat kuten lääkehoitosuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, hygieniasuunnitelma, ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelma sekä työyhteisön kehittämissuunnitelma. Viola-kodissa on myös varautumissuunnitelma epidemian, pandemian tai energiakriisin varalle.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, johon asukkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Viola-kodin 2. kerroksen käytävän ilmoitustaululla.

Laadittu pvm. 19.4.2023

Tarkistettu pvm. 28.12.2023



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Viola-kotiyhdistys ry on yhteiskunnallinen yritys, joka tekee työtä vanhusten sosiaalisen aseman, asunto-olojen sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yhdistys toimii yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä alan yhteisöjen kanssa. Yhdistys tekee esityksiä ja aloitteita toimialansa kehittämiseksi.

Yhdistyksen visio on olla alan vetovoimainen edelläkävijä. Toimintaa ohjaavat strategiset arvot ovat kunnioittava kohtaaminen ja oivaltava osaaminen.

Toiminta pohjaa toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina vammaispalvelulaki ja vanhuspalvelulaki.

Yhdistyksen kolme ydintoimintoa ovat asuminen, kotona asumista tukevat palvelut sekä ravintolatoiminta.

Ympäri vuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista Viola-kodin ryhmäkodissa. Se kattaa seuraavat palvelut:

- ympärivuorokautinen perusturva: henkilökohtaisten tarpeiden mukainen hoito ja hoiva, apu, ohjaus ja tuki palvelukodin henkilöstöltä
- ammattitaitoisen henkilöstön tuki ja ohjaus jokapäiväisessä elämässä, osallistumisen mahdollisuus toimintakyvyn mukaan arjen elämään ja askareisiin sekä harrastuksiin ja ulkoiluun
- omahoitajan palvelut ja tuki, yhteistyö omaisten, läheisten ja viranomaisten kanssa, omaisten ohjaus ja neuvonta tarvittaessa esim. hoitotuen hakemiseen
- tarvittavat sairaanhoitopalvelut yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan
- tarvittava peseytymisapu viikoittain saunassa tai suihkussa
- henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen, wc-käyntien opastaminen tarpeen mukaan ympäri vuorokauden
- aterioiden monipuolisuudesta huolehtiminen ja syömisessä avustaminen tarpeen mukaan päivittäin (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala sisältyvät tuotteeseen)
- vaate- ja linavaatehuollosta huolehtiminen, pyykki pestään tarvittaessa päivittäin, erikoispyykkien (esim. kemiallinen pesu) pesettämisestä vastaa palveluntuottaja
- asumisympäristön siivouksesta huolehtiminen päivittäin, viikkosiivous ja vuosittainen suursiivous.



Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asukaskeskeisyyttä sekä asukkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

Toiminta- ja hoitoperiaatteissamme korostuvat asukkaiden itsenäinen ja aktiivinen elämä. Luomme toiminnallamme hyvän ja turvallisen elämän viihtyisässä ympäristössä. Peruseriaatteitamme ovat asukaslähtöisyys ja yksilöllisten voimavarojen huomioon ottaminen. Kunnioitamme omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Elämästä pyritään saamaan elämänmakuista asukkaan voimavarat huomioon ottaen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan. Inhimillinen, hienovarainen, kunnioittava ja arvostava kohtaaminen huomioidaan jokaisessa vuorovaikutustilanteessa halki koko toiminnan sukupuolesta, etnisestä taustasta, vakaumuksesta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä riippumatta.

Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asukkaan ja omaisten kohtaamisessa.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Violassa tehdään riskien kartoitus vuosittain. Siinä tutkitaan työntekijöiden työhön sisältyviä riskitekijöitä, jotta työturvallisuus ja työviihtyvyys kasvavat. Arvioinnissa tarkastellaan paitsi aikaisemmin sattuneita tapaturmia ja onnettomuuksia, myös sellaisia riskejä, jotka eivät ole vielä toteutuneet tai aiheuttaneet vahinkoa. Riskien kartoituksessa työntekijät vastaavat kuuteen eri sosiaali- ja terveysministeriön laatimaan lomakkeeseen, joissa kussakin käsitellään tiettyä työhön liittyvää osa -aluetta. Näitä osa -alueita ovat fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fysikaaliset vaaratekijät, hallintajärjestelmät ja toimintatavat sekä psykososiaaliset kuormitustekijät. Riskit luokitellaan ja arvioidaan niiden merkitys työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle, eli riskin suuruus. Sen jälkeen toteutetaan toimenpiteet, joilla riski pienennetään hallittavalle tasolle tai poistetaan kokonaan. Kartoituksen tulokset käydään henkilökunnan kanssa läpi viikkopalaverissa. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi liukkaasta/märästä lattiasta, pistosvahingosta, huonosta työasennosta, vanhoista/rikkinäisistä sähkölaitteista tai ihmishuhdekuormituksesta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskien arviointi on ennakoivaa työsuojelua.

Asukasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asukkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Kaikkiin toimintoihin sisältyy riskejä. Riskejä hallitaan tunnistamalla ja analysoimalla niitä sekä arvioimalla voiko riskin poistaa tai pienentää hyväksytylle tasolle. Riskien tarkastelu on erityisen tärkeää ennen muutoksia tai viimeistään muutostilanteessa, läheltä piti - tilanteiden jälkeen sekä häiriötilanteiden tai mahdollisten onnettomuuksien jälkeen.

Henkilöstöön liittyvät riskit:

- Puutteellinen perehdytys: uusi työntekijä perehdytetään. Lähiesihenkilö on vastuussa siitä, että jokainen saa riittävän perehdytyksen. Suuri vastuu on myös itse työntekijällä. Työntekijältä odotetaan aktiivisuutta ja oma-aloitteisuutta ottaa asioista selvää ja pyytää tarvittaessa apua. Ensimmäisen päivän perehdyttäjä toimii jatkossakin ”kummina”. Uuden työntekijän perehdyttäminen kuuluu kaikille Viola-kotiyhdistys ry:n työntekijöille.



- Lääkehoito: Joka vuorossa on lääkeluvallinen työntekijä. Sairaanhoidaja varmistaa osaamisen lääkehoidollisten taitojen osalta ja antaa toteutukseen kirjallisen, yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin myöntämän, määräaikaisen luvan (5 vuotta) ennen kuin työntekijä ryhtyy toteuttamaan lääkehoitoa. Työntekijä suorittaa lääkelaskut sekä lääkehoidon teorian Skhole-ympäristössä.
- Vuorotyö - jaksaminen/väsymys: Henkilökunnan toiveita huomioidaan työvuorosuunnittelussa siten, että työntekijät voivat laittaa työvuoro-toiveitaan TyövuoroVelhoon, mikä on selainpohjainen työvuorosuunnittelutyökalu. Jokainen työntekijä saa omat tunnukset. Henkilökunnan työhyvinvointia seurataan vuosittain työhyvinvointikyselyn kautta. Henkilöstöllä käytössä E-passi työhyvinvoinnin ja jaksamisen tueksi. Viola-kodit järjestävät lisäksi henkilöstölle erilaisia tapahtumia jaksamisen tueksi sekä kaikilla tiimeillä on oma tiimikohtainen budjetti tyhy-päiviin. Työterveyshuolto lisäksi tukena.
- Vaara- ja uhkatilanteet: täytetään poikkeama- ja tai läheltäpiti-kaavake laadunhallintajärjestelmään.
- Infektiot ja tarttuvat taudit: yksikössä käytössä eritepakki, epidemioiden varalle laadittu erilliset ohjeistukset, työterveyden sekä infektiohoitajien kanssa tehtävä yhteistyö.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

- Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen: työntekijöillä voimassa olevat lääkehoitoluvat, yksikössä lääkärin hyväksymä ja allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma.
- Lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys: yksikössä lukittu lääkehuone ja lukolliset lääkekaapit, ovien aukaisu henkilökohtaisilla avaintageilla, lokitiedot ovien aukaisuista, N-lääkkeet kolmen lukon takana.
- Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet, lääkekulutuksen seuranta: täytetään poikkeamakaavake laadunhallintajärjestelmään, N-lääkkeiden pakkauskohtainen kirjaaminen huumekortille, pistotarkastukset lääkekaappeihin.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät riskit:

- Henkilötietojen käsittely: asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumus työsuhteen alussa.



Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

- Henkilöstömitoitus: noudattaa aluehallintoviraston asettamia vaatimuksia ja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaamien asukkaiden osalta tilaajaorganisaation määrittämää mitoitusta, seurataan ja tarkistellaan vuorokohtaisesti. Työvuorossa aina lääkehoitoluvallinen työntekijä: hoiva-avustaja ei ole yksin työvuorossa eikä osallistu lääkehoidon toteuttamiseen.
- Tehtäväkuvat selkeät: käydään läpi perehdytyksessä sekä tarpeen vaatiessa.

Yksikön tiloihin liittyvät riskit:

- Liikkumisen turvallisuus: esteetön asumis- ja työympäristö.
- Apuvälineet ja laitteet: käyttöön opastus.
- Paloturvallisuus: turvallisuuskoulutus vuosittain, alkusammutusvälineistö saatavilla, toimintayksikössä palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys, turvallisuuskävelyt 2 x vuodessa.

Tiedottamiseen liittyvät riskit:

- Työntekijän vastuu lukea palaverimuistiot, Teams-viestit ja työsähköposti säännöllisesti.

Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty työtehtäväänsä. Työn prosessit on määritelty. Työhön kuuluu säännöllinen kirjaaminen ja raportointi, johon liittyy valvonta, seuranta ja arviointi. Asioita käsitellään moniammatillisesti. Jokainen työntekijä tekee turvallisuutta edistäviä ratkaisuja osana jokapäiväistä työtään ja raportoi mahdollisista poikkeamista välittömästi esihenkilölleen.

Turvallisuuskävely tehdään kaksi kertaa vuodessa suunnitellusti ja siitä tehdään kirjallinen raportti. Kävelyn pohjana käytetään turvallisuusviranomaisilta saatua lomakepohjaa. Korjattavat kohteet ilmoitetaan niitä hoitaville henkilöille.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Viola-kodissa on käytössä laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti -tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Laadunhallintajärjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii jatkuvan kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä.



Henkilökuntaa ohjataan aktiivisesti seuraamaan työympäristöään ja kirjaamaan havaintojaan erillisille lomakkeille tai kertomaan havainnoistaan esihenkilölle/vastuuhenkilöille kirjallisesti tai suullisesti, jolloin havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kirjataan. Riskien hallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä. Vuosittain käydään läpi riskien tunnistus -lomake yhdessä henkilökunnan kanssa ja käsitellään lomakkeen esille nostamat asiat sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta ja on koko työyhteisön yhteinen asia.

Työyhteisö osallistuu turvallisuuden ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen esimerkiksi viikkopalaverissa. Työnantaja huolehtii siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. He edistävät turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan, osallistuvat koulutuksiin ja noudattavat annettuja ohjeita. Yhteisvastuullisuus turvallisuuden edistämisessä on jokaisen työntekijän velvollisuus ja kaikilla tiedossa.

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista:

- Yksikön palo- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys



- Yksikön varautumissuunnitelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Pehdytysuunnitelma/-ohjeet
- IMS-laadunhallintajärjestelmä
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus - toimintaohje
- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma ja siivoussuunnitelma
- Saattohoitosuunnitelma
- Kulttuurisuunnitelma
- Omaisyhteistyösuunnitelma

Suunnitelmat tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskienhallinnan avulla pyritään järjestelmällisesti vähentämään riskien aiheuttamia haittavaikutuksia. Riskienhallinnan prosessin avulla tunnistetaan, arvioidaan, hallitaan ja valvotaan olennaisia riskejä. Riskienhallintaan kuuluu myös toimintaympäristön muutosten systemaattinen ja säännöllinen tarkastelu sekä vahvuuksien ja mahdollisuuksien aktiivinen hyödyntäminen.

Riskien tunnistaminen

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Poikkeamissa ja läheltä piti -tilanteissa henkilökunta täyttää sähköisesti poikkeamalomakkeen IMS-laadunhallintajärjestelmään. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaalle käytössä olevaan potilas/asiakastietojärjestelmään (Pegasos tai Nursebuddy).

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina toimenpiteitä. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puuteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Vakavat laatupoikkeamat vaativat aina nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen. Koko käsittelyprosessi dokumentoituu.



Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48 - 49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Kun henkilökunnan edustaja huomaa asukasta koskevan epäkohdan hoidossa tai kohtaamisen toteuttamisessa, tulee asia ottaa puheeksi työyhteisössä muiden työntekijöiden ja esihenkilön kanssa. Ilmoitus tehdään yksikön esihenkilölle ja hänen on ilmoitettava asiasta Pirkanmaan hyvinvointialueen Valvonta- ja ohjausyksikköön valvontakoordinaattorille.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Omaiset ja läheiset voivat ottaa yhteyttä hoitotyön lähiesihenkilöön (Suvi Lettoniemi, p. 044 450 0902, suvi.lettoniemi@viola-koti.fi), hoidosta vastaavaan sairaanhoitajaan, henkilöstöpäällikköön tai toiminnanjohtajaan ilmoittaakseen havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja/tai riskit. Asia otetaan käsittelyyn viipymättä, viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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



Asioita suunnitellaan, käsitellään ja kehitetään Viola-kodissa moniammatillisessa tiimissä. Yksikössä on käytössä ”Turvallisuuden poikkeamakaavake”, ”Lääkepoikkeamakaavake” ja ”Ennakoivat vaaratilanteet: onnettomuuskirjanpitokaavake”, joilla kyseisiä asioita kootaan. Näistä ilmoituksista tulee sähköposti-ilmoitus työntekijän valitsemalle esihenkilölle, jonka velvollisuus on käsitellä asia. Viikoittain olevassa hoitohenkilökunnan yhteispalaverissa esille tulleita tilanteita käsitellään, mietitään korjaus-/ratkaisumalleja ja päätetään, mihin toimenpiteisiin ryhdytään tilanteen korjaamiseksi. Viikkopalaverista kirjoitetaan muistio, joka on Teams-järjestelmässä kaikkien yksikön työntekijöiden luettavissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea muistio tiedon siirtymiseksi, mikäli ei ole ollut palaverissa paikalla.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tilanteiden juurisyiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Moniammatillinen työryhmä käy läpi työprosessin tarkentaen ja korjaten riskitilanteeseen johtaneet tekijät ja sopii aikataulusta asian korjaamiseksi. Toimintaa ohjaavat myös talokohtainen pelastussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma sekä hyviksi käytännöiksi kirjatut toimintamallit.

Riskin suuruus arvioidaan kolmiportaista riskitaulukkoa hyödyntäen. Todennäköisyyden ja seurausten vakavuuden perusteella arvioidaan toimet ja niiden kiireellisyys. Tilanteita käsitellään heti, seuraavana arkipäivänä ja aina seuraavassa viikkopalaverissa. Henkilöstölle ja yhteistyötahoille tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä suullisesti tai kirjallisesti. Asiat dokumentoidaan viikkopalaverimuistioon, jonka henkilökunta on velvoitettu lukemaan. Tiedottamisessa käytetään myös työsähköpostia ja Teams-järjestelmää.

Päivittäisillä raporteilla, viikkopalavereissa sekä yhdistyksen sisäisissä koulutuksissa käsitellään henkilökunnan kanssa tiedotettavia asioita ja muita tärkeitä asioita. Eri yksiköiden esihenkilöt tapaavat viikoittain ja kerran kuukaudessa mukana ovat myös muut vastuuhenkilöt, kuten sairaanhoitajat ja palveluohjaajat. Näissä tapaamisissa luodaan yhdessä hyviä toimintakäytäntöjä, jaetaan kokemuksia ja sovitaan yhteisiä toimintalinjoja.

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista viikkopalavereissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja



perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Asukkaiden omaisten tiedottaminen tapahtuu soittamalla puhelimitse ja/tai tiedottamalla muutoksista sähköpostitse tai kirjeitse. Omaisille lähetetään säännöllisesti myös uutiskirjettä. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

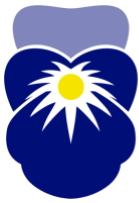
Asukkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää palvelua. Asukasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Jokaiselle asukkaalle on nimetty kaksi omahoitajaa, jotka tutustuvat paremmin omahoidettavaansa, perehtyvät hänen elämänsä historiaansa, huolehtivat asukkaaseen liittyvistä kirjallisista töistä (arvioinnit, suunnitelmien päivitykset ym.).

Asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen osallistuu asukas ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillinen edustajansa, hänen hoidostaan vastaava sairaanhoitaja, omahoitaja ja tarvittaessa fysioterapeutti. Myös muita henkilöitä on asukkaan niin halutessa mahdollista ottaa mukaan. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asukkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa.

Arvioinnin lähtökohdaksi on asukkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Asukkaiden palvelun tarpeen arvioinnissa mittareista on käytössä RAI-arviointi (Resident Assessment Instrument), MMSE-muistitesti (Mini-Mental State Examination), Cerad-tehtäväsarja, MNA-ravitsemustilan arviointitesti (Mini nutritional assessment) ja masennustilaa arvioiva geriatrinen Deps-seula.

Ennen palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimista asukkaasta ja hänen palvelutarpeistaan kerätään huomioita, joita käsitellään yhdessä palvelu- ja hoitosuunnitelmatapaamisessa.



Samassa yhteydessä annetaan perheelle elämänkaarilomake, jossa kysellään elämäkokemuksia ja asukkaan elämänlaatua määrittäviä tekijöitä.

Asukas ja omaiset voivat esittää toiveita jatkuvasti. Ne kirjataan ja otetaan huomioon hoitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa. Yhteydenottoa toivotaan matalalla kynnyksellä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Tarkoitus on, että suunnitelmasta käy riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asukkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palveluntarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä asukkaan palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutuminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisen viivästys tai suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan kirjattava iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista.

Asukkaan muuttaessa laaditaan ensimmäinen palvelu- ja hoitosuunnitelma kuukauden kuluessa muutosta. Toteutumista arvioidaan hoitajien toimesta päivittäin arvioimalla ja kuuntelemalla palautetta. Suunnitelma päivitetään vähintään 6 kk välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muuttuessa RAI-mittaristoa apuna käyttäen.

Palautetta hoidon sujumisesta otetaan aktiivisesti vastaan asukkaalta ja omaisilta sekä muilta hoitoon osallistuvilta tahoilta ja korjataan toimintaa muuttuvien tarpeiden mukaisesti. Jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on hoitamisen perusohje. Omahoitaja vastaa ensisijaisesti suunnitelman päivittäisestä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällöstä raportoidaan hoitoon osallistuville Pegasos-potilastietojärjestelmän ja/tai Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmän avulla sekä päivittäin että viikkopalaverissa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on hoitohenkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Asiakkaan kohtelu

Asukkaalla on oikeus saada laadukasta sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asukkaan ihmisarvoa ei saa loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään tulee kunnioittaa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa tulee ottaa huomioon asukkaan toivomukset,



mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuriset taustat (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 4§).

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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. Itsemääräämisoikeudessa on kyse siitä, saako ihminen käyttää itse valtaa omissa asioissaan vai käyttääkö joku sitä hänen puolestaan. Jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Asukkaalla tulee mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen asukkaan voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla.

Jokaisella asukkaalla on ryhmäkodissa oma koti (huone), jonka rauhaa kunnioitetaan. Asuinhuoneeseen kulkemisesta hoitajien avaimilla sovitaan palvelu- ja hoitosuunnitelmakeskustelussa. Asukkaiden tahtoa ja mielipiteitä kuulostellaan säännöllisesti, ja vähintään palvelu- ja hoitosuunnitelmapäivityksen yhteydessä, joten ne ovat jokaisen hoitoon osallistuvan tiedossa. Asukkaan hoitotyössä huomioidaan henkilökohtaisen toiveet ja jokaisella on oikeus päättää itse elämästään. Muistisairaiden asukkaiden kohdalla keskustellaan perheen kanssa päätöksenteosta asukkaan asioissa ja määritellään vastuut. Edunvalvontavaltuutuksia ja edunvalvontaa otetaan asukkaan asioiden sujumiseksi tarpeen mukaan puheeksi. Viola-kodissa asukkaita hoivataan yksilöllisesti ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen asukkaiden, omaisten ja läheisten toiveita ja asukkaan elämäntarinaa huomioiden. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan omannäköisen elämän mahdollistavat tekijät (esim. joustavat ruokailuajat, mahdollisuus omaan päivärytmiin). Jokaisella työntekijällä on työvuorossaan vastuu asukkaiden hyvästä hoidosta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, jos asukkaan oma tai toisen asukkaan terveys tai turvallisuus on uhattuna asukkaan aggressiivisen käytöksen vuoksi. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset (lääkäri). Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.



Rajoitteiden käyttöä pyritään ennaltaehkäisemään moniammatillisella yhteistyöllä eri ammattiryhmien välillä. Henkilökunnan täydennyskoulutuksella voidaan kouluttaa työntekijöitä kohtaamaan haasteellisesti käyttäytyviä asukkaita ja tuoda näin ammatillista osaamista vuorovaikutustilanteisiin. Onnistunut vuorovaikutus sisältää huumorin käyttöä, katse- ja kosketuskontaktin, läheisyyttä, selkeän puhettavan, asukkaan kunnioittavan kohtelun ja oman tilan kunnioittamisen. Ympäristön turvallisuuteen tulee kiinnittää huomiota, koska turvallinen fyysinen ympäristö ennaltaehkäisee fyysistä rajoittamista. Turvallisuutta pystytään lisäämään yksilöllisesti esim. apuvälineiden, hyvän valaistuksen, matalien sänkyjen ja pyöreäkulmaisten huonekalujen avulla.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään asiaankuuluvat kirjaukset myös potilas-/asiakastietojärjestelmään ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste, toimenpide ja toimenpiteen kesto. Rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi vaan päätös on aina määräaikainen (esim. 3 kk ajan), jonka jälkeen rajoittamisen tarve käydään läpi yhdessä hoitavan lääkärin kanssa.

Asukkaiden liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä ja tämä tapahtuu aina yhteistyössä lääkärin ja omaisten kanssa. Pakottavia syitä ovat asukkaan turvallisuuteen liittyvät asiat. Päätös/ratkaisu perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Liikkumisen rajoittamiseen on aina lääkärin määräaikainen lupa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa päätös voidaan purkaa.

Yksikössä on käytössä rajoittavina välineinä sängyn kokolaidat ylhäällä yhdeltä tai molemmilta puolilta, pyörätuoli ja turvavyö sekä hygieniahaalari.

Muistisairas asukas ei saa lähteä yksin pois ryhmäkodista, ellei sitä ole erikseen sovittu palvelun alkaessa. Asiasta sovitaan tavallisimmin omaisen kanssa. Ryhmäkodin ovi käytävään on lukittu ja henkilökunta ohjailee vierailijoiden oven käyttöä.

Jos asukas kuitenkin pääsee lukitusta ovesta ilman saattajaa lähtemään, ei henkilökunta saa voimakeinoin yrittää estää asukasta lähtemästä vaan kokeillaan seuraavia toimenpiteitä:

- Hoitaja yrittää keskustelemalla saada asukkaan muuttamaan mielensä lähtemisestä ja palaamaan ryhmäkotiin.
- Soitetaan omaiselle, joka voi yrittää suostutella asukasta puhelimitse jäämään ryhmäkotiin.
- Mikäli asukas kuitenkin päättää lähteä ovesta ulos, on henkilökunnasta jonkun mentävä asukkaan mukaan ja tehtävä esimerkiksi lähiympäristössä pieni kävelylenkki, jonka jälkeen voi yrittää palata asukkaan kanssa ryhmäkotiin. Tässä



on huomioitava, että ryhmäkotiin jäävillä asukkailla on riittävä henkilökunta ja apua paikalla.

- Viimeisenä keinona saada asukas turvallisesti kotiin, on pyytää virka-apua poliiseilta.

Valvotulla ympäristöllä ja lukossa olevilla ovilla pyritään siihen, ettei asukas katoa. Työvuorossa oleva henkilökunta yrittää mahdollisuuksien mukaan etsiä kadonnutta asukasta ja kutsuu lisäapua. Huomioitavaa on, että ryhmäkotiin jäävillä asukkailla on riittävä henkilökunta ja apua paikalla. Kadonneen asukkaan etsimisen viranomaisvastuu kuuluu poliisille.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista ohjaa Viola-kodin toimintaa. Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle asiakaslain 23 §:n mukaan, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuuksella olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan.

Henkilökunnan tulee sitoutua kohtaamaan asukkaat kunnioittavasti, ystävällisesti ja asiallisesti. Työnteko asukkaan kanssa edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa. Palvelun tulee edesauttaa asukkaan kuntoutumista, omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asukkaan perusoikeuksia, joiden toteutuminen yksikön henkilökunnan tulee varmistaa.

Jos ilmenee, että asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, otetaan asia viipymättä keskusteluun asianosaisten henkilöiden kanssa. Keskustelusta tehdään muistio ja tilanteen korjaantumista seurataan keräämällä palautetta.

Asukas, omaiset ja/tai läheiset voivat ottaa yhteyttä ensisijaisesti hoitotyön lähiesihenkilöön Suvi Lettoniemi, p. 044 450 0902, suvi.lettoniemi@viola-koti.fi), hoidosta vastaavaan sairaanhoitajaan, henkilöstöpäällikköön tai toiminnanjohtajaan, jos on pienintäkään epäilystä asianmukaisen kohtelun toteutumattomuudesta, mieluummin ennakoivasti.



Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Asiakkaan osallisuus

Asukkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa. Asukkaan mielipiteet ja näkemykset kuullaan aidosti ja hänen asioitaan käsitellään suoraan henkilön itsensä kanssa. Asukkaan kokemus osallisuudesta lisää hänen hyvinvointiaan. Asukkaan osallisuuden toteutuminen auttaa lisäksi kehittämään tarjolla olevia palveluita.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asukkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Ryhmäkodilla pidetään kerran kuukaudessa asukaskokous. Kokouksissa saamme asukkailta ja heidän omaisiltaan arvokasta tietoa, miten he haluavat elää elämäänsä kodissaan. Kokouksessa käsitellään muun muassa kuulumisia, puututaan epäkohtiin, tiedotetaan asioista, ehdotetaan ja ideoidaan. Pyrkimyksenä on, että jokaisella yhteisön jäsenellä on mahdollisuus tulla kuulluksi.

Asukkaat ja heidän omaisensa kertovat henkilökunnalle asukkaan toiveista, voimavaroista, vahvuuksista, tuen tarpeesta, peloista, mielekkäistä asioista, terveyteen liittyvistä asioista ja muista asumiseen liittyvistä asioista. Omaiset otetaan yksikössä avoimesti vastaan, he saavat vierailta yksikössä haluamaansa aikaan ja heillä on tarvittaessa mahdollisuus jäädä yöksi.

Asukas palaute on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Annetut palautteet käsitellään vähintään kuukausittain. Palautetta voi antaa puhelimitse, sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja omaisilta hankitaan palautetta hoidosta, hoivasta ja palvelusta keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja omaisten kanssa. Saatuun palautteeseen



suhtaudutaan vakavasti ja kunnioittaen. Toiveet pyritään toteuttamaan asukkaan voimavarat huomioiden.

Kertynyttä asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palautteet käsitellään yksikön viikkopalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Palautteita hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laatimisessa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Tarvittaessa mietitään yhdessä toimintatapamuutoksia.

Asiakaskyselyitä yksikössä tehdään vuosittain Nursebuddy -asiakastietojärjestelmää hyväksi käyttäen. Lisäksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) toteuttaa joka toinen vuosi kansallisen Kerro palveluistasi -asiakaskyselyn, jolla seurataan vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyttä. Tiedonkeruulla halutaan luoda kattava kuva asukkaiden tilanteesta vanhuspalveluiden piirissä. Kyselyn avulla selvitetään asukkaiden kokemuksia palveluiden laadusta ja vastaavatko ne asukkaiden tarpeita. Yksikkö saa omat tuloksensa nähtäväksi ja ne analysoidaan tiimin kesken.

Asiakkaan oikeusturva

Asukkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asukkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asukkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen.

Muistutusmahdollisuudesta informoidaan asukkaita niin, että asukkaille syntyy kuva turvallisesta ja asiakaspalveluun myönteisesti vaikuttavasta menettelytavasta. Muistutus tehdään toimintayksikön vastuuhenkilöille, hoitotyön lähiesihenkilö Suvi Lettoniemelle sekä toiminnanjohtaja Niina Lahdelle.

Ennen muistutuksen tekemistä asukasta kehoitetaan keskustelemaan hoitaneiden henkilöiden ja lähiesihenkilön kanssa. Usein asiat ratkeavat keskustelun avulla eikä muita toimenpiteitä tarvita. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai toimintayksikön muistutuslomakkeella. Muistutus on asukkaan tai hänen läheisensä oikeus ja asia on otettava käsittelyyn viipymättä, viimeistään seuraavan arkipäivänä. Palveluista vastaavan johtajan on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa (1-4 viikkoa). Muistutuksia ja niiden käsittelyn yhteydessä syntyviä asiakirjoja säilytetään ja käsitellään asiakastietojen käsittelylle asetettujen vaatimusten mukaisesti. Asiakirjat säilytetään erillään sosiaalihuollon palvelujen antamista kuvaavista asiakasasiakirjoista. Käsitellyistä muistutuksista lähetetään kopio palvelun hankkijalle.



Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi päivittäisillä raporteilla ja yksikön viikkopalavereissa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Muistutuksen vastaanottaja Viola-kodin hoitotyön lähiesihenkilö Suvi Lettoniemi, p. 044 450 0902, suvi.lettoniemi@viola-koti.fi

Viola-kotiyhdistys ry:n toiminnanjohtaja Niina Lahti, p. 0400 782 244, niina.lahti@viola-koti.fi

Yksikköä koskevat muistutukset lähetetään Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

- 1) Neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- 2) Avustaa muistutuksen teossa
- 3) Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- 4) Toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- 5) Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa

Kaikilla sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus selvittää asiaansa tarvittaessa yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Sosiaaliasiavastaavaan saa yhteyden 2.1.2024 alkaen:

1. Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0405045249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere



Potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Potilasasiavastaavatoiminta perustuu lakiin. Jos potilas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan kanssa. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava - asiavastaava ei voi muuttaa hoitopäätöksiä, eikä toimi oikeusavustajana. Palvelu on maksuton.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on:

- 1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- 4) tiedottaa potilaan oikeuksista.
- 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- 6) toimia säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiavastaavaan saa yhteyden 2.1.2024 alkaen:

1. Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0401909346
2. Tietoturvaisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu ja osa Kilpailu- ja kuluttajavirastoa (KVV). Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa



(vain kuluttajan aloitteesta), antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä neuvoo asunta- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy tietoa kuluttajakaupan säännöistä, menettelytapaohjeita, valitusmalleja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalveluista. www.kuluttajaneuvonta.fi

Kuluttajaoikeusneuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai jos asia on erityisen monimutkainen ja edellyttää tapaamista neuvojan kanssa, puhelinneuvonnassa voi sopia tapaamisesta neuvontapisteessä.

Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen puhelinpalvelu: 029 505 3050

Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy yhteydenottolomake, jolla voi olla yhteydessä kuluttajaneuvojaan 24 h/vrk. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastaus tulee pääsääntöisesti puhelimitse.

Omatyöntekijä

Jokaiselle asukkaalle on nimetty kaksi omahoitajaa sosiaalihoitolaisten mukaisesti. He huolehtivat muiden hoitajien kanssa asukkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta. Omahoitajat perehtyvät oman asukkaansa hoitoon mm. olemalla yhteydessä omaisiin, päivittämällä hoitosuunnitelmaa ajantasaiseksi sekä tekemällä huomioita käytännön työssä. Omahoitajalla on tärkeä rooli vanhuksen viihtyvyyden ja asumismukavuuden asiantuntijana. Omahoitajan tehtävänä on edistää asukkaansa tarpeiden toteutumista. Hoitohenkilökunnalla on henkilökohtainen työsähköposti (etunimi.sukunimi@viola-koti.fi), joka helpottaa yhteydenpitoa omaisten kanssa.



6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmakeskustelun yhteydessä sovitaan, miten kunkin asukkaan hyvinvointia parhaiten pystytään edistämään. Keskustelussa asukkaalle laaditaan tavoitteet. Säännöllisillä toimintakykytesteillä, lääkäriyhteistyöllä ja omaisten kanssa järjestettävillä neuvotteluilla arvioidaan asukkaan vointia. Tarvittaessa on mahdollisuus konsultoida Viola-kodin fysioterapeuttia ja myös ostaa kuntoutuksen lisäpalveluja.

Toiminnassa on tärkeässä osassa kuntouttava työote, jolla ylläpidetään ja edistetään asukkaan omaa toimintakykyä ja selviytymistä arjessa. Asukkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden ja tutkimusten aikana. Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä siirtää tietoa raporteilla ja palavereissa muulle henkilökunnalle. Suullinen raportointi täydentää tietojen siirtoa hoitohenkilökunnalle. Yksi tärkeä asukkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama oma aika omalle asukkaalle.



Hoitohenkilökunta arvioi asukkaiden toimintakykyä päivittäin ja kirjaa sen Pegasos-potilastietojärjestelmään tai Nursebuddy -asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen tapahtuu rakenteisen kirjaamisen kautta.

Asukkaat heräävät ja asettuvat yöunille pääsääntöisesti avustettuina ja oma vuorokausirytmii huomioiden. Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, wc-toiminnot ym.) huolehditaan asukkaan tottumusten mukaisesti ohjattuina tai avustettuina. Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, haavahoidot jne.) jaksotetaan päivän kulkuun sopiviksi huomioiden lääkärin määräykset esimerkiksi lääkityksen suhteen. Asukkaita kannustetaan yhdessäoloon ja yhteisölliseen toimintaan jokaisen henkilökohtaisia toiveita ja sen hetkistä toimintakykyä kunnioittaen. Ryhmäkodin tupakeittiössä vietetään aikaa yhdessä kodinomaisesti.

Asukkaille järjestetään heidän tarpeidensa ja tottumustensa mukaista kulttuuri-, virkistys- ja hengellistä toimintaa sekä tuetaan heidän niihin osallistumista ja sosiaalisia suhteita. Kulttuuritoiminta on osa asukkaan päivittäistä toimintaa, joka toteutuu yhteistyössä asukkaan, omaisten/läheisten ja henkilökunnan kesken. Kulttuuritoimintaan kuuluvat esimerkiksi viikoittaiset musiikki-, luku- ja liikuntahetket. Vaihtelua tuovat erilaiset teemapäivät sekä asukkaiden merkkipäivien ja juhlapyhien perinteikäs vietto.

Asukkaiden toivomukset ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikissa päivittäisissä toiminnoissa sekä osallistumisessa toimintatuokioihin ja ulkoiluun. Omaiset/läheiset ja yhteistyökumppanit ovat lämpimästi tervetulleita mukaan asukkaiden mielekkään ja aktiivisen arjen toteuttamiseen ja tukemiseen.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asukkaille tärkeä osa palvelua. Ravitsemuksessa huomioidaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen suosituksia ikääntyneiden ravitsemushoitoon liittyen. Kuuden viikon kiertävät ruokalistat suunnitellaan asiantuntemuksella asukkaiden ravintotarpeet täyttäen ja ikäihmisten ravintosuosituksia hyödyntäen. Ravinnon laatu on asianmukainen ja vanhusten makutottumusten mukaista.

Aamupala, lounasruoka, päivällinen sekä iltapala toimitetaan Viola-kodin ryhmäkotiin kuumana alakerran Ravintola Violasta. Asukkaat ruokailevat ryhmäkodin ruokasalissa tai omissa huoneissaan. Omaisilla ja henkilökunnalla on myös mahdollisuus ruokailuun ryhmäkodissa tai alakerran ravintolassa.

Aterioita tarjotaan viisi kertaa päivässä ja lisäksi voidaan tarjoilla välipaloja ympäri vuorokauden. Säännöllisillä ruokailuajoilla estetään pitkien paastoaikojen muodostumista. Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti klo 8-10, lounas klo



11-12, päiväkahvi/välipala klo 14-15, päivällinen klo 17-18 ja iltapala klo 19-20. Yöpalaa on tarjolla tarvittaessa hereillä oleville. Yöpaasto on alle 11 tuntia.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmakeskusteluissa suunnitellaan kullekin asukkaalle yksilöllinen ravitsemussuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota toteutetaan osana monikulttuurista palvelua, joka tarvittaessa otetaan huomioon.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen vaikeutunut, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisessa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaisaa tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asukkaat punnitaan säännöllisiin ja mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Tarvittaessa aterioita rikastetaan energiapitoisuutta lisäämällä aliravitsemusvaarassa oleville. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Tarvittaessa asukasta avustetaan ruokailussa.

Yksikölle on laadittu ravitsemuksen omavalvontasuunnitelma, joka toteutuu ateriapalvelussa (mm. ruoan ja jääkaapin lämpötilojen seuranta, säännölliset asukastyytyväisyyskyselyt). Jokainen ryhmäkodin keittiössä työskentelevä on velvoitettu tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan ja työvuorossa ollessaan hoitamaan omavalvontaan liittyviä tehtäviä.

Yksikön henkilökunnan tukena on Viola-kodin keittiömestari Sanna Niemenmaa, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalvelua yhteistyössä yksikön kanssa.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygienia-asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset palvelu- ja hoitosuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygienia- ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Viola-kodissa noudatetaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin antamia ohjeistuksia hygieniasta sekä tartuntataudeista. Erityistä huomiota kiinnitetään käsihygienian toteutumiseen ja mahdollisiin taudin aiheuttamiin oireisiin. Käsihuuhteita on saatavilla kaikissa toimitiloissa. Epidemioiden varalle on laadittu erilliset ohjeistukset. Viola-kodissa on käytössä Wisdom-desinfiointislaatikko.



Viola-kodissa on siivoussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain. Siivoustyöstä on olemassa digitaalinen siivoussuunnitelma.

Hoitohenkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Kaikilla on voimassa olevat hygieniapassit. Hygieniatasoa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti Hygicult -testeillä sekä aistivaraisesti. Yksiköissä seurataan tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä, huolehditaan tartuntojen torjunnasta sekä asukkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta. Hoitoon liittyvät infektiot tilastoidaan.

Viola-kotiyhdistyksellä on henkilö, joka on koulutautunut siivoustyön esihenkilöksi. Hän valvoo siivoustyön toimintaohjeita, tekee laadunvalvontaa sekä työn ohjausta ja seurantaa kaikissa Viola-kotiyhdistyksen toimintayksiköissä.

Tavalliset yhdyskuntajätteet (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, sekajäte) lajitellaan yksikössä. Erityisjätteiden (särmäjäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuolto järjestään tarvittaessa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa. Myös sähkönkulutusta ja ylimääräistä materiaalien käyttöä (esim. muovihanskat) pyritään vähentämään.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja huomiot kirjataan potilastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen.

Yksikön yleisten tilojen ja asuinhuoneiden siivouksesta sekä pyykkihuollosta vastaavat yksikön omat, siihen osoitetut tukipalvelutyöntekijät. Asuntojen siivoukseen käytetään asukkaille hankittuja omia siivousvälineitä. Siivoukset toteutuvat viikoittain, päivittäistä ylläpitosiivousta tekevät kaikki hoitohenkilökuntaan kuuluvat. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkaille kuuluu tuotteen palvelusisältöön hygieniapaketti, joka sisältää päivittäisessä hygienianhoidossa ja siivouksessa tarvittavat tarvikkeet. Asukkaan pyykkihuollosta huolehditaan tarpeen mukaan. Pyykki pestään, kuivatetaan ja jälkikäsitellään yksikössä olevassa pesutuvassa.

Infektioiden torjunta



Yli 65-vuotiaita tai vakavasti sairaita hoitavalla työntekijällä ja työharjoitteluun osallistuvalla opiskelijalla on oltava tartuntatautilain 48 §:n mukaan 1.3.2018 alkaen joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Lisäksi edellytetään rokotuksen antamaa suojaa influenssaa vastaan vuosittain. Työnantaja on vastuussa siitä, että henkilöstö on asianmukaisesti rokotettu. Henkilöstön rokotussuojasta huolehditaan työnantajan ja työterveyshuollon yhteistyönä. Työhöntulotarkastusten ja muiden terveystarkastusten yhteydessä työterveyshuolto tarkistaa työntekijän rokotukset.

Henkilökunnan tärkeimmät keinot ehkäistä infektioita ovat hyvä käsihygienia, tarkoituksenmukaiset työskentelytavat ja hoitovälineiden käsittely sekä tarvittaessa suojainten käyttö. Infektioiden ehkäisyssä tärkeää on myös huolehtia asukkaan ihon hyvästä kunnosta, hoidattaa asukkaiden huonokuntoiset hampaat ja huolehtia asukkaan hyvästä hygieniasta ja ravitsemuksesta.

Viola-kodissa toimii siivoustyön esihenkilön lisäksi kaksi infektioyhdyshenkilöä, jotka ohjaavat yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. He osallistuvat säännöllisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämille koulutuspäiville ja perehdyttävät moniammatillisen henkilökunnan kyseisiin asioihin. Ohjeistukset ovat koko henkilökunnan nähtävillä ja niitä päivitetään koulutuksista saadun tiedon mukaisiksi. Tarvittaessa ohjeistusta ja apua voi kysyä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajalta.

Infektioyhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Tarja Korkiamäki, tarja.korkiamaki@viola-koti.fi, p. 044 4500 949

Pirkko Nurmivuori, pirkko.nurmivuori@viola-koti.fi, p. 044 4500 952

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikölle on laadittu toimintaohjeet asukkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialue on kilpailuttanut ympärivuorokautisen palveluasumisen lääkäripalvelut. Ikifit Oy tuottaa geriatripalvelut alihankintana Trinitas Oy:n kautta ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaille. Lääkärikontakteja on joka viikko. Maanantaisin ja torstaisin on lääkärinkierto etäkiertona videopuhelun välityksellä. Lääkäri on lisäksi paikan päällä joka toinen tiistai. Tarvittaessa Viola-kodin sairaanhoitaja konsultoi lääkäriä virka-aikaan. Lisäksi ympärivuorokautisen palveluasumisen hoitajat voivat olla suoraan yhteydessä Ikifit Oy:n tuottamaan takapäivystykseen arkisin klo 16–22 ja viikonloppuisin klo 8–22. Takapäivystys on puhelinkonsultointia eikä siihen kuulu asiakaskäyntejä. Yöaikaan konsultoidaan tarvittaessa asumispalveluyksiköiden ympärivuorokautista puhelintakapäivystystä, joka on käytössä yöaikaan klo 22–08.



Yhteistyöhön Ikifitin kanssa kuuluu myös päivystysluontoinen puhelinkonsultaatiomahdollisuus joka päivä aamusta iltaan, myös viikonloppuna.

Lääkäripalveluiden tavoitteena on, että lääkäripalvelut saadaan järjestettyä oikea-aikaisesti asukkaan terveydentilan muutoksia ennakoiden. Lääkäriin ja hoitajien yhteistyössä kannattaa panostaa kokonaisvaltaisiin arvioihin ja selvittää viivytyksettä tilanteet, missä asukkaan vointi on heikkenemässä. Palveluilla pyritään parantamaan asukkaan elämänlaatua, itsemääräämisoikeutta ja turvallisuuden tunnetta. Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on kiinteä osa tätä kokonaisuutta.

Lääkäriin hyvän tavoitettavuuden tavoitteena on vähentää asukkaiden sairaankuljetuksen, päivystyspalveluiden (Tays Acuta) ja muiden sairaalapalvelujen tarpeetonta käyttöä. Asukkaan kannalta epätarkoituksenmukaisia siirtoja pyritään välttämään. Pienet toimenpiteet, kuten cystofixin vaihto, pyritään tekemään Viola-kodissa. Tavoitteena on myös välttää tarpeettomia laboratorio- ja kuvantamispalveluja. Laboratoriokeskuksen kotinäytteenoton hoitaja käy kerran viikossa sekä tarvittaessa ottamassa verikokeita Viola-kodissa. Asukkaalle tehdään vuosittain tarkempi lääkärintarkastus, jossa tarkistetaan asukkaan lääkitysasiat ja mahdolliset kontrollikokeiden tarpeet.

Viola-kodin sairaanhoitaja huolehtii lääkärin käynnin jälkeen siitä, että lääkärin määräykset toteutetaan, lääkärin käyntiteksti GER- näkymältä luetaan, ja että lääkärin antamat hoito- ja seurantaohjeet siirretään sähköiseen hoitosuunnitelmaan. Hän vastaa myös siitä, että lääkärin määräämien tutkimusten ja seurannan tulokset raportoidaan lääkärille. Asukaskohtaista tietoa kannattaa käydä läpi hoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa.

Tarvittaessa Viola-kotiin voidaan kutsua mobiilihoitaja käynnille asukkaan luo tai käyttää kotisairaalan palveluja. Mobiilihoitajan tehtävä on tehdä hoidon tarpeen arviointi asukkaan kotona niissä tilanteissa, joissa Viola-kodin sairaanhoitaja havaitsee asukkaan voinnissa äkillisen ja huolestuttavan voinnin muutoksen, mutta tilanne ei vaadi välitöntä ensihoitoa eikä ambulanssin tilaamista. Kotisairaala puolestaan tarjoaa ympärivuorokautista, akuuttia erikoissairaanhoitoa (esim. suonensisäinen antibioottihoito, elämän loppuvaiheen (palliativinen hoito) ja kotikuolemaan liittyvien erilaisten oireiden hoitoa.

Asukkaat pyritään hoitamaan Viola-kodissa, omassa kodissaan elämänkaaren loppuun saakka, sisältäen saattohoitovaiheen. Viola-kotiyhdistykselle on laadittu saattohoitosuunnitelma, josta löytyy ohjeet saattohoidon toteuttamiseen ja toimintaohjeet kuoleman jälkeen. Saattohoito- ja kuolemantapauskäytännöt opastetaan henkilökunnalle perehdytyksen yhteydessä. Viola-kodissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen laatimia ohjeistuksia kuoleman sattuessa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaille lääkäri tekee hoidon linjauksia ensimmäisessä hoitoneuvottelussa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä,



että kaikilla ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkailla on tehtynä elvytyskieltopäätös.

Saattohoidon aloittaminen perustuu kirjalliseen hoitosuunnitelmaan. Saattohoidossa pyritään hyvään ja kivuttomaan loppuelämän hoitoon. Kannustamme omaisia olemaan läsnä läheisensä viimeisillä hetkillä. Omaisilla on mahdollisuus yöpyä ja olla läsnä. Mikäli omaiset eivät pysty olemaan läsnä ja tilanteen niin vaatiessa, pyrimme järjestämään lisäresurssia henkilökunnalle.

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa suuhygienistin ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaille vuosittain hammastarkastusta varten (ensimmäinen käynti maksuton). Hän ohjaa asukkaan tarvittaessa hammaslääkärille ja antaa suun hoito-ohjeet hoitohenkilökunnalle.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa päivittäin ja kirjaa seurannan tulokset sekä mahdolliset voimnin muutokset potilas-/asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa otetaan yhteys sairaanhoitajaan tai lääkäriin. Merkinnät potilas-/asiakastietojärjestelmään kirjataan siten, että jokainen asukkaan kohdannut hoitotyöntekijä kirjaa omat havaintonsa nimellään ja vastaa siitä, että tieto siirtyy eteenpäin.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitaja Tarja Korkiamäki, tarja.korkiamaki@viola-koti.fi, p. 044 4500 949.

Lääkehoito

Viola-kodin ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköllä on oma lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa lääkehoidon toteutumista. Suunnitelma on laadittu THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Se määrittelee, miten lääkehoito yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoitosuunnitelmaa on osa henkilöstön perehdytystä ja se päivitetään säännöllisesti sairaanhoitajan toimesta, vähintään vuosittain. Henkilökunta lukee lääkehoitosuunnitelman aina uusimman päivityksen tullessa., vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelmassa on kerrottu myös yksikön toimintasuunnitelma Kanta-palveluissa tapahtuvien toimintahäiriöiden varalle.



Asukaskohtainen lääkehoitosuunnitelma on osa asukkaan terveys- ja hoitosuunnitelmaa, joka tehdään yhteistyössä asukkaan kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmakeskustelussa käydään läpi asukkaan lääkehoidon toteutus.

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Päävastuu ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattihenkilöllä, sairaanhoitaja Tarja Korkiamäellä. Hän valvoo myös henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Vuoroissa olevat lähihoitajat vastaavat lääkehoidon toteutumisesta. Lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön tulee ymmärtää lääkehoidon merkitys osana hoidon kokonaisuutta. Miksi lääkettä annetaan, mitä lääkettä, kuinka paljon, miten ja mitä antoreittiä käyttäen sekä lääkkeen vaikutuksen arviointi. Toteutumista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiskirjauksiin.

Henkilökunnan lääkehoidon koulutus tapahtuu pääsääntöisesti Skhole-oppimisympäristössä. Hoitajilla pitää olla lääkehoitoluvan saadakseen suoritettuna Skholen lääkehoidon teoria ja lääkelaskenta, PKV-lääkehoidon osuus tai jokin muu vastaava Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymä lääkehoidon kokonaisuus ja osaamisen näytöt. Hoitajat myös suorittavat pistosnäytöt ja lääkejakonäytöt toimipaikassaan. Lääkehoidon opintokokonaisuus ja näytöt uusitaan viiden vuoden välein.

Lääkehoidon suurimmat riskit ja ongelmakohtat liittyvät tiedonkulkuun ja hoitajien riittävän lääkehoidon osaamisen ylläpitämiseen ja kouluttamiseen. Hoitajan on aina pyrittävä tiedostamaan asukkaan voinnin mahdollinen muutos ja tapahtuneiden lääkemutosten vaikutukset, vaikka esimerkiksi muistihäiriöinen asukas ei kykenisi asiaa itse ilmaisemaan. Lääkehoitoon liittyvät riskit ovat yleisimmin väärä lääkeannos, väärä lääke, väärä antoaika, lääkeannos väärälle asiakkaalle, lääkelista ei ajan tasalla, asukas ottaa lääkkeen virheelliseen aikaan tai jättää lääkkeensä ottamatta. Lääkehoitoa toteutettaessa huomioidaan riskit ja pyritään minimoimaan ne.

Lääkepoikkeamista ja niihin liittyvistä vaikutuksista informoidaan asukasta tai hänen omaisiaan heti, kun se on tilannekohtaisesti mahdollista. Tapahtumasta täytetään sähköinen lääkepoikkeama-lomake IMS-laadunhallintajärjestelmään ja se kirjataan aina myös potilas-/asiakastietojärjestelmään. Mahdolliset lääkehoitovirheet käsitellään hoitajien viikkopalaverissa. Tavoitteena on virheistä oppiminen ja vastaavien tapahtumien välttäminen.

Rajattu lääkevarasto

Viola-koti palveluntuottajana on hakenut luvan rajatun lääkevaraston perustamiseksi. Rajattua lääkevarastoa koskeva lääkehoitosuunnitelma on osa yksikön lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoidon toteuttaminen rajatusta lääkevarastosta on niin



ikään osa yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuutta, jolloin rajatusta lääkevarastosta toteutettavan lääkehoidon on noudatettava niitä yleisiä lääkitysturvallisuuden tähtäviä toimenpiteitä, jotka on kuvattu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Rajattua lääkevarastoa koskevan suunnitelmaosion sisällöstä säädetään lääkeasetuksen (693/1987) 31 b §:ssä.

Rajatun lääkevaraston lääkevalikoima on rajoitettu lääkevalmisteisiin, jotka vastaavat asukkaiden ennakoimattomia ja äkillisiä lääkehoidon tarpeita ja joita tarvitaan tilanteissa, joissa asukkaan tiedossa oleva sairaus tai tila pahenee ja edellyttää nopeaa lääkehoitoa. Viola-kodissa rajatusta lääkevarastosta käytetään myös nimeä päivystyslääkevalikoima ja yksikön lääkäri on laatinut ohjeistuksen lääkkeiden käyttöön ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Rajatun lääkevaraston lääkkeet hankitaan avoapteekista (Sammon apteekki) yksikön lääkärin allekirjoittamalla pro auctore -lääkemääräyksellä.

Tiedot rajatun lääkevaraston lääkevalikoimasta ovat salassa pidettäviä. Rajatun lääkevaraston sisällöstä on erillinen ohjeistus kolmen lukon takana lääkekaapissa, jossa rajatun lääkevaraston lääkkeitä säilytetään. Lääkekaapin avaimet ja kulunvalvonta on järjestetty niin, että vain lääketoimiluvan omaavat laillistetut tai nimikesuojatut terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitaja ja lähihoitaja/perushoitaja) pääsevät lääkekaapille asioimaan.

Rajatusta lääkevarastosta yksikössä lääkehoitoa voivat toteuttaa vain laillistetut tai nimikesuojatut terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitaja ja lähihoitaja/perushoitaja), joilla on tarvittava lääkehoidon koulutus (LOP tai vastaava teoria, lääkelaskut, PKV teoria) ja lääkehoidon osaaminen on varmistettu (näyttökoe). Yksikön vastaava sairaanhoitaja Tarja Korkiamäki on nimetty rajatun lääkevaraston vastuuhenkilöksi. Hän vastaa siitä, että varaston ylläpitämisessä ja käytössä noudatetaan lakia, asetuksia ja määräyksiä.

Rajatun lääkevaraston tarkoituksena on, että asukkaita ei tarvitsisi riittämättömän lääkityksen vuoksi lähettää sairaalaan, vaan he saisivat tarvitsemansa lääkehoidon yksikössä ja voisivat viettää elämänsä viime vaiheet tutussa ja turvallisessa ympäristössä. Äkilliset ja ennakoimattomat tilanteet voisivat tyypillisesti liittyä esimerkiksi asukkaalla jo aikaisemmin todettujen kipujen pahenemiseen. Rajattua lääkevarastoa voidaan hyödyntää esimerkiksi viikonloppuisin ja hankkia asukkaalle pitempiaikainen lääkitys apteekista seuraavana arkipäivänä.

Jokaiselle potilaalle pyritään kirjaamaan ennakoivasti tarvittava lääkitys. Jos tilanne on yllättävä eikä asukkaalla ole tarvittavana lääkitystä, voidaan määräys lääkkeen antamiseksi rajatusta lääkevarastosta hankkia virka-aikaan soittamalla omalle lääkärille sairaanhoitajan kautta. Klo 16-22 määräys saadaan soittamalla lääkärituottajan takapäivystäjälle, joka antaa määräyksen/ohjeistuksen lääkkeen käytöstä. Eli rajatun lääkevaraston käyttöön tulee aina saada lääkäriltä kyseiselle asukkaalle kohdennettu lääkemääräys.



Lääkäri kirjaa lääkkeen anto-ohjeen Pegasos -asiakastietojärjestelmän lääkeosioon, jos se on mahdollista. Jos lääkäri ei pääse heti määräystä kirjaamaan, kirjaa hoitaja määräyksen Pegasos -asiakastietojärjestelmään ja lääkäri käy tämän myöhemmin varmentamassa. Lääkehoitoa toteutettaessa tarvittavien lääkkeiden anto kirjataan Pegasos -potilastietojärjestelmään asukkaan päivittäiskertomukseen: mitä lääkettä on annettu, miksi on annettu ja miten lääke auttoi.

Rajattua lääkevarastoa voidaan hyödyntää asukkaan ennakoimattomassa ja äkillisessä lääkitystarpeessa silloin, kun asukkaalla on jo olemassa voimassa lääkärin lääkemääräys sellaiseen lääkevarastossa olevaan lääkevalmisteeseen, joka ei kuulu asukkaan säännölliseen lääkitykseen. Tällöin hoidon aloittaminen edellyttää, että yksikössä työskentelevä laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja) tekee päätöksen lääkehoidon aloittamisesta asukkaan voimassa olevan lääkemääräyksen perusteella tai antaa asukkaalle lääkärin sopivaksi katsoman itsehoitolääkkeen. Aloitettavasta lääkehoidosta tulee olla selkeät ohjeet asukkaan lääkelistalla ja aloitettu lääkehoito kirjataan Pegasos-asiakastietojärjestelmään. Nimikesuojatut terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöt (lähihoitaja/perushoitaja) **eivät saa ilman lääkärikontaktia aloittaa lääkettä rajatusta lääkevarastosta.**

Rajatun lääkevaraston huumausaineiksi luokiteltujen lääkkeiden ja PKV-lääkkeiden antamisen yhteydessä tulee täyttää asianmukaisesti nk. kulutuskortti, joka säilytetään lääkehuoneessa kahden lukon takana. Pakkauskohtaisesta kirjanpidosta on käytävä ilmi seuraavat asiat:

- lääkevalmisteen nimi ja määrä
- toimituspäivä ja yksikkö, jonka rajattuun lääkevarastoon lääke on toimitettu
- tiedot lääkkeen kulutuksesta sisältäen asukkaan nimen, annostuksen, lääkkeen antopäivän, lääkkeen määränneen lääkärin nimen ja lääkehoidon toteuttaneen henkilöstön jäsenen allekirjoituksen ja päiväyksen
- mahdolliset mittatappiot.

Kun valmiste on käytetty loppuun, kulutuskortti merkintöineen mahdollisesta mittatappiosta on palautettava valmisteen toimittaneeseen apteekkiin yksikön terveydenhuollosta vastaavan laillistetun lääkärin allekirjoituksella. Kulutuskortit säilytetään kulutuksen syntyneen vuoden lopusta laskien kuusi (6) vuotta henkilörekisterilain mukaisesti.

Rajatun lääkevaraston käyttämättä jääneet, vanhentuneet tai käyttökelvottomat lääkkeet palautetaan apteekkiin.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Erityisen riskialttiita tiedonkulun kannalta ovat iäkkäiden asukkaiden siirtymä



palvelusta toiseen. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Viola-kodissa on käytössä Pirkanmaan hyvinvointialueen yksikköön ohjaamien asukkaiden asioissa Pegasos-potilastietojärjestelmä. Sinne tehdään asukkaiden päivittäiskirjaukset, lääkitystiedot ja asukkaan terveydentilaa koskevat tiedot. Sinne kirjataan myös kaupungin muissa terveydenhuollon yksiköissä tapahtuvat asiat. Muut perusterveydenhuollon yksiköt pääsevät Viola-kodin kirjauksia lukemaan ja Viola-kodissa nähdään esim. lääkärin tekstit. Erikoissairaanhoido ei pääse samaan järjestelmään. Pegasos-potilastietojärjestelmän rekisterinpitäjä on Pirkanmaan hyvinvointialue (aik. Tampereen kaupunki). Kangasalan kaupungin osoittamien asukkaiden (jatkossa hyvinvointialue ohjaa kaikki Pirkanmaan asiakkaat) tiedot kirjataan Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmään. Heidän kohdallaan ainoastaan lääkäri pääsee käyttämään Pegasos-potilastietojärjestelmää.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asukasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asukasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asukasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle



(ent. maistraatti) edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Asukasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä perehdytyksellä, ohjeistuksella ja koulutuksella, asukkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Yhteistyötä asukasturvallisuuden parantamiseksi tehdään säännöllisesti säädösten mukaan eri tahojen kanssa (esim. palotarkastukset, terveystarkastukset, EA-koulutukset).

Henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan yksikkönsä hoitotyön lähiesihenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia. Epäkohdalla tarkoitetaan tässä epäasiallista kohtaamista, asukkaan loukkaamista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveyshaittaa aiheuttavia riskejä kartoitetaan säännöllisesti. Henkilökunta täyttää vuosittain ns. riskien kartoitus -lomakkeen, jossa käydään seikkaperäisesti läpi erilaisia mahdollisia riskikohtia. Lomakkeen avulla havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi, tehdyt toimenpiteet kirjataan ja dokumentit säilytetään. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus.

Riskien tunnistamisella ja seurannalla on ennaltaehkäisevä vaikutus terveyshaittojen syntymiseen. Viola-kotiyhdistys vastaa toiminnanharjoittajana siitä, että toiminnasta ei aiheudu terveyshaittaa.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-laadunhallintajärjestelmään. Raportin vastaanottanut henkilö (hoitotyön lähiesihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja) kirjaa järjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Lisäksi tilanteet käsitellään hoitajien viikkopalaverissa. Tavoitteena on virheistä oppiminen ja vastaavien tapahtumien välttäminen.

Henkilöstö



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

Viola-kodin hoitohenkilöstön määrä vastaa aluehallintoviraston (AVI) asettamia vaatimuksia sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaamien asukkaiden osalta tilaajaorganisaation määrittämää mitoitusta. Mitoitusta seurataan ja tarkistetaan päivittäin. Henkilöstöllä on ammatillinen sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikössä on 0,5 sairaanhoitaja, 9 lähihoitajaa ja 2 hoiva-avustajaa. Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista, työhön tutustujia, kielten opiskelijoita sekä vapaaehtoistyöntekijöitä vaihtuvasti.

Työvuorosunnittelu tehdään mitoituksen mukaan ja jatkuva vuorokohtainen seurantavastuu on hoitotyön lähiesihenkilöllä. Lähiesihenkilötyössä toimiva osallistuu hoitotyöhön vain tarvittaessa. Muuten koko työaika on varattu lähiesihenkilötyöhön.

Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä matalalla kynnyksellä. Käytössä on työterveyshuollon, työsuojeluhenkilöstön, esihenkilöiden ja johdon kanssa yhdessä laadittu varhaisen välittämisen malli, jossa korostetaan esihenkilöiden varhaista reagointia ja asioihin puuttumista nopeasti sekä työpaikan omia keinoja ennaltaehkäistä työkyvyn heikkenemistä. Ohjeen tavoitteena on luoda yhtenäinen käytäntö ja sen avulla saada aikaan myönteinen välittämisen kulttuuri. Lisäksi ohje auttaa selkiyttämään eri osapuolten vastuut ja roolit. Malli vahvistaa yhteistyötä työpaikalla sekä varmistaa tarkoituksenmukaisen yhteistyön ja toimintatavat myös työterveyshuollon ja työnantajan välillä.

Sijaisia käytetään lakisääteisiin vapaisiin sekä äkillisiin poissaoloihin tarvittaessa. Uusilla sijaisilla on perehdytys työhön ja käytössä on perehdytysmateriaali (sähköinen perehdytysmateriaali ja perehdytysmuistio). Sijaiset on haastateltu ja valittu sopivuuden mukaisesti. Viola-kodin eri toimintayksiköiden välille on luotu poissaolotilanteita varten keskinäinen toisien yksiköiden auttamisen malli.

Tuki- ja avustaviin tehtäviin on oma henkilökuntansa. Työtehtävien jako tapahtuu Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmän kautta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa asukkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.



Työntekijöiltä edellytetään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaista pätevyyttä tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista pätevyyttä niiltä osin, kun työntekijän työtehtävät vaativat pätevyyttä. Palvelua antavalla henkilökunnalla, myös sijaisilla, tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Terveydenhuollon työntekijöiltä varmistetaan, että he ovat merkittyinä Valviran ylläpitämässä terveydenhuollon ammattirekisterissä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Ensisijaisesti arvostetaan suuntautumista vanhustyöhön koulutuksessa ja työkokemuksessa.

Rekrytointiprosessin alussa määritellään rekrytoinnin tarve: avoinna olevan tehtävän vaatima osaaminen ja koulutus, aiempi kokemus yms. Tämän jälkeen tarkennetaan vielä tehtävänkuva ja vastuualueet. Seuraavaksi valitaan hakukanava, joka tavoittaa parhaiten ko. kohderyhmän sekä laaditaan ja julkaistaan rekrytointi-ilmoitus. Tässä vaiheessa tulee viimeistään pohtia aikataulutusta; milloin haettava työ alkaa ja hakuaika päättyy, milloin haastatellaan ja koska tehdään päätökset. Rekrytointiprosessi on tarkemmin kuvattuna Viola-kotiyhdistyksen työyhteisön kehittämissuunnitelmassa.

Vakituisten työntekijöiden valinnat tehdään sisäisellä/ulkoisella haulilla. Jokainen työhön otettava haastatellaan henkilökohtaisesti. Rekrytoinnissa huomioidaan aikaisempi työkokemus. Hakijoiden kelpoisuuden varmistaa ja sijaisvalinnat tekee pääsääntöisesti henkilöstöpäällikkö Elina Konsala.

Työnantajan velvollisuus on huolehtia siitä, että työehdot ovat Suomen lakien sekä työehtosopimusten mukaisia. Viola-kodissa säilytetään tiedot palkkaamistaan ulkomaalaisista työntekijöistä, jotta työsuojeluviranomainen voi ne tarvittaessa tarkistaa. Rekrytointivaiheessa henkilöstöpäällikkö varmistaa, että ulkomaalaisella työntekijällä on oikeus oleskella ja työskennellä Suomessa. Jos työntekijä ei ole EU- tai ETA-maan kansalainen, hänen pitää hakea oleskelulupa.

Lisäksi palveluntuottajana Viola-kotiyhdistyksellä on oikeus, ja yli kolmen kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriotteen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asukkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai



omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Vastuu perehdytyksestä on esihenkilöillä, mutta perehdytyksen toteuttavat kaikki työntekijät. Uusi perehdytettävä työntekijä on myös itse vastuullinen hankkimaan tietoa aktiivisesti. Tavoitteena on, että työntekijä pystyy saamiensa ohjeiden ja tietojen perusteella työskentelemään turvallisesti. Hän tuntee työpaikkansa tavoitteet ja arvot sekä osaa toimia niiden mukaisesti. Jokainen perehtyjä saa perehdytysmuistion voidakseen seurata perehdytyksen laajuutta ja voidakseen tarkistaa saaneensa kaikesta perehdytyksestä. Perehdytyksen tulee olla vuorovaikutuksellista, jotta sen tavoite saavutettaisiin. Vuorovaikutuksella varmistetaan myös se, että perehdytys tulee suunniteltua ja toteutettua tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytys on kirjallista, käytännöllistä ja suullista.

Viola-kotiyhdistys ry:llä on otettu 2021 käyttöön Vuolearning-oppimisympäristö, joka toimii sähköisenä perehdytysalustana. Sisältö on kehitetty tukemaan paremmin uutta työntekijää sekä opiskelijaa perehdytysprosessin aikana. Perehdytysmateriaalissa on keskeisimmät asiat, jotka tulee hallita pärjätäkseen mahdollisimman hyvin työssä. Materiaali on toteutettu monipuolisena sisältökokonaisuutena, siihen sisältyy tekstiä, kuvia, videoita sekä tehtäviä. Perehtyjän etenemistä ja suorituksia pystyvät lähiesihenkilöt seuraamaan oppimisympäristöstä saatavista raporteista. Onnistunut perehdytys lisää työntekijän sitoutumista työpaikkaan ja vahvistaa positiivista työnantajakuvaa.

Uusi työntekijä täyttää perehdytysmuistion ja palauttaa sen kuukauden kuluttua hoitotyön lähiesihenkilölle. Kuukauden kuluessa hän pyytää ohjausta niihin kohtiin, jotka eivät ole hänellä vielä hallinnassa. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma ja sen sisältämät asiat. Työntekijä allekirjoittaa asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen ja esihenkilö selvittää sen merkityksen. Sitoutuminen salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen on työntekijälle pakollista.

Pegasos -potilastietojärjestelmään on jokaisella terveydenhuollon ammattilaisella henkilökohtainen toimikortti. Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmään on jokaisella työntekijällä henkilökohtaiset tunnukset.

Organisaatiossa on laadittu työyhteisön kehittämissuunnitelma, jossa on huomioitu koulutustarpeet ja strategian mukaiset koulutustarpeet henkilöstön ammatillista osaamista kehittävän koulutuksen pohjaksi. Ammatillisen osaamisen kehittämisellä tarkoitetaan työntekijöille tarjottavaa suunnitelmallista koulutusta, joka on tarpeen työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi vastaamaan työn ja työtehtävien asettamia vaatimuksia ja ennakoitavissa olevia muuttuvia osaamistarpeita.



Viola-kotiyhdistys ry:llä määritellään vuosittain keskeiset koulutusaiheet, joihin kyseisenä vuonna panostetaan. Tietoa koulutustarpeesta kerätään suunnitelmallisesti kehityskeskusteluiden ja toiminnasta saatujen palautteiden avulla. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet ja työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Henkilökohtaiset kehityskeskustelut käydään vuosittain henkilökunnan ja hoitotyön lähiesihenkilön kesken. Työntekijän kehityskeskustelussa itselleen asettamat tavoitteet dokumentoidaan esihenkilön toimesta. Henkilöstön jäsenellä on itsellään velvollisuus pitää tietonsa ja taitonsa työn vaatimalla tasolla. Oman ammatti-identiteetin kehittymistä pyritään näillä keinoilla myös tukemaan.

Lakisääteisiä koulutuksia seurataan ja ne dokumentoidaan sekä osaaminen varmistetaan. Hoitotyön lähiesihenkilön tehtävänä on pitää huolta, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla. Henkilökunnalle järjestetään sisäistä koulutusta (SisKo) henkilökunnan toivomista aiheista, uusista toimintatavoista ja ajankohtaisista aiheista.

Yksiköstä osallistutaan Pirkanmaan hyvinvointialueen organisoimiin koulutuksiin ja hoitotyön kehittämisyöryhmään (HotKe). Hoitohenkilökunnan osaaminen varmistetaan myös TapaTampere- testillä vuosittain. Hyvinvointialueelle siirtymisen jälkeen tepatampere.fi -sivusto lakkaa toimimasta mahdollisesti kuluvan vuoden aikana. Ennen uuden sivuston julkaisua tepatampere.fi-sivusto toimii entiseen tapaan Tampereen aikaisemman toimintamallin mukaisesti. Koko hyvinvointialueen yhteiset sivut pyritään tekemään seuraavan vuoden aikana.

Toimitilat

Viola-koti on valmistunut marraskuussa 1998 ja ensimmäiset asukkaat muuttivat uuteen kotiin 28.11.1998 alkaen. Koko palvelukoti on esteetön, helppokulkuinen ja invavarusteinen. Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa avustaminen kahden hoitajan turvin on mahdollista. Ympäristöstä on luotu kaunis ja kodinomainen.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikkö sijaitsee 2. kerroksessa. Asukkailla on jokaisella oma huone ja kylpyhuone. Asukkailla on käytettävissään oman asuntonsa lisäksi yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat sekä saunatilat. Palvelutalon kerroksissa 3-6 asunnot ovat yksiöitä tai kaksioita tupakeittiöllä ja omalla kylpyhuoneella. 1. kerroksessa on ravintolasali keittiöineen, monitoimitila, toimistotiloja, sairaanhoitajan/palveluohjaajan ja jalkahoitajan työhuoneet. 1.kerroksen tilat toimivat myös lähitorin tiloina, jolloin talon



asukkaiden lisäksi käyttäjiä ovat lähialueelta tulevat henkilöt. Talossa on kaksi hissiä, toiseen mahtuu parit.

Toisesta kerroksesta on kulku Viola-kodin sisäpihalle ja reitti on myös talon virallinen pelastustie, joka tulee aina olla vapaana ambulanssia ja palokuntaa varten. Autoja ei saa pysäköidä sisäpihalle kuin muuttotilanteessa eikä silloinkaan saa tukkia pelastusväylää ovelle. Muuttoauto ohjataan pysäköimään ryhmäkodin aidatun terassin pitkän sivun eteen, jolloin pelastustie säilyy vapaana.

Asukkaiden asunnot ovat heidän kotejaan ja he saavat sisustaa ne oman mieltymyksensä mukaan. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkailla on palveluntuottajan puolesta asunnossaan sähköinen säätösänky hygieniasuojattuine patjoineen. Kulkuyhteydet koko talossa tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen (sähköovet, painikkeet ovien aukaisuun, hissit). Kynnyksiä ei ole tai ne on luiskattu. Oviaukot ovat riittävän leveitä. Käytävillä ja kylpyhuoneissa on tukikaiteita ja kaikissa tiloissa mahtuu liikkumaan apuvälineen kanssa. Huonekalut ja muu irtaimisto on valittu kohderyhmälle sopivaksi. Värimaailma on hillitty ja kodikas.

Ryhmäkodin yhteisessä käytössä on tupakeittiö, joka toimii myös yhteisenä kokoontumistilana, johon kaikki asukkaat mahtuvat. Salissa voi katsella televisiota ja viettää ohjattuja toiminnallisia hetkiä. Saunaan pääsee jokainen viikoittain niin halutessaan. Asukkaalla on vuokrasuhde omaa huonettaan ja yhteisiä tilojaan kohtaan. Asukkaan huone on vain hänen käytössään eikä sitä käytetä hänen poissa ollessaan muuhun tarkoitukseen. Asukkaat sisustavat huoneet heille tärkeillä ja mieleisillä huonekaluilla, tavaroilla ja tekstiileillä.

Varsinaisia vierailuaikoja yksikössä ei ole. Omaiset ovat aina tervetulleita. Mahdollisena epidemia-aikana on mahdollista, että vierailuja joudutaan hetkellisesti rajoittamaan. Halutessaan omaisilla on mahdollisuus yöpyä asukkaan luona esim. saattohoitotilanteissa.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekotus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät täysin aidattu terassi ja hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista.

Yksi toiminnan lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen asukkaille. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa esteettömyydestä johtuen. Luomme toiminnalla perustan hyvälle ja turvalliseen elämälle viihtyisässä ympäristössä.

Teknologiset ratkaisut



Henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kuluvalvontahälyttimillä ja kutsulaitteilla. Viola-kodissa on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus saada yhteys henkilökuntaan ympäri vuorokauden. Asukashuoneisiin on asennettu turvahälytinvastaanotin ja asukkailla on mahdollisuus saada omien tarpeidensa mukainen kutsupainike. Hoitohenkilökunta saa asukkaan kutsun hälytysviestinä ja heillä on mahdollisuus ottaa puheyhteys hälyttäneeseen asukkaaseen. Asukaskutsut yhdistyvät hoitajille ympäri vuorokauden ja lokitiedot kirjautuvat tietojärjestelmään. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistellaan säännöllisesti. Tunstall Oy:n puhelintuki päivystää ympäri vuorokauden.

Olemassa olevia turvaratkaisuja seurataan ja kehitetään jatkuvasti asukasturvallisuuden vaatimalle tasolle. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja tarvittaessa laitteet lähetetään huoltoon. Mahdollisten käyttökatkojen aikana asukkaiden luona käydään säännöllisesti tunnin välein.

Tunstall pääkäyttäjät ja vastuuhenkilöt: Suvi Sillanpää, Päivi Joenperä, Pekka Vainio ja Veera Viinikainen (sähköpostiosoite muotoa etunimi.sukunimi@viola-koti.fi). Jokaisella hoitajalla on velvollisuus laitevian sattuessa olemaan yhteydessä Tunstall-tukeen joko puhelimitse p. 010 320 1692 tai sähköpostilla huolto@tunstall.com.

Ovien lukitus on sähköisesti ohjattu ja hallittu. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina ja kaikissa ovissa on avaintagien lukulaitteet. Ovenavaus-järjestelmään jää lokitiedot, mitä lukkoja kullakin avaintagilla on avattu. Ulko-ovissa 1. ja 2. krs:ssa on asennettu asukkaan poistumisen ilmaiseva kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä. Ulko-ovien vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksikköön vierailulle tulevia varten. Ryhmäkodin muista tiloista rajaava ovi 2.krs:ssa avataan myös avaintagilla. Valvotulla ympäristöllä ja lukossa olevilla ovilla turvaamme asukkaille turvallisen elinympäristön.

Viola-kodissa on kaikissa kerroksissa sprinklaus eli automaattinen vesisammutusjärjestelmä sekä asianmukaiset alkusammutusvälineet. Yksikössä on yövalvonta.

Viola-kodissa on Palo- ja pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, jotka päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Kaksi kertaa vuodessa tehdään turvallisuuskävely, jossa tarkistetaan pelastusviranomaisten tekemän listan mukaan kaikki talon tilat. Korjattavat asiat kirjataan ja toimitetaan eteenpäin korjattaviksi. Listan mukaan myös tarkistetaan, että korjaukset on tehty. Talon isännöinnistä vastaa toiminnanjohtaja Niina Lahti. Turvallisuuskoulutusta (alkusammutuskoulutus) on vuosittain ja koko henkilökunta on velvoitettu osallistumaan siihen. Koulutus tapahtuu useimmiten keväällä (touko-kesäkuulla), jolloin siihen saadaan mukaan myös suurin osa tulevista kesätyöntekijöistä.



Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta on siirtynyt Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviralta Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle vuoden 2020 alussa. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltavia välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut mm. sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologian toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Viola-kodissa käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit ja hoivasängyt. Asukkaiden apuvälineiden hankinnasta vastaa apuvälinevastaava, lähihoitaja Jani Ojala yhdessä Viola-kodin fysioterapeuttien kanssa. Yhteistyössä hoitohenkilökunnan kanssa kartoitetaan asukkaan apuvälineen tarve, pyydetään apuvälinettä Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä ja huolehditaan tarvittavasta käyttöönotto-opastuksesta. Apuvälinevastaava vastaa huollon toteutumisesta yhdessä fysioterapeuttien kanssa (hoitohenkilökunta ilmoittaa huollon tarpeen). Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti.

Asukkaan pitkäaikaisen sairauden hoidossa tarvitsemat hoitotarvikkeet sairaanhoitaja hankkii Pirkanmaan hyvinvointialueen hoitotarvikkejakelusta tarpeen mukaan. Hoitotarvikkeet ovat asukkaalle maksuttomia. Edellytyksenä on pääsääntöisesti se, että sairaus on pitkäkestoinen eli kestää yli kolme kuukautta. Tällaisia hoitotarvikkeita ovat mm. avanteen tai haavan hoitoon liittyvät tarvikkeet, diabeetikon hoitotarvikkeet, katetrit ja virtsankeräystarvikkeet sekä muut hoitotarvikkeet, kuten happihoitoon liittyvät välineet. Vaippoja voidaan myöntää keskivaikean ja vaikean virtsa- ja ulosteinkontinenssin hoitoon. Vaippojen hankinnasta vastaa vaippavastaava, lähihoitaja Pirkko Nurmivuori (pirkko.nurmivuori@viola-koti.fi).

Yksikössä huolehditaan laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Henkilökunnan osaaminen hoitotyön välineiden turvallisessa käytössä varmistetaan säännöllisten osaamiskartoitusten ja perehdytyksen avulla. Laitte- ja irtaimistorekisteriin (Lojer easy care system) on kirjattu käytössä olevat terveydenhuollon laitteet ja vastuhenkilöt. Laitteiden käyttöönotto, huolto, perehdytys ja käyttäjän



vaaratilanneilmoituskäytäntö on kirjattu menettelyohjeisiin. Terveysthuollon laitteille on yhtiötasolla huoltosopimukset.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esihenkilölle viallisista laitteista. Esihenkilön velvollisuus on tehdä näistä viipymättä asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset Fimean ohjeistuksen mukaan ja Fimean lomakkeita käyttäen.

-Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta.

-Läheltä piti -tilanteesta 30 vuorokauden kuluessa.

Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-laadunhallintajärjestelmään ”Turvallisuuden poikkeama” -lomakkeelle. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat henkilöt ovat fysioterapeutti Joonas Lehtomäki (p. 044 450 0913), apuvälinevastaava Jani Ojala (p. 044 450 0952) ja sairaanhoitaja Tarja Korkiamäki (p. 044 450 0949).



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. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Viola-kotiyhdistyksellä on käytössä Pegasos- potilastietojärjestelmä, jonka rekisterinpitäjänä toimii Pirkanmaan hyvinvointialue sekä Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmä, jonka rekisterinpitäjänä toimii Viola-kotiyhdistys ry. Näihin kirjataan asukkaan terveydentilaa koskevat tiedot, lääkitystiedot sekä hoidon päivittäisseuranta. Työntekijöillä on järjestelmiin henkilökohtaiset tunnukset ja kirjaamisesta jää lokijälki GDPR-lainsäädännön mukaisesti. Henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemisen kannalta tarpeellista.

Työntekijä allekirjoittaa työt aloittaessaan asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen. Sitoutuminen salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen on työntekijälle työsopimukseen kuuluvaa ja pakollista. Opiskelijoilla vaitiolovelvollisuus sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa asiakas- ja potilastietoihin liittyvää lainsäädäntöä, annettuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä käydään läpi yksikön henkilökunnan kanssa.

Asiakastietoja ei pääsääntöisesti käsitellä sähköpostin välityksellä. Jos kuitenkin asiakastietoja täytyy sähköisesti välittää, käytetään suojattua sähköpostiyhteyttä (käytettävän sähköpostiosoitteen perään lisätään .s, esim. etunimi.sukunimi@viola-koti.fi.s). Tietojen suojaamisvelvollisuudesta ja salassapitovelvollisuuden vuoksi asukastietoja sisältäviä viestejä voidaan lähettää vain, mikäli sillä on käytössään sähköposti, jossa on riittävän vahva salaus. Suojaamattoman sähköpostiyhteyden kautta voidaan antaa neuvontaa yleisellä tasolla.



Asukkaita informoidaan henkilökohtaisten palvelu- ja hoitosuunnitelmakeskustelujen yhteydessä hänen tietojensa käsittelyyn liittyvistä asioista. Asukkaalla on oikeus pyytää nähtäväksi omat tietonsa. Asukastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asukkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa. Omaisen, puolison tms. henkilön, tulee tehdä pyyntö kirjallisena. ”Asianosaisen tiedonsaantipyyntö” -lomake löytyy osoitteesta: <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/asianosaisen-tiedonsaantipyynto-sosiaalipalvelut> . Lomake toimitetaan siinä mainittuun osoitteeseen.

Jos omaisella on tarve saada tietoja jo kuolleesta asukkaasta, voidaan omaiselle myöntää oikeus saada tietoja hänen kuolleelle lähiomaiselleen tämän elinaikana annetusta terveyden- ja sairaanhoidosta, jos tiedot ovat välttämättömiä hänen etujensa tai oikeuksiensa selvittämiseksi ja toteuttamiseksi, esimerkiksi tilanteissa, joissa omaiset haluavat selvittää epäilemäänsä hoitovirhettä. Oikeutta on haettava kirjallisesti siltä terveydenhuollon toimintayksiköltä, missä vainaja on ollut hoidettavana. Luovutetun tiedon saaja ei saa käyttää tai luovuttaa tietoja edelleen muuhun tarkoitukseen.

NurseBuddysta on laadittu rekisteriseloste ja Viola-kodin asiakasrekisteristä tietosuojaseloste. Viola-kotiyhdistys on myös määritellyt tietoturvapoliittikan.

Tietosuojavastaavan nimi: toiminnanjohtaja Niina Lahti, p. 0400 782 244,
niina.lahti@viola-koti.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asukkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Työntekijä ohjataan yksikön dokumentointi- ja kirjaamiskäytäntöihin perehdyttämisen yhteydessä. Hoitotyön lähiesihenkilö vastaa siitä, että alaisilla on oikeat ja riittävät käytännön taidot asian toteutumiseksi.

Viola-kotiyhdistyksellä on käytössä kirjauslaitteita (puhelin ja kannettava tietokone), jotka mahdollistavat kirjauksen asukkaan luona reaaliajassa ja yhdessä asukkaan kanssa. Muutosten havainnointi ja kirjaaminen päivittäin jokaisessa työvuorossa on erittäin tärkeä osa hoitohenkilökunnan työtä. Jokaisen työvuorossa olevan tulee huolehtia, että hän



VIOLA-KOTI
VIOLA-KOTIYHDISTYS RY

siirtää asukkaiden terveydentilaa koskevat tiedot asianmukaiseen tietojärjestelmään (Tampereen kaupungin osoittamilla asukkailla Pegasos -potilastietojärjestelmään, Kangasalan kaupungin osoittamilla asukkailla Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmään). Suullinen raportointi täydentää tietojen siirtoa työskentelevälle henkilökunnalle.

Viola-kotiyhdistyksellä on käytössä oma toiminnanohjausjärjestelmä Nursebuddy sekä mobiilikirjauslaitteita, jotka voidaan suojata ja sulkea väärinkäytösten ja katoamistapausten varalta. Järjestelmän myötä yhdistyksellä on kaksivaihtoehtoinen verkko toimintahäiriöiden varalta sekä tietojen tallentuminen pilvipalveluun.

Kirjaamisen periaatteita käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisin väliajoin. Kirjaamisen toteutumisesta on kaikilla hoitohenkilöstössä valvontavastuu.



VIOLA-KOTI
VIOLA-KOTIYHDISTYS RY

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelma toimii osana Viola-kodin laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Viola-koti pyrkii arvojensa mukaiseen korkeaan laatuun ja asukkaiden



parhaaseen. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asukasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Riskit luokitellaan haitallisen tapahtuman seurausten vakavuuden (vähäinen - haitallinen - vakava) ja esiintymistodennäköisyyden (epätodennäköinen - mahdollinen - todennäköinen) perusteella.

Viola-kodissa toiminnan riskejä arvioidaan mm. poistumisturvallisuusselvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa, ravitsemuksen omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksessa.

Asukastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, kulttuurisuunnitelma/viikko-ohjelmat ja asukkaiden henkilökohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

Sähköposteihin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa.

Asukaspalautte kirjataan heti ja käsitellään viimeistään seuraavassa viikkopalaverissa.

Välitöntä puuttumista vaativat asiat selvitetään asianosaisten kesken välittömästi, asianosaisten ollessa seuraavassa työvuorossa tai tarvittaessa tavoitellaan vapaa-ajalta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelmassa määritetään, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten



VIOLA-KOTI
VIOLA-KOTIYHDISTYS RY

havaitut puutteellisuudet korjataan. Oma- ja ulkovalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt oma- ja ulkovalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Tampere 28.12.2023

Allekirjoitus _____
Niina Lahti

Liitteet:

Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta



Ilmoituslomake

<u>Sosiaali- ja terveystalvelujen palvelualue</u>	
<u>Palveluryhmä:</u>	
<u>Toimipaikka:</u>	
<u>1. ILMOITUS ASIAKKAASEEN KOHDISTUVASTA EPÄKOHDASTA TAI SEN UHASTA</u>	
<u>Työntekijän ilmoitus (Sosiaalihuoltolaki § 48 ja § 49)</u>	
<u>Tilanteen kuvaus:</u>	
<u>Päiväys</u> <u> . .20</u>	<u>Ilmoituksen tehnyt työntekijä, nimen selvennys ja yhteystiedot</u>
<u>Päiväys</u> <u> . .20</u>	<u>Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana.</u>
	<u>Yksikön lähiesihenkilö, nimen selvennys ja yhteystiedot</u>



2. ASIAN SELVITTELY ESIHENKILÖN TOIMESTA

Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet

3. PÄÄLLIKÖN YHTEENVETO

- Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi

Päiväys

...20

palvelujohtaja

Kopio lähetetty ...20 Yksikön esihenkilölle, ilmoituksen tehneelle työntekijälle ja sosiaali- ja terveyspalvelujen johtaja Taru Kuosmaselle (SHL 48 §)

Tiedoksi AVI/Valvira (SHL 49 §) Kyllä /Ei