



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	27



LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Ohjaavaan tekstiosuuteen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille sekä sosiaalipalveluille eri toimintakokonaisuuksille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut, mielenterveyspalvelut, päihde- ja riippuvuuspalvelut sekä neuvonta- ja ohjauspalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi : Viola-kotiyhdistys ry

Y-tunnus: 1439631-7

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Tampere

Kuntayhtymän nimi: _____



VIOLA-KOTI
VIOLA-KOTIYHDISTYS RY

Toimintayksikkö/palvelu:

Nimi: Willa Viola/ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Katuosoite: Juhlatalonkatu 7

Postinumero: 33100 Postitoimipaikka: Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen: _____

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Ikäihmiset, ympäri vuorokautinen palveluasuminen, max 20 asukasta (tilanne 06.05.2024
= 20 asukasta)

Esihenkilö: ___Yksikön lähiesimies Nina Salminen p. 044 4500918

Sairaanhoitaja Outi Pajala p. 044 4500912

Palveluohjaaja Johanna Häyhtiö p. 044 4500919

Toimintayksikön johtaja toiminnanjohtaja Niina Lahti p. 0400 782244

Sähköposti: etunimi.sukunimi@viola-koti.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: *(yksityiset ympäri vuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 18.6.2007

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ympäri vuorokautinen yksityisten sosiaalipalvelujen antaminen.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 15.3.2017

Palveluala, joka on rekisteröity: Yksityiset sosiaalipalvelut



Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat: Tarvittaessa yöhoitajan apu 1: AVARN security (turvapainike).
Tarvittaessa yöhoitajan apu 2: Add Secure Smart Care Oy (sopimus turva-auttamisesta).
Apteekkipalvelut: Sammon Apteekki, asiakaskohtaiset sopimukset. Ravitsemuspalvelut:
Domelux, ryhmäkodin lounas- ja päivällisateriat. Asiakas-, asukas-,
läheistyytyväisyyskyselyt: Roidu oy.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Willa Viola valvoo ostettujen palveluiden laatua tekemällä yhteistyötä alihankkijoiden kanssa. Palvelujen laatua kehitetään yhteistyöllä toimijoiden kanssa ja puuttumalla epäkohtiin asiakaspalaute huomioiden. Myös asukkaiden havaitsemat huomiot ovat tärkeitä ja palautetta kannattaa kertoa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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



Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osaluueille nimetään omat vastuuhenkilöt.

Willa Violan koko henkilöstö osallistuu omavalvonnan suunnitteluun ja toteutukseen esimiehensä Nina Salmisen johdolla. Asiakasvastuussa oleva sairaanhoitaja Outi Pajala sekä palveluohjaaja Johanna Häyhtiö ovat keskeisiä henkilöitä omavalvonnan suunnittelussa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaa ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi ja täydennetään yksikön viikkopalavereissa yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Nina Salminen, Willa Violan lähiesimies p. 044 450 0918

Outi Pajala, sairaanhoitaja p. 044 450 0912

Johanna Häyhtiö, palveluohjaaja p. 044 450 0919

Elina Konsala, henkilöstöpäällikkö p. 040 589 1471

Niina Lahti, toiminnanjohtaja p. 0400 782 244

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys suunnitelmaan tehdään vähintään kerran vuodessa. Päivittämisestä vastaa lähiesimies Nina Salminen (päävastuu) / sairaanhoitaja Outi Pajala / palveluohjaaja Johanna Häyhtiö.



Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Willa Violan toimiston ilmoitustaululla. Muilla ilmoitustauluilla on ohje, mistä omavalvontasuunnitelma löytyy.

Omavalvontasuunnitelma on Viola-kotiyhdistyksen verkkosivuilla <https://viola-koti.fi/ymparivuorokautinen-asuminen-ryhmakoti/>

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toimintaympäristöömme vaikuttavat erityisesti sosiaali- ja terveystalouden uudistamisessa parhaillaan tehdyt ratkaisut. Pääasiallinen neuvottelukumppani on vaihtunut maakunta- ja soteuudistuksen myötä. Valtion ja kuntien heikko taloustilanne yhdessä lisääntyvien vaatimusten kanssa vaikuttaa merkittävästi toiminnan kannattavuuteen. Sopimukset siirtyivät hyvinvointialueelle. Palvelutarpeiden kasvu ja monipuolistuminen yhdessä lisääntyvien laatuvaatimusten kanssa edellyttää muutoksia hoitotyön sisältöön ja kokonaan uusia hoivamalleja. Samanaikaisesti muuttuvat arvot edellyttävät entistä avoimempaa viestintää eri kanavia hyödyntäen. Palveluiden järjestäminen asiakkaiden tarvetta vastaavaksi tulee haasteelliseksi työtä tekevien työkuluttuurissa tapahtuvien muutosten ja töiden pirstaloitumisen johdosta. Tiedolla johtaminen ja teknologioiden hyödyntäminen korostuu. Kilpailuympäristö on jakautunut suuriin valtakunnallisiin ja pieniin paikallisiin toimijoihin. Ammattitaitoisen henkilökunnan riittävyys ja saatavuus on avainasemassa palveluliiketoiminnassa. Liikehdintä sote-alalla on voimakasta ja pitovoimaan liittyvät tekijät korostuvat. Lain mukainen mitoituksen nosto tuo lisähaastetta ja koulutuspainetta työnantajalle uuden työvoiman saamiseksi. Viola-kotiyhdistys ry on yhteiskunnallinen yritys, joka tekee työtä vanhusten sosiaalisen aseman, asunto-olojen sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin parantamiseksi. Yhdistys toimii yhteistyössä kaupunkien sekä alan yhteisöjen kanssa sekä tekee esityksiä ja aloitteita toimialansa kehittämiseksi. Yhdistyksen visio on olla alan vetovoimainen edelläkävijä, jonka toimintaa ohjaavat strategiset arvot ovat **kunnioittava kohtaaminen ja oivaltava osaaminen**. Yhdistyksen kolme ydintoimintoa



ovat yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asuminen, kotona asumista tukevat palvelut ja ravintolatoiminta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ja hoitoperiaatteissamme korostuvat asukkaiden itsenäinen ja aktiivinen elämä. Luomme toiminnalla hyvän ja turvallisen elämän viihtyisässä ympäristössä. Perusperiaatteitamme ovat asiakaslähtöisyys ja yksilöllisten voimavarojen huomioon ottaminen. Kunnioitamme omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Elämästä halutaan saada elämänmakuista asiakkaan 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.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty työtehtäväänsä. Työn prosessit on määritelty. Kirjaaminen ja raportointi tapahtuu säännöllisesti ja niihin liittyy valvonta, seuranta ja arviointi. Asioita käsitellään moniammatillisesti.

Jokainen työntekijä tekee turvallisuutta edistäviä ratkaisuja osana jokapäiväistä työtään ja raportoi mahdollisista poikkeamista välittömästi esimiehelleen. Turvallisuuskävely tehdään kaksi kertaa vuodessa suunnitellusti ja siitä tehdään kirjallinen raportti. Pohjana käytetään turvallisuusviranomaisilta saatua lomakepohjaa. Korjattavat kohteet ilmoitetaan niitä hoitaville henkilöille ja esimies valvoo, että ne tulevat hoidetuksi.



Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuuden ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työnantaja huolehtii siitä, että työntekijöillä on

riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä läsnä oleva asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Yhteisvastuullisuus turvallisuuden edistämiseksi on jokaisen työntekijän velvollisuus ja kaikilla tiedossa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta 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. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta



vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskin suuruus arvioidaan kolmiportaista riskitaulukkoa hyödyntäen. Todennäköisyyden ja seurausten vakavuuden perusteella arvioidaan toimet ja niiden kiireellisyys. Henkilöstölle ja yhteistyötahoille tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä suullisesti tai kirjallisesti. Tiedottamisessa käytetään myös sähköpostia ja Teams-järjestelmää. Päivittäisillä raporteilla, viikkopalavereissa sekä yhdistyksen sisäisissä koulutuksissa käsittelemme henkilökunnan kanssa tiedotettavia asioita ja muita tärkeitä asioita. Eri yksiköiden esimiehet tapaavat joka toinen viikko ja kerran kuukaudessa mukana ovat myös muut vastuuhenkilöt, kuten sairaanhoitajat ja palveluohjaajat. Näissä tapaamisissa luodaan yhdessä hyviä toimintakäytäntöjä ja jaetaan kokemuksia. Sairaanhoitajat kokoontuvat palaveriin kahden viikon välein. Sairaanhoitajilla ja palveluohjaajilla on myös omat säännölliset tapaamisensa kerran kuukaudessa. Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalavereissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty tehtävänsä. Henkilökuntaa ohjataan aktiivisesti seuraamaan työympäristöään ja kirjaamaan havaintojaan erillisille tätä tarkoitusta varten oleville lomakkeille tai kertomaan havainnoistaan esimiehelle/vastuuhenkilöille kirjallisesti tai suullisesti, jolloin havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kirjataan. Vuosittain käydään läpi riskien tunnistaminen -lomake yhdessä henkilökunnan kanssa. Lomakkeilta nousevat asiat käsitellään yhdessä sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet.



Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa.

Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus tehdään yksikön esimiehelle. Esimiehen on ilmoitettava asiasta Tampereen kaupungin Valvonta- ja ohjausyksikköön valvontakoordinaattorille.

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

Omaiset ja läheiset voivat ottaa yhteyttä ensisijaisesti yksikön lähiesimieheen (Nina Salminen, p. 044 4500918, nina.salminen@viola-koti.fi) tai hoidosta vastaavaan henkilöön ilmoittaakseen havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja/tai riskit. Myös henkilöstöpäällikkö ja toiminnanjohtaja ovat käytettävissä asian selvittämiseksi. Palaute otetaan käsittelyyn viipymättä, viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.



Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköissä on käytössä turvallisuuden poikkeamakaavake ja lääkepoikkeamakaavake, joilla kyseisiä asioita kootaan. Näistä ilmoituksista tulee sähköposti-ilmoitus työntekijän valitsemalle esimiehelle, jonka velvollisuus on käsitellä asia. Viikoittain olevassa hoitohenkilökunnan yhteispalaverissa esille tulleita tilanteita käsitellään, mietitään korjaus/ratkaisumalleja ja päätetään, mihin toimenpiteisiin ryhdytään tilanteen korjaamiseksi. Viikkopalaverissa kirjoitetaan muistio, joka on Teams- järjestelmässä kaikkien 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 syiden 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 hyväksi käytännöiksi kirjatut toimintamallit. Tilanteita käsitellään heti, seuraavana arkipäivänä ja aina seuraavassa viikkopalaverissa. Asiat dokumentoidaan viikkopalaverimuistioon. Kuukausittain järjestetään ”Sisko-koulutus” eli sisäinen koulutus johon on mahdollisuus osallistua myös Teamsin kautta jos ei pääse paikalle. Koulutusaiheet valitaan etukäteen, ottaen huomioon senhetkiset henkilökunnan koulutus- tai ohjaustarpeet. Koulutukset nauhoitetaan koko henkilökunnan käyttöön.

Henkilöstölle ja yhteistyötahoille tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä suullisesti tai kirjallisesti. Tiedottamisessa käytetään myös sähköpostia ja Teams-järjestelmää.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen osallistuu asukas ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillinen edustajansa, hänen hoidostaan vastaava sairaanhoitaja/palveluohjaaja, 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 lähtökohtana on henkilön 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 epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Asukkaiden palvelutarpeen arvioinnissa mittareista on käytössä RAI-arviointi (Resident Assessment Instrument), MMSE-muistitesti (Mini-Mental State Examination), Cerad-tehtäväsarja, MNA-testi (Mini nutritional assessment) ja GDS-seula (geriatrinen depressioasteikko).

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutuminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Palvelu- ja hoitosuunnitelmien päivittäminen on tärkeää ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

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



Asukkaan muuttaessa laaditaan ensimmäinen palvelu- ja hoitosuunnitelma kuukauden kuluessa muutosta. Toteutumista arvioidaan hoitajien toimesta päivittäin sekä arvioimalla, kuuntelemalla palautetta ja säännöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmapäivityksen yhteydessä. Hoidon tarve arvioidaan joko Willa Violan ryhmäkodin henkilökunnan toimesta tai yhteistyössä palvelun tilaajan (=julkinen sektori) kanssa.

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on hoitamisen perusohje. Ensisijaisesti asukkaan omahoitaja vastaa suunnitelman päivittämisestä. Päivittäminen tehdään kuuden kuukauden välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutostilanteissa RAI-mittaristoa apuna käyttäen. Palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällöstä raportoidaan hoitoon osallistuville Pegasos-potilastietojärjestelmän ja/tai Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmän avulla sekä päivittäisraporteilla että viikkopalaverissa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa ja päivittäiskirjaaminen luo jatkuvuutta hoidon seurantaan.

Asiakkaan kohtelu

Willa Violan asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

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.

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.



Jokaisella asukkaalla on oma koti, jonka rauhaa kunnioitetaan. Asuntoon kulkemista 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 henkilökohtaiset toiveet ja jokaisella on oikeus päättää itse elämästään. Muistisairaiden asukkaiden kohdalla keskustellaan perheen kanssa päätöksenteosta asukkaan asioista ja määritellään vastuut. Edunvalvontavaltuuksia ja edunvalvontaa otetaan asukkaan asioiden sujumiseksi tarpeen mukaan puheeksi. Willa Violan asukkaita hoivataan yksilöllisesti ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen asukkaan, 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.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

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.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja asiat kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään asiaankuuluvat



kirjaukset myös potilas-/asiakastietojärjestelmään ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtavat syyt ja toimenpide ja toimenpiteen kesto.

Asukkaiden liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä. Päätös tästä tehdään 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 oltava 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 hygienihaalarit.

Jos muistisairas asukas kuitenkin päättää lähteä yksikön ulkopuolelle, ei henkilökunta saa voimakeinoin yrittää estää asukasta lähtemästä vaan kokeillaan seuraavia toimenpiteitä:

- Henkilökunta yrittää suostutella asukasta jäämään.
- Soitetaan omaiselle, joka voi yrittää suostutella asukasta puhelimitse jäämään.
- 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 Willa Violaan. Tässä on huomiotava, että Willa Violaan jäävillä asukkailla on riittävä henkilökunta ja apua paikalla.
- Viimeisenä keinona saada asukas turvallisesti kotiin, on pyytää virka-apua poliisilta.

Valvotulla ympäristöllä ja lukossa olevilla ovilla pyritään siihen, ettei asukas katoa. Työvuorossa oleva henkilökunta yrittää mahdollisuuksien mukaan etsiä kadonnutta asukasta. Avunpyynnön voi tehdä myös Viola-kotiyhdistyksen muihin yksiköihin, jotka sijaitsevat aivan vieressä. Huomiotavaa on, että Willa Violaan jäävillä asukkailla on



riittävä henkilökunta ja apua paikalla. Kadonneen asukkaan etsimisen viranomaisvastuu kuuluu poliisille.

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojen päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

[Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee usein esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista ohjaa Willa Violan ryhmäkodin 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 vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Kuka tahansa voi ilmoittaa yksikön esimiehelle havaitessaan kohtelussa puutteita.

Henkilökunnan tulee sitoutua kohtaamaan asukkaat kunnioittavasti, ystävällisesti ja asiallisesti. Työnteko asukkaan kanssa edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa.

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 Willa Violan lähiesimieheen (Nina Salminen, p.044 450 0918, nina.salminen@viola-koti.fi) tai hoidosta vastaavaan henkilöön, jos on pienintäkään epäilystä asianmukaisen kohtelun toteutumattomuudesta, mieluummin ennakoivasti. Henkilöstöpäällikkö ja toiminnanjohtaja ovat myös tarvittaessa käytettävissä.

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita asukkaalle ja henkilöstölle, 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.

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. Hyvän hoidon lähtökohta on molemminpuolinen luottamus. Asiakaspalaute on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Ryhmäkodin 2.kerroksen aulan postilaatikkoon jätetyt palautteet, asukkaille ja omaisille järjestetyissä tilaisuuksissa annetut palautteet sekä suullisesti annetut palautteet käsitellään vähintään kuukausittain. Palautetta voi antaa myös puhelimitse, sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta.



Asukaspalautetta kerätään säännöllisesti ja siihen suhtaudutaan vakavasti ja kunnioittaen. Toiveet pyritään toteuttamaan asukkaan voimavarat huomioiden. Asukaspalautte kerrotaan henkilökunnalle ja ratkaisua pohditaan moniammatillisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Viola-kotiyhdistyksellä on käytössä muistutusmenettely. Muistutusmahdollisuudesta informoidaan asukkaita niin, että asukkaille syntyy kuva turvallisesta ja asiakaspalveluun myönteisesti vaikuttavasta menettelytavasta. Jos asukas on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Willa Violan tehostetusta palveluasumisesta muistutus tehdään lähiesimies Nina Salmiselle, joka vie asian toiminnanjohtaja Niina Lahdelle käsittelyprosessin aloittamiseksi.

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

Muistutuksen vastaanottaja Willa Violan lähiesimies Nina Salminen, p. 044 450 0918, nina.salminen@viola-koti.fi ja

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

Yksikköä koskevat muistutukset lähetetään Tampereen kaupungin Kirjaamoon, josta ne ohjataan eteenpäin vastattavaksi. Kirjaamon yhteystiedot: Tampereen kaupunki, Kirjaamo, Aleksis Kiven katu 14-16 C, postiosoite PL 487, 33101 Tampere.



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. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen, palveluun tai kohteluun, hän voi selvittää asiaansa yhdessä sosiaaliasiamiehen kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava, hän ei tee päätöksi eikä myönnä etuuksia. Palvelu on maksutonta.

Sosiaaliasiamies:

*neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa

*avustaa muistutuksen teossa

*tiedottaa asiakkaan oikeuksista

*toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

*seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa

Sosiaaliasiamies tiedottaa ja tekee yhteistyötä myös eri viranomaistahojen, järjestöjen sekä palveluntuottajien kanssa. Sosiaaliasiamies pitää asiakasrekisteriä, johon muilla viranomaisilla ei ole pääsyä ja johon tallennetaan henkilötietoja vain silloin, kun asian hoitaminen sitä edellyttää.

Sosiaaliasiamies@pirha.fi

p. 040 8004187 ma-to klo 9-11

Valvonta.ikaihmiset@pirha.fi

Maistraateissa toiminut valtakunnallinen kuluttajaneuvonta on siirtynyt osaksi Kilpailu- ja kuluttajavirastoa (KKV) 1.1.2019 alkaen. Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.



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 puhelinpalvelu 029 505 3050 (ma,ti,ke,pe klo 9-12 ja to klo 12-15)

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

Puhelinpalveluun kannattaa jättää soittopyyntö, jolloin sinun ei tarvitse jäädä jonottamaan, vaan asiantuntija soittaa takaisin. Puheluihin vastataan soittajajärjestyksessä. Soittopyyntöä ei ole mahdollista jättää salaisesta numerosta soittaessa.

Soittaminen Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295-alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun (pvm) ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun (mpm). Taksa määräytyy soittajan liittymäsopimuksen perusteella. Aikaperusteisen maksun lisäksi operaattori voi veloittaa myös puhelun aloitusmaksun. Soittaminen ei yleensä sisälly ns. puhepaketteihin.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat.

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-kotiyhdistyksen fysioterapeuttia ja ostaa kuntoutuksen lisäpalveluja.

Kuntouttavalla työotteella ylläpidetään ja edistetään asukkaan omaa toimintakykyä ja selviytymistä arjessa. Asukkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden ja tutkimusten aikana.

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

Hoitohenkilökunta arvioi asukkaiden toimintakykyä päivittäin ja kirjaa sen Pegasos-potilastietojärjestelmään. Kirjaaminen tapahtuu rakenteisen kirjaamisen kautta. Yksityisasukkailla asiakasjärjestelmänä käytössä on Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmä.

Omahoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä siirtää tietoa raporteilla ja palavereissa muulle henkilökunnalle.

Ravitsemus

Viiden viikon kiertävät ruokalistat suunnitellaan asiantuntemuksella ja ikäihmisten ravintosuosituksia hyödyntäen, alihankkija Domeluxin toimesta. Domelux toimittaa lounaat ja päivälliset, muut aterioiden elintarvikkeisen elintarvikkeet hankitaan sopimustoimittajalta. Muut kuin lounas ja päivällinen, ateriakokonaisuudet valmistavat ryhmäkodin henkilökunta. Ravinnon laatu on asianmukainen ja vanhusten makutottumusten mukaista. Asukkailta kerätään ruokatoiveita ja ryhmäkodin henkilöstö voi niitä Domeluxin yhteyshenkilölle toimittaa.

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 11-14, päiväkahvi/välipala klo 14-15, päivällinen klo 16-18 ja iltapala klo 19-20. Yöpalaa on tarjolla tarvittaessa hereillä oleville. Hoitajat huolehtivat, että yöpaasto on alle 11 tuntia.

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

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI-ohjelman sisällä. 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 sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asukkaat punnitaan säännöllisesti ja mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Tarvittaessa aterioita rikastetaan energiapitoisuutta lisäämällä (aliravitsemusriskissä oleville). Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Tarpeen mukaan asukasta avustetaan ruokailussa, mikäli hän ei itse suoriudu ruokailusta.

Yksikölle on laadittu ravitsemuksen omavalvontasuunnitelma, joka toteutuu ateriapalvelussa (mm. ruoan ja jääkaapin lämpötilojen seuranta, säännölliset asukastyytyväisyyskyselyt).

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)



Hygieniakäytännöt

Willa Violan ryhmäkodissa noudatetaan Tampereen kaupungin laatimia hygieni- ja tartuntatauti-ohjeita. Lisäksi ryhmäkodissa on yksikölle laadittu siivoussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain. Siivoustyöstä on olemassa digitaalinen siivoussuunnitelma. Ryhmäkodin huoneiden ja yleistilojen siivoustyö sekä asukkaiden pyykinhuolto toteutuvat Willa Violan ryhmäkodin oman tukipalveluhenkilöstön toteuttamana ja Willa Violan ryhmäkodin esimiehen alaisuudessa.

Hoitohenkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Kaikilla on voimassa olevat hygieniapassit.

Hygieniatasoa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti sekä aistinvaraisesti ja Hygicult - testeillä. Yksiköissä seurataan tartuntatauti- ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobin esiintymistä, huolehditaan tartuntojen torjunnasta sekä asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta. Hoitoon liittyvät infektiot tilastoidaan.

Viola-kotiyhdistyksellä on henkilö, joka on koulutautunut siivoustyön esimieheksi. Hän valvoo siivoustyön toimintaohjeita, tekee laadunvalvontaa ja työn seuranta kaikkissa Viola-kotiyhdistyksen toimintayksiköissä. Willa Violassa toimii hygieniayhdyshenkilö, joka ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hän osallistuu säännöllisesti Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin ja Tampereen kaupungin järjestämille koulutuspäiville ja perehdyttää moniammatillisen henkilökunnan kyseisiin asioihin. Ohjeistukset ovat koko henkilökunnan nähtävillä ja niitä päivitetään koulutuksista saadun tiedon mukaisiksi.

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



Infektioiden torjunta

Yli 65-vuotiaita tai vakavasti sairaita hoitavalla työntekijällä ja työharjoitteluun osallistuvalla opiskelijalla on oltava uuden 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.

Yksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

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.

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. Huomiot kirjataan potilastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen.

Willa Violassa noudatetaan tarvittaessa Pirkanmaan sairaanhoitopiirin antamaa ohjeistusta liittyen ulkopuolisten henkilöiden vierailuihin talossa (ohjeet



asumispalveluyksiköille). Henkilökunta ohjaa omaisia turvallisten vierailuiden mahdollistamiseksi (käsihygienia, suojainten käyttö, turvavälit, oireettomuus).

Asuntojen siivoukseen käytetään talon siivousvälineitä. Asunnot siivotaan kerran viikossa, jolloin tehdään perusteellinen siivous. Asukkaan aamu- ja iltatoimien yhteydessä tarkastetaan aina huoneen kunto ja pidetään yleissiisteyttä yllä.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkaalle kuuluu hygieniapaketti, joka kattaa useimpien päivittäiset hygieniatuotteet.

Terveyden- ja sairaanhoito

Tampereen kaupunki on kilpailuttanut ympärivuorokautisen palveluasumisen lääkäripalvelut ja määritellyt palvelun sisällön. Keskusta-alueella Ikifit Oy vastaa geriatripalveluista. Viola-kotiyhdistyksen kaikkiin yksiköihin Ikifit alihankkii geriatripalvelut Trinitas Oy:ltä. Lääkärikontakteja on kaksi kertaa viikossa etäkiertona videopuhelun välityksellä, johon asukas pääsee tarvittaessa osallistumaan itsekin. Joka toinen viikko geriatrini tekee lähikierron yksikössä. Tarvittaessa voidaan lääkäri pyytää paikan päälle myös muulloin. Yhteistyöhön Ikifitin kanssa kuuluu päivystysluontoinen puhelinkonsultaatiomahdollisuus joka päivä klo 8-22, myös viikonloppuna.

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

Lääkärin hyvän tavoitettavuuden tavoitteena on vähentää asukkaiden sairaankuljetuksen, päivystyspalveluiden (Acuta) ja muiden sairaalapalvelujen tarpeetonta käyttöä. Asukkaan kannalta epätarkoituksenmukaisia siirtoja pyritään välttämään. Pienet toimenpiteet, kuten cystofixin vaihto, pyritään tekemään ryhmäkodissa. Tavoitteena on myös välttää tarpeettomia laboratorio- ja



kuvantamispalveluja. Laboratoriokeskuksen kotinäytteenoton hoitaja käy kerran viikossa sekä tarvittaessa ottamassa verikokeita Viola-kotien eri yksiköissä.

Willa Violan 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.

Sairaanhoitaja vastaa myös siitä, että lääkärin määräämien tutkimusten ja seurannan tulokset raportoidaan lääkärille. Voinnin seuranta toteutetaan vuorossa olevien hoitajien kanssa siten, että jokaisella on velvollisuus kirjata ammatillisesti havaintonsa kaikissa työvuoroissa. Henkilökunta arvioi asukkaan vointia yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa ja kokonaisuutta arvioidaan lisäksi yhdessä omahoitajan kanssa.

Tarvittaessa Willa Violan ryhmäkotiin voidaan kutsua mobiilihoitaja käynnille asukkaan luo. Myös kotisairaalan palveluiden käyttö on lääkärin päätöksellä mahdollista. Ns. mobiilihoitajan tehtävä on tehdä hoidon tarpeen arviointi asukkaan kotona niissä tilanteissa, joissa Willa Violan henkilökunta 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 (palliatiivinen hoito) ja kotikuolemaan liittyvien erilaisten oireiden hoitoa.

Asukkaat pyritään hoitamaan elämänkaaren loppuun saakka Willa Violassa sisältäen saattohoitovaiheen. Viola-kotiyhdistyksellä on saattohoitosuunnitelma, jonka avulla saattohoito- ja kuolemantapauskäytännöt opastetaan henkilökunnalle perehdytyksen yhteydessä. Willa Violassa noudatetaan Tampereen kaupungin laatimia ohjeistuksia kuoleman sattuessa tehostetun palveluasumisen yksikössä. Kuoleman kaupungin osoittamilla ryhmäkodin asukkailla toteaa virka-aikana yksikölle osoitettu geriatri.

Viola-kotiyhdistys järjestää kuukausittain sisäistä koulutusta (SISKO), jossa käydään läpi erilaisia yleisiä ohjeistuksia. Viikoittain on hoitajapalaveri, jossa myös ohjataan käytäntöä.



Tampereen kaupunki tarjoaa asiakkailleen suuhygienistin vuosittain hammastarkastusta varten. Hän ohjaa asukkaan tarvittaessa hammaslääkärille ja antaa suun hoito-ohjeet hoitohenkilökunnalle.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa päivittäin ja tarvittaessa ottaa yhteyden sairaanhoitajaan tai lääkäriin. Muutokset kirjataan potilas-/asiakastietojärjestelmään siten, että jokainen asukkaan kohdannut hoitotyöntekijä kirjaa omat havaintonsa nimellään ja vastaa siitä, että tieto siirtyy eteenpäin.

Willa Violan ryhmäkodilla on lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa lääkehoidon toteutumista. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa aina yksikön hoitava lääkäri. Suunnitelma 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.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä ja se päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain sairaanhoitajan toimesta. Henkilökunta lukee lääkehoitosuunnitelman aina uusimman päivityksen tullessa ja kuittaa sen allekirjoituksellaan. Lääkehoitosuunnitelmassa on kerrottu 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 pääsääntöisesti toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Tampereen kaupungin ostopalveluasukkaiden lääkehoidosta Willa Violan ryhmäkodin ympärivuorokautisessa palveluasumisessa vastaa sairaanhoitaja Outi Pajala.

Vuoroissa olevat lähihoitajat vastaavat kukin omalta osaltaan 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 lääkeluvat saadakseen olla suoritettuna Skholen lääkehoidon teoria ja lääkelaskenta, PKV-läkehoidon osuus tai jokin muu vastaava Tampereen kaupungin hyväksymä lääkehoidon kokonaisuus ja osaamisen näytöt. Hoitajat suorittavat pistosnäytöt ja lääkejakonäytöt toimipaikassaan. Lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein.

Läkehoidon suurimmat riskit ja ongelmakohdat liittyvät tiedonkulkuun ja hoitajien riittävän lääkehoidon osaamisen ylläpitämiseen ja kouluttamiseen. Hoitajan on pyrittävä tiedostamaan asukkaan voinnin mahdollinen muutos ja tapahtuneiden lääkemutosten vaikutukset, vaikka esimerkiksi muistihäiriöinen asukas ei kykene asiaa itse ilmaisemaan. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen lääkehoitoon liittyvät riskit ovat yleisimmin väärä lääkeannos/lääke/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 viikkopalavereissa, tavoitteena on virheistä oppiminen ja virheen toistumisen estäminen. Lääkepoikkeamista raportoidaan palvelun tilaajalle (HVA) vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Rajattu lääkevarasto

Asumisyksiköiden asianmukaisen ja turvallisen lääkehoidon turvaaminen myös yöaikaan ja viikonloppuisin on haluttu mahdollistaa lääkelainmuutoksella, joka tuli voimaan



1.4.2022. Lakimuutos sisältää säännökset sosiaalihuollon ympärivuorokautisen palveluasumisyksikön rajatuista lääkevarastoista. Tavoitteena on taata lääkitysturvallisuuden ja hyvän lääkehoidon periaatteiden toteutuminen. Viola-koti palveluntuottajana on hakenut luvan rajatun lääkevaraston perustamiseksi. Luvan hakeminen on ennakoivaa valvontaa, jonka avulla varmistetaan, että palvelujen tuottajalla on edellytykset antaa hyvää hoitoa asukasturvallisesti.

Rajatun lääkevaraston huumausaineiksi luokiteltujen lääkkeiden ja PKV-lääkkeiden antamisen yhteydessä tulee täyttää asianmukaisesti nk. kulutuskortti, joka säilytetään lääkehuoneessa kahden lukon takana. Yksikön sairaanhoitaja tarkistaa kulutuskorttien merkinnät kerran viikossa ja tarvittaessa selvittää puuttuvat/väärin tehdyt merkinnät.

Muiden rajatun lääkevaraston lääkkeiden käyttöä yksikön sairaanhoitaja seuraa kerran kuukaudessa käymällä läpi rajatussa lääkevarastossa olevat lääkkeet.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Erityisen riskialttiita tiedonkulun kannalta ovat iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen.

Willa Violan ryhmäkodissa on käytössä HVA:n 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 Willa Violan ryhmäkodin kirjauksia lukemaan ja ryhmäkodissa nähdään esimerkiksi lääkärin kirjoittamat tekstit. Erikoissairaanhoito (PSHP) ei pääse samaan järjestelmään, jolloin sieltä saatavat paperiset epikriisit ovat tärkeitä saattaa ryhmäkodin tietoon.

Pegasos-potilastietojärjestelmän rekisterinpitäjä on Pirkanmaan hyvinvointialue.

Tehostetun palveluasumisen asukkaan tietoja kirjataan myös Nursebuddy -

toiminnanohjausjärjestelmään, jonka rekisterinpitäjä on Viola-kotiyhdistys ry.

Nursebuddyn avulla hallinnoidaan asiakaskäyntejä, luodaan asiakaskohtaisia yksilöityjä



tehtäviä ja ohjataan asiakaslähtöisesti henkilöstöä. Toiminnanohjausjärjestelmä vähentää henkilökunnan työn muistinvaraisuutta, mutta edellyttää henkilökunnalta asiakastietojen ja työohjeiden aktiivista käyttöä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asukkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Henkilökunta on velvoitettu ilmoittamaan yksikkönsä esimiehelle, 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 HVA:n valvonta- ja ohjausyksikköön valvontakoordinaattorille.



Rekrytoitavan henkilökunnan osaaminen varmistetaan tutkintotodistuksista ja JulkiTerhikki -rekisteristä. Hoivahenkilökunnan osaamisessa arvostetaan suuntautumista vanhustyöhön ja kuntoutukseen sekä riittävää työkokemusta ja positiivista asennetta työskentelyyn ikäihmisten kanssa. Henkilökunnan perehdytystä varten yksikössä on oma toimintaohje. Jokainen työntekijä saa työsopimusta allekirjoittaessaan perehdytysmuistion, jonka avulla perehdytys voi alkaa. Työntekijän tulee kuukauden kuluttua käydä perehdytysmuistion avulla läpi esimiehensä kanssa perehdytysprosessin vaihe ja sopia jatkosta.

Henkilökunnan lakisäätteiset koulutukset pidetään ajan tasalla ja täsmäkoulutusta annetaan tarpeen mukaan. Henkilöstön jäsenellä on velvollisuus pitää osaamistaan yllä suorittamalla työtehtäväänsä varten vaaditut koulutukset ja osoittaa näin osaamisensa olevan ajan tasalla.

Yksiköstä osallistutaan Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) organisoimiin yhteiskoulutuksiin ja sairaanhoitajille/vastuuhenkilöille tarkoitettuun hoitotyön kehittämisyöryhmään (HotKe). Osaamisen lisäämiseksi ja tueksi on vuodesta 2018 alkaen otettu käyttöön oikeudet Skhole -verkko-oppimisympäristöön. Henkilökunnalla on lisäksi mahdollisuus toivoa haluamiinsa koulutuksiin ja kouluttautumiseen suhtaudutaan myönteisesti. Erityisosaamista arvostetaan ja sen hankkimiseen kannustetaan.

Jokaisella asukkaalla on ajan tasalla oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka sisältää myös kuntoutussuunnitelman. Suunnitelmat tarkistetaan säännöllisin väliajoin kulloinkin voimassa olevan ostopalvelusopimuksen mukaisesti. Lisäksi tarkistus tulee tehdä aina tarvittaessa toimintakyvyn ja avuntarpeen muutokseen liittyen. Asukkaan turvallinen hoiva ja kuntoutus toteutuu yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Lääkehuoltoon on laadittu yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Hoitotyön kirjaaminen on osa perehdytystä ja siihen saa lisäkoulutusta. Henkilökunnan ensiapuvalmiutta ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla.

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että jokaisessa työvuorossa on riittävä ja ammattitaitoinen henkilökunta. Sairauspoissaolot sijaistetaan osaavilla sijaisilla ja jokainen uusi työntekijä perehdytetään työhön. Henkilökunnalle järjestetään ergonomiakoulutusta.



Henkilökunnan osaaminen hoitotyön välineiden osalta varmistetaan perehdytyksen ja kehityskeskusteluiden yhteydessä sekä aina osaamispuutetta havaittaessa työyhteisössä. Willa Violan omistamien apuvälineiden osalta on olemassa säännölliset huoltosopimukset ja apuvälinelainaamon välineiden huollon tarpeista ilmoitetaan apuvälineyksikköön. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus ilmoittaa apuvälineissä havaituista ongelmista välittömästi esimiehelle. Willa Violan toimintaympäristö on esteetön.

Henkilökunnan osaaminen hoitotyön välineiden turvallisessa käytössä varmistetaan säännöllisten osaamiskartoitusten ja perehdytyksen avulla. Laite- ja irtaimistorekisteriin on kirjattu käytössä olevat terveydenhuollon laitteet ja vastuuhenkilöt. Laitteiden käyttöönotto, huolto, perehdytys ja käyttäjän vaaratilanneilmoituskäytäntö on kirjattu menettelyohjeisiin. Terveydenhuollon laitteille on yhtiötasolla huoltosopimukset.

Willan kiinteistöllä on pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, jotka päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

Kaksi kertaa vuodessa tehdään turvallisuuskävely, jossa tarkistetaan pelastusviranomaisien tekemän listan mukaan kaikki talon tilat. Korjattavat asiat kirjataan ja toimitetaan eteenpäin korjattaviksi. Listan mukaan myös tarkistetaan, että korjaukset on tehty. Talon isännöinnistä vastaa Pamis Oy (Pirkanmaan ammatti-isännöinti Oy). Palo- ja pelastuskoulutusta on vuosittain ja koko henkilökunta on velvoitettu osallistumaan siihen. Koulutus tapahtuu useimmiten touko-kesäkuulla, jolloin siihen saadaan mukaan myös suurin osa tulevista kesätyöntekijöistä.

Vuosittain tehdään myös yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja tulosten pohjalta laaditaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Kiinteistö on esteetön. Yksikössä on yövalvonta. Ovien lukitus on sähköisesti ohjattu ja hallittu. Asuntojen oviin on myös asennettavissa helposti ja nopeasti asukaskohtainen ovihälytys.

Käytössä on Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Jokaisella asukkaalla on turvaranneke tai turvapainike kaulanauhassa. Järjestelmää saa helposti ja kohtuullisilla kustannuksilla laajennettua varsin kattavaksi turva- ja seurantajärjestelmäksi asukatarpeiden mukaan.



Omavalvontaa tukevat lakisääteiset suunnitelmat kuten lääkehoitosuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, hygieniasuunnitelma, ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelma, henkilöstö- ja koulutussuunnitelma sekä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma. Willa Violassa on myös varautumissuunnitelma epidemian tai pandemian varalle.

Yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa tehdään aktiivisesti tarkastusten ja hankkeiden kautta. Yhteistyötä pidetään yllä jatkuvan keskustelun avulla.

Henkilöstö

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

Willa Violan hoitohenkilöstön määrä vastaa aluehallintoviraston (AVI) asettamia vaatimuksia, sekä Tampereen kaupungin ohjaamien asukkaiden osalta tilaajaorganisaation määrittämää mitoitusta. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Mitoitusta seurataan ja tarkistetaan viikoittain. Henkilöstöllä on ammatillinen sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus tai tukipalvelutehtäviin soveltuva koulutus ja kokemus. Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista, työhön tutustujia, kielten opiskelijoita sekä vapaaehtoistyöntekijöitä vaihtuvasti.

Työvuorosuunnittelu tehdään mitoituksen mukaan ja jatkuva vuorokohtainen seurantavastuu on lähiesimiehellä. Lähiesimiestyössä toimiva osallistuu hoitotyöhön vain tarvittaessa. Muuten koko työaika on varattu lähiesimiestyöhön.

Willa Violassa on kehityskeskustelut vuosittain koko henkilöstölle. Tarvittaessa on saatavilla työnohjausta ja psykoterapeutin keskusteluapua. Yhteistyötä työterveyshuollon kanssa tehdään matalalla kynnyksellä. Käytössä on työterveyshuollon, työsuojeluhenkilöstön, esimiesten ja johdon kanssa yhdessä laadittu varhaisen välittämisen malli, jossa korostetaan esimiesten varhaista reagointia ja puuttumista sekä työpaikan omia keinoja ennaltaehkäistä työkyvyn heikkenemistä. Ohjeen tavoitteena on luoda yhtenäinen käytäntö ja saada aikaan avoin, myönteinen välittämisen kulttuuri. Ohje auttaa selkiyttämään eri osapuolten vastuut ja roolit. Se vahvistaa yhteistyötä



työpaikalla sekä varmistaa tarkoituksenmukaisen yhteistyön ja toimintatavat myös työterveyshuollon ja työnantajan välillä.

Sijaisia käytetään henkilökunnan lakisääteisiin vapaisiin sekä äkillisiin poissaoloihin tarvittaessa. Uusilla sijaisilla on perehdytys työhön. Käytössä on perehdytysmuistio. Sijaiset on haastateltu ja valittu sopivuuden mukaisesti. Viola-kodin eri toimintayksiköiden välille on luotu poissaolotilanteissa keskinäinen toisien yksiköiden auttamisen malli. Yhdistyksellä on suunnitelma väistyvistä toiminnoista epidemiatilanteessa. Johtoryhmän päätöksellä voidaan toimintoja supistaa ja saada sieltä työntekijöitä hoitotyöhön.

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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 mahdollisilla sijaisilla) tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Terveydenhuollon työntekijöiltä varmistetaan, että he ovat merkittyinä Valviran ylläpitämässä terveydenhuollon ammattirekisterissä (Terhikki). 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 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 haku aika päättyy, milloin haastatellaan ja koska tehdään päätökset. Rekrytointiprosessi on tarkemmin kuvattuna Viola-kotiyhdistyksen henkilöstösuunnitelmassa.



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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen 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 (huom. Skhole) ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Vastuu perehdytyksestä on esimiehillä, mutta perehdytyksen toteuttavat kaikki työntekijät vuorollaan. Uusi perehdytettävä työntekijä on myös itse vastuullinen hankkimaan tietoa aktiivisesti. Tavoitteena on, että työntekijä pystyy saamiensa ohjeiden ja tietojen perusteella työskentelemään turvallisesti sekä tuntee työpaikkansa tavoitteet ja arvot ja 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, että perehdytys tulee suunniteltua ja toteutettua tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytys on sekä kirjallista, käytännöllistä että suullista.

Uusi työntekijä täyttää perehdytysmuistion ja palauttaa sen kuukauden kuluttua lähiesimiehelleen. Kuukauden kuluessa hän pyytää itse ohjausta niihin kohtiin, jotka eivät ole vielä hallinnassa. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös



omavalvontasuunnitelma ja sen sisältämät asiat. Työntekijä allekirjoittaa asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen ja esimies selvittää sen merkityksen. Sitoutuminen salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen on työntekijälle pakollista.

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

Organisaatiossa on laadittu koulutussuunnitelma, jossa on huomioitu koulutustarpeet sekä strategian mukaiset koulutustarpeet henkilöstön ammatillista osaamista kehittävän koulutuksen pohjaksi. Ammatillisen osaamisen kehittämiseksi 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 avulla. Kehityskeskustelu käydään vuosittain lähiesimiehen kanssa ja työntekijän tavoitteet dokumentoidaan esimiehen toimesta. Henkilöstöllä on itsellään myös velvoite pitää tietonsa ja taitonsa työn vaatimalla tasolla sekä velvoite oman osaamisensa näyttämistä ja kehittymistarpeiden esille nostamisesta. Oman ammattidentiteetin kehittämistä pyritään näillä keinoilla myös tukemaan.

Lakisääteisiä koulutuksia seurataan, ne dokumentoidaan sekä osaaminen varmistetaan. Tarvittaessa järjestetään henkilökunnalle sisäistä koulutusta henkilökunnan toivomista aiheista ja uusista toimintatavoista.

Toimitilat

Willa Viola on valmistunut alkuvuodesta 2007. Ryhmäkoti on 20-paikkainen ja sijaitsee kiinteistön 2.kerroksessa. Talossa on kaksi hissiä, toiseen mahtuu parit.



Willa Violan kiinteistö on kokonaisuudessaan esteetön, helppokulkuinen ja inva-
mitoitettu. Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa
avustaminen kahden hoitajan turvin on mahdollista. Ympäristöstä on luotu kaunis ja
kodinomainen. Willa Violassa on asukashuoneiden lisäksi yhteisiä tiloja asukkaiden ja
omaisten käyttöön. Asukkaiden asunnot ovat heidän kotejaan. He saavat sisustaa kodit
omien mieltymystensä mukaan. Tehostetun palveluasumisen asukkailla on
palveluntuottajan puolesta asunnossa sähköinen säätösänky hygieniapatjoineen.

Kulkuyhteydet koko talossa tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu
apuvälineitä käyttäen (sähköovet, painikkeet ovien aukaisuun, hissit). Kynnyksiä ei ole
tai niissä on luiskat. 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.

Ryhmäkodilla on iso viihtyisä terassi, jossa on pöytiä ja tuoleja sekä istutuksia.

Teknologiset ratkaisut

Willa Violassa on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Jokaisella asukkaalla on
mahdollisuus saada yhteys henkilökuntaan ympäri vuorokauden. Asukashuoneisiin on
asennettu turvapuhelin ja asukkailla on mahdollisuus saada omien tarpeidensa mukainen
kutsupainike.

Asukaskutsut yhdistyvät hoitajille ympäri vuorokauden ja lokitiedot kirjautuvat
tietojärjestelmään. Olemassa olevia turvaratkaisuja seurataan ja kehitetään jatkuvasti
asukasturvallisuuden vaatimalle tasolle. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan
säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja tarvittaessa laitteet lähetetään huoltoon.

Tunstall pääkäyttäjät ja vastuuhenkilöt: Taina Viinikainen, Sirpa Kukkonen, Outi Pajala
ja Nina Salminen (sähköpostiosoite muotoa etunimi.sukunimi@viola-koti.fi). Jokaisella
hoitajalla on velvollisuus laitevian sattua olla yhteydessä Tunstall-tukeen.



Willa Violassa on sprinklaus eli automaattinen vesisammutusjärjestelmä sekä asianmukaiset alkusammutusvälineet

Willa Violassa käytetään asukkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit ja sängyt. Asukkaiden apuvälineiden tarvetta arvioivat yksikön työntekijät. Asukkaiden apuvälineiden hankinnasta vastaa Willa-Violan vastaava sairaanhoitaja, sekä tehtävään nimetty hoitaja. Fysioterapeutilta voi pyytää tarvittaessa apua asukkaiden apuvälineiden kartoitusta varten. Apuvälineitä haetaan Tampereen kaupungin apuvälineyksiköstä ja henkilökunta huolehtii tarvittavasta käyttöönotto-opastuksesta ja vastaa huollon toteutumisesta (hoitohenkilökunta/asukas itse ilmoittaa huollon tarpeen). Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti.

Yksikössä huolehditaan laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esimiehelle viallisista laitteista. Esimiehen velvollisuus on tehdä näistä viipymättä asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus 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 ja niistä tehdään kirjallinen ilmoitus. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.



Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö on fysioterapeutti Joonas Lehtomäki p. 044 450 0913, sähköpostit muotoa etunimi.sukunimi@viola-koti.fi

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 kertyy lokitietoa GDPR-lainsäädännön mukaisesti. Henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemisen kannalta tarpeellista.

Työntekijä allekirjoittaa asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen. Sitoutuminen salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen on työntekijälle pakollista.

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:

<http://www.tampere.fi/terveyspalvelut/potilaanoikeudet/materiaalit.html>. Lomake toimitetaan siinä mainittuun osoitteeseen/Hallintoylilääkäri.

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 Willa Violan asiakasrekisteristä tietosuojaseloste. Yhdistys on myös määritellyt tietoturvapoliittikan.

Viola-kotiyhdistyksen tietosuojavastaava on 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. Työntekijä ohjataan yksikön dokumentointi- ja



kirjaamiskäytäntöihin perehdyttämisen yhteydessä. Lähiesimies vastaa siitä, että alaisilla on oikeat ja riittävät käytännön taidot asian toteutumiseksi.

Viola-kotiyhdistyksellä on käytössä mobiilikirjauslaitteita, jotka mahdollistavat kirjauksen asukkaan luona. Muutosten havainnointi ja kirjaaminen päivittäin jokaisessa työvuorossa on erittäin tärkeä osa hoitohenkilökunnan työtä. Jokaisessa työvuorossa olevan tulee huolehtia, että siirtää asukkaiden terveydentilaa koskevat tiedot asianmukaiseen Pegasos -potilastietojärjestelmään ja tarvittaessa Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmään. Suullinen raportointi täydentää tietojen siirtoa työskentelevälle henkilökunnalle, mutta ei poista veloitetta kirjata hoitotyössä tehtyjä havaintoja.

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.

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelma toimii osana Willa Violan laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. 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. Niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Willa Violassa toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa,



ravitsemuksen omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksessa. Riskienhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet arvioidaan kolmiportaisen jaottelun mukaan kiireellisyysluokkiin.

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

Sähköposteihin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa.

Asiakaspalaute 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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.



Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____

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> _____._____.20____	<u>Ilmoituksen tehnyt työntekijä, nimen selvennys ja yhteystiedot</u>



<u>Päiväys</u> ..20	<u>Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana.</u> <u>Yksikön lähiesimies, nimen selvennys ja yhteystiedot</u>
<u>2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA</u> <u>Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet</u>	
<u>3. PÄÄLLIKÖN YHTEENVETO</u> <u>- Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi</u>	
<u>Päiväys</u> ..20 -	<u>palvelujohtaja</u>

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



VIOLA-KOTI
VIOLA-KOTIYHDISTYS RY

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