

Viola-kotiyhdistys ry
Omavalvontasuunnitelma
(Kotihoito = yhteisöllinen asuminen
Willa Violan toimipisteen yksityisen
senioriasumisen, Pellavantorin
toimipisteen yksityisen
senioriasumisen sekä Tampellan
alueen yksityiset kotihoitoasiakkaat)

Päivitetty: 26.5.2025



VIOLA-KOTI

VIOLA - KOTIYHDISTYS RY

Sisällys

1. Soveltamisala	3
2. Määritelmät	3
3. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
3.1 Omaevalvontasuunnitelman julkisuus.....	6
4. Omaevalvontasuunnitelman sisältö.....	7
4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	7
4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	7
4.1.2 Palveluyksikön perustiedot	8
4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	9
4.1.4 Toiminta-ajatus ja asiakasryhmät.....	10
4.1.5 Toimintaperiaatteet	10
4.1.6 Toimintaa ohjaavat lait ja periaatteet.....	11
4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus	13
4.2.1 Palveluiden lailliset edellytykset	13



4.2.2	Laadun tarkkailu	13
4.2.3	Vastuu palvelun laadusta	14
4.2.4	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	14
4.2.5	Muistutusmenettely	15
4.2.6	Palvelu – ja hoitosuunnitelma	17
4.2.7	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	19
4.2.8	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	20
4.2.9	Asiakkaan osallisuuden tukeminen	21
4.2.10	Omatyöntekijä Viola-kodissa	22
4.2.11	Ravitsemus	23
4.2.12	Asiakkaan oikeusturva.....	24
4.2.13	Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot	25
4.2.14	Henkilöstö	28
4.2.15	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	33
4.2.16	Monialaisen yhteistyön ja palvelun koordinointi	34
4.2.17	Toimitilat ja välineet.....	36
4.2.18	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	38
5.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	43
5.1.1	Tietojen luovuttaminen.....	43
5.1.2	Tietoturva	44
5.1.3	Asiakastyön kirjaaminen.....	45
5.1.4	Lääkehoitosuunnitelma.....	46
5.1.5	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	48
5.1.6	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	49
5.2	Omavalvonnan riskienhallinta	50
5.2.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	50
5.2.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	55
5.2.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	57
5.2.4	Ostopalvelut ja alihankinta	60
5.2.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	61
6.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen	61



1. Soveltamisala

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

2. Määritelmät

Palveluntuottajalla tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita sekä yksityisiä elinkeinonharjoittajia, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja. Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakkoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää muun muassa, miten Viola-kotiyhdistys ry vastaa palvelujen jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta. Omavalvonnan toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa Viola-kotiyhdistys ry kuvaa toiminnan keskeiset riskit. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan miten Viola-kotiyhdistys ry:n vastuuhenkilöt valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikölle merkitään Soteri-rekisteriin yksi tai useampi palvelupiste rekisteritekniseksi apukäsitteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa,



jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista yhteistä palveluyksikköä. Palveluyksikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira I Määräys 1/2024 5 (17) terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa toimintayksikössä

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, jossa kuvaamme toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottajana ja henkilöstönä valvomme palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline.

Viola-kodin yhteisöllisen asumisen työyhteisö on avoin ja keskusteleva. Koko henkilöstö lähiesihenkilön, sairaanhoitajan ja palvelupohjaajan johdolla pääsevät vaikuttamaan omavalvontasuunnitelmaan, näin saamme monipuolista asiantuntemusta. Kun henkilöstö on mukana omavalvontasuunnitelman laadinnassa, he kokevat sen enemmän omaksi asiakseen, mikä lisää sitoutumista suunnitelman toteuttamiseen ja motivoi työntekijöitä noudattamaan sen periaatteita ja käytäntöjä. Henkilökunta, joka on päivittäin tekemisissä asiakkaiden kanssa, tuntee parhaiten toimintaympäristön haasteet ja mahdollisuudet. Heidän osallistumisensa varmistaa, että suunnitelma on käytännönläheinen ja toteuttamiskelpoinen. Kaikilla on siten mahdollisuus tuoda esiin omia näkemyksiään ja kokemuksiaan. Yhdessä määritellään yksikön toiminnan keskeiset tavoitteet ja riskit, joita omavalvonnassa pyritään ehkäisemään. Tällöin jokainen ymmärtää omavalvonnan merkityksen ja tavoitteet. Henkilökunnan mukanaolo tuo esiin arjen käytäntöihin liittyviä riskejä ja kehittämistarpeita, joita johto ei välttämättä huomaa. Lait, asetukset ja ohjeistukset määrittelevät toimintaamme.

Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköiden vastuuhenkilöt vastaavat palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja



siihen on kirjattu, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelma on selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköiden henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Viola-kotiyhdistys ry:n henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivittäessä on otettava huomioon yksikön palveluja saavilta asiakkailta ja asukkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä yksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Henkilöstö on mm. mukana turvallisuus- ja riskienarvioinnissa ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisessa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaa ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi ja päivitetään säännöllisesti vähintään vuoden välein ja tarvittaessa toiminnan muuttuessa yksikön viikkopalavereissa yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma pohjautuu koko Viola-kotiyhdistys ry:n yhteiseen omavalvontaohjelmaan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljän kuukauden välein tai useammin, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontaa tukevat lakisääteiset suunnitelmat kuten lääkehoitosuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, hygieniasuunnitelma, ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelma sekä työyhteisön kehittämissuunnitelma. Viola-kodissa on myös varautumissuunnitelma ja tietoturvasuunnitelma, joka on valmistumassa vuoden 2025 aikana.



Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköiden omavalvontasuunnitelmia tukevat dokumentit:

- Omavalvontaohjelma
- Tietoturvasuunnitelma (valmistuu 2025)
- Varautumissuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelmat
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hygienia- ja siivoussuunnitelma
- Työyhteisön kehittämissuunnitelma
- Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohje
- Perehdytysuunnitelma ja ohjeistus
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Saattohoitosuunnitelma
- Elämänilo- ja kulttuurisuunnitelma

3.1 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä perehdytyskansioissa ja Viola-kodin 2.krs, Willa Violan 2.krs ja Pellavantorin 2.krs ilmoitustaululla, sekä Viola-kodin internetsivuilla. Omavalvontasuunnitelma on myös sähköisessä muodossa henkilökunnan nähtävillä ViolaInfossa. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, johon asiakkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua. Willa Violan ja Pellavantorin omavalvontasuunnitelmat ovat pyynnöstä nähtävissä yksikön 2.kerroksen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä. Willa Viola Juhlatalonkatu 7B 2.krs ja Pellavantori Pellavantori 2B 2.krs, sekä Viola-kotiyhdistys ry:n kotiin annettavien palvelujen kotihoidon toimistossa Juhlatalonkatu 4 pohjakerros.



4. Omavalvontasuunnitelman sisältö

4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Viola-kotiyhdistys ry., Y-tunnus: 143963–7

Toiminnanjohtaja Niina Lahti

niina.lahti@viola-koti.fi

p. 0400782244

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Palveluntuottaja: Viola-kotiyhdistys ry

Y-tunnus 1439631–7

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Tampere

Toimintayksikkö/palvelu: Nimi Viola-kotiyhdistys ry

Katuosoite: Juhlatalonkatu 4

Postinumero: 33100

Postitoimipaikka: Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen: Tampereen kaupunki, PL 487, 33101 Tampere p.03565611

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä (yhteisöllinen asuminen 64 asiakaspaikkaa + muut kotihoidon asiakkuudet noin 100 vuosittaista)

Ikäihmisten palvelut/ Kotihoito/ Kotiin annettavat palvelut, omassa kodissaan asuville Tamperelaisille ikäihmisille

Yksikönjohtaja: Päivi Rantanen



Puhelin: 0405406543

Sähköposti: paivi.rantanen@viola-koti.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: lupa päivitetty 27.4.2023 (lupa asiat päivityksessä kevät 2025)

Palveluala, joka on rekisteröity: ilmoituksenvaraiset palvelut; kotihoito, päivätoiminta ja sosiaaliohjaus

4.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Viola-kotiyhdistys ry

Y-tunnus 143963-7

Juhlatalonkatu 4, 33100 Tampere

Hallinto:

Yksikön johtaja Päivi Rantanen paivi.rantanen@viola-koti.fi p.0405406543

Toiminnanjohtaja Niina Lahti niina.lahti@viola-koti.fi p.0400782244

Henkilöstöpäällikkö Elina Konsala elina.konsala@viola-koti.fi p.0405891471

Esihenkilöt:

Viola-kodin palvelupiste Suvi Lettoniemi p.0444500902 suvi.lettoniemi@viola-koti.fi

Willa-Viola palvelupiste Nina Salminen p.0444500918 nina.salminen@viola-koti.fi

Pellavantorin palvelupiste Johanna Sarvala p.0444500934 johanna@sarvala@viola-koti.fi

Tampellan alueen asiakkaat tiiminvetäjä Johanna Häyhtiö p.0444500919
johanna.hayhtio@viola-koti.fi



Palveluohjaajat:

Viola-koti yksityiset Päivi Joenperä p.0444500903 paivi.joenpera@viola-koti.fi

Viola-koti ostopalvelu Suvi Sillanpää p. 0444500920 suvi.sillanpaa@viola-koti.fi

Willa-Violan toimintapiste ja Pellavantorin toimintapiste sekä Tampellan alueen asiakkaat Johanna Häyhtiö p.0444500919 johanna.hayhtio@viola-koti.fi

Sairaanhoitajat:

Viola-koti sekä Tampellan alueen ulkopuoliset asiakkaat Tarja Korkiamäki p.0444500949 tarja.korkiamaki@viola-koti.fi

Willa Viola Outi Pajala p.0444500912 outi.pajala@viola-koti.fi

Pellavantori Reija Vanamo p.0444500935 reija.vanamo@viola-koti.fi

4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus 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.

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Viola-kotiyhdistys ry:n yhteisöllisen asumisen ja Viola-kotiyhdistys ry:n Willa Violan ja Pellavantorin yksiköiden yksityisen senioriasumisen, sekä yksityisen kotihoidon asiakkaiden palvelut. Kaikki nämä ovat kotihoitoa.

Missä yksiköissä toimintaa tuotetaan

Viola-kotiyhdistys ry:n yhteisöllisen asumisen palveluja tuotetaan lähipalveluna Viola-kotiyksikössä osoitteessa Juhlatalonkatu 4, 33100 Tampere



Yksityisiä kotihoidon palveluja tuotetaan lähipalveluina Yksityisen senioriasumisen ja kotihoidon asiakkaille:

-Willa Viola, Juhlatalonkatu 7B 3.krs-6.krs

-Pellavantori, Pellavantori 2B ja Tampellan Esplanadi 1A 3.krs-6.krs

-Yksityisen kotihoidon asiakkaat, Tampellan alueen asiakkaat

4.1.4 Toiminta-ajatus ja asiakasryhmät

Viola-kotiyhdistys ry tuottaa ikääntyneiden yhteisöllisen asumisen palvelua Pirkanmaan hyvinvointialueen ostopalveluna. Asiakkaita yhteisöllisen asumisen palvelussa on Juhlatalonkatu 4 max 64 kpl

Viola-kotiyhdistys ry:n tuottaa ikääntyneiden kotiin annettavia kotihoidon palveluja yksityisen senioriasumisen asiakkaille Willa Violan 3.krs-6.krs (26kpl), Pellavantorin 3.krs-6.krs (19kpl), sekä yksityisen kotihoidon palveluja Tampellan alueella omassa kodissaan asuville ikäihmisille (50kpl). (asiakasmäärä tieto tämän hetkisen asiakasmäärän mukaan)

4.1.5 Toimintaperiaatteet

Viola-kotiyhdistys ry on yhteiskunnallinen yritys, joka tekee työtä ikäihmisten sosiaalisen aseman, asunto-olojen sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin parantamiseksi. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat kunnioittava kohtaaminen ja oivaltava osaaminen. Kunnioittava kohtaaminen näkyy toiminnassamme antamalla tilaa kertoa ajatuksistaan ilman keskeytyksiä ja osoittamalla, että hänen mielipiteensä on arvokas. Arvostava asenne näkyy kohtaamalla jokainen ihminen tasavertaisena, riippumatta hänen asemastaan tai taustastaan, ja kunnioittamalla hänen mielipiteitään ja kokemuksiaan. Oivaltava osaaminen näyttäytyy toiminnassamme avoimuudella uusille ideoille ja halukkuudella kehittää toimintaamme, mikä näkyy esimerkiksi osallistumisena koulutuksiin tai halukkuutena ottaa vastaan uusia haasteita.



Viola-kotiyhdistys ry:n yhteisöllisen asumisen ja yksityisen kotihoidon palvelut ovat pääsääntöisesti lähipalveluja.

Toiminta- ja hoitoperiaatteissamme korostuvat asiakkaiden itsenäinen ja aktiivinen elämä. Luomme asiakkaillemme toiminnoillamme hyvän, turvallisen ja mahdollisimman itsenäisen elämän mahdollistaen asiakkaan asumisen omassa kodissaan. Elämästä pyritään saamaan elämänmakuista asiakkaan voimavarat huomioon ottaen. Turvallinen ja itsenäinen elämä syntyy tasapainosta avun ja omatoimisuuden välillä. Ympäristön mukauttaminen, fyysisen ja psyykkisen terveyden tukeminen, sekä osallisuuden ja arvostuksen varmistaminen ovat keskeisiä tekijöitä.

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.

Viola-kotiyhdistys ry:n yhteisöllisen asumisen, Yksityisen Senioriasumisen ja yksityisen kotihoidon toimintaperiaate on tuoda asiakkaiden elämään yksilöllistä neuvontaa ja ohjausta, sekä kotona asumista helpottavia palveluja ja mahdollistaa asiakkaan asumisen kotona mahdollisimman pitkään, viivyttyä raskaampaan palveluun siirtymistä erilaisten täsmä-apujen, tukipalvelujen ja moniammatillisen yhteistyön avulla. Asiakkaiden kodeissa käy samat tutut työntekijät, jolloin tuttuus, turvallisuus ja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen korostuvat ja ohjaamme ja kannustamme asiakkaita aktiivisesti fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tukevaan yksilö- ja ryhmätoimintaan. Teemme tiivistä yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa arvioidessamme asiakkaiden palveluntarvetta.

4.1.6 Toimintaa ohjaavat lait ja periaatteet

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) on yleisluontoinen laki, joka määrittelee koko sosiaalihuollon järjestämisen periaatteet ja palvelujen tavoitteet. Se näyttäytyy meillä muun muassa



asiakaslähtöisyydellä, tarpeenmukaisella palvelulla ja yhdenvertaisuutena. Tämä näkyy myös siten, että kaikille asiakkaille taataan riittävä hoito ja tuki.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) puolestaan näyttäytyy suojelemalla asiakkaan oikeuksia ja asemaa. Se varmistaa, että asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja ihmisarvoisesti. Asiakkailta on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) olevan lain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä edistää valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän, Kansaneläkelaitoksen, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.

Vanhuspalvelulaki (980/2012) näyttäytyy puolestaan turvaamalla iäkkäiden henkilöiden oikeuden laadukkaisiin palveluihin, jotka tukevat heidän itsenäistä selviytymistään ja elämänlaatuaan.

Vammaispalvelulain (675/2023) avulla voimme ehkäistä ja poistaa esteitä, jotka rajoittavat vammaisen henkilön yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja osallistumisen toteutumista yhteiskunnassa. Se tukee muun muassa vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä. Lain tarkoituksena on yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveystieteitä järjestettäessä ja toteutettaessa (703/2023).

Lait turvaavat asiakkaan osallisuutta. Asiakas saa olla osallisena päätöksenteossa ja hänen näkemyksensä otetaan huomioon palveluja suunniteltaessa.

Yhdistyksen ydintoimintoja ovat asuminen palvelut, kotona asumista tukevat palvelut sekä yhdistystoiminta.



4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.2.1 Palveluiden lailliset edellytykset

Asukas on oikeutettu saamaan sosiaalipalveluita lain nojalla. Muun muassa henkilöllä tulee olla todellinen palveluntarve, jonka perusteella palvelu myönnetään. Palveluja tarjotaan kaikille tasapuolisesti, jotka täyttävät palvelun ehdot ja vaatimukset.

4.2.2 Laadun tarkkailu

Viola-kotiyhdistys ry:n laadunkehitykseen kuuluu asiakas-, asukas- ja henkilöstökyselyt, auditoinnit, poikkeamailmoitukset sekä RAI-tieto. RAI-tieto on yksiköiden johtamisen ja laaduntarkkailun tukena. Viola-kotiyhdistys ry:n henkilökunta osallistuvat omiin sisäisiin koulutuksiin sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen RAI-koulutuksiin.

Viola-kotiyhdistys ry toteuttaa sisäiset auditoinnit jokaisessa yksikössä kolme kertaa vuodessa. Auditointien yhteydessä tarkastellaan RAI-mittareita ja herätteitä. RAI-arvioinnin tavoitteet ja keinot kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joita vastuuhenkilöt seuraavat. Vastuuhenkilöt tuovat mittareista ja herätteistä nousseita asioita tuodaan esille viikkopalaverien aiheeksi ja kehittävät toimintaa

RAI-laatuindikaatioiden merkitys pyritään vahvistamaan vuoden 2025 aikana omavalvontojen suunnittelussa. Laatua kuvaavia RAI-indikaattoreita ovat:

- Asiakkaan osallistuminen RAI-arviointeihin
- Tahaton painonlasku
- Kova päivittäinen tai ajoittainen sietämätön kipu
- Ei kuntoutusta, vaikka mahdollisuus kuntoutua
- Lääkehoidon kokonaisarviointi tehty viimeisen kuuden kuukauden aikana



- Painevaurio tai painehaava
- Päivittäisen liikkumisen rajoittaminen
- Kaatuminen 90vrk aikana
- Päivystyskäynti 90vrk aikana
- RAI-arvioitujen osuus palvelunsaajista

Pirkanmaan hyvinvointialue määrittelee vuosittain RAI-laatumittareiden painopisteet. Viola-kotiyhdistys ry seuraa RAI-mittareita ja kehittää toimintaansa niiden perusteella. RAI-mittareita seurataan kolme kertaa vuodessa yksiköiden auditointien yhteydessä. Mittareista nousseita asioita käsitellään myös riskien kartoituksessa vuosittain. Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköiden henkilöstö osallistuu Pirkanmaan hyvinvointialueen RAI-koulutuksiin.

4.2.3 Vastuu palvelun laadusta

Yksikönjohtaja esihenkilöiden, sairaanhoitajien ja palveluohjaajien kanssa vastaa palvelun laadun seurannasta, arvioinnista ja kehittämisestä. Yksikönjohtaja esihenkilön kanssa huolehtii, että palvelu noudattaa lainsäädäntöä, viranomaisohjeita ja muita sovittuja laatuvaatimuksia. Henkilöstöpäällikkö esihenkilöiden kanssa varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä koulutus ja osaaminen tehtäviinsä.

4.2.4 Asiakkaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ohjaa Viola-kotiyhdistys ry:ssä asiakkaan kohtelua. Laissa on säädetty asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä periaatteista. Asiakkaalla on oikeus saada yhdenvertaista hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua ihmisarvoa kunnioittaen. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty.



Huomioitavaa toiminnassa on, että muistisairaus diagnoosi ei vie ikääntyneeltä ihmiseltä toimijuutta.

Henkilöstö sitoutuu Viola-kotiyhdistys ry:n laatulupaukseen, joka perustuu asiakkaan yksilölliseen hoivaan, ohjaukseen ja tukeen. Työllä varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemansa ja yhdessä sovitun hoidon, ohjauksen ja tuen.

Asiakkaat kohdataan yksilöllisesti ja kunnioittavasti. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja huolehditaan, että suunnitelma on ajan tasalla. Asiakkaan elämäntarinaa tutustutaan. Ajattelumallina huomioidaan, että työskennellään asiakkaiden kotona, asiakkaat eivät ole henkilökunnan työpaikalla. Työssä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitokäytäntöjä, jotka perustuvat tutkittuun tietoon. Asiakas otetaan mukaan toimijana häntä koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan läheiset ja heidän toiveensa huomioidaan sekä huolehditaan läheisten tiedottamisesta.

4.2.5 Muistutusmenettely

Ilmoitusvelvollisuus (741/2023) 29§ Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön vastuuhenkilölle tai muusta toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. ilmoituksen vastaanottaneen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.



Henkilöstö tekee valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tilanteista, joissa he havaitsevat vakavia puutteita tai epäkohtia hoidon laadussa tai asiakkaiden turvallisuudessa. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi:

1. Väkivalta tai uhkaava käytös: Jos asiakkaiden tai henkilöstön välillä esiintyy väkivaltaa tai uhkaavaa käytöstä.
2. Huono hoito: Mikäli asiakkaiden hoito ei vastaa heidän tarpeitaan tai hoitokäytännöissä on merkittäviä puutteita.
3. Turvallisuusongelmat: Esimerkiksi paloturvallisuuteen tai muuhun turvallisuuteen liittyvät puutteet.
4. Laittomat käytännöt: Jos yksikössä havaitaan laittomia toimia tai menettelyjä.

Lain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä edistää valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän, Kansaneläkelaitoksen, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.

Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty ilmoitusvelvollisuudesta. Henkilökuntaa ohjataan aktiivisesti seuraamaan työympäristöään ja kirjaamaan havaintojaan erillisille lomakkeille tai kertomaan havainnoistaan esihenkilöille/vastuuhenkilöille kirjallisesti tai suullisesti, jolloin havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kirjataan. Riskiä yritetään tämän jälkeen pienentää tai poistaa kokonaan.

Vuosittaisen riskien arvioinnin kautta tarkastellaan kehittämiskohteita, ja työn vaarojen ja haittojen selvittäminen toteutetaan esihenkilön toimeenpanemana. Turvallisuuden poikkeamat, lääkepoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan Sharepointiin ja josta jokainen poikkeama siirtyy esihenkilöille jatkokäsittelyyn. Esihenkilöt ovat vastuussa riskien arvioinnista. Puolivuositain sisäisellä auditoinnilla käydään läpi asioiden sen hetkinen tilanne. Vuosittain käydään läpi riskien tunnistus -lomake yhdessä henkilökunnan kanssa ja käsitellään sen nostamat asiat, sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet. Riskienarvioinnit käsitellään myös työsuojelutoimikunnassa vuosittain koontina. Esihenkilö varmistaa myös, että tarvittavat toimenpiteet viedään loppuun asti.



Asiakkaat, omaiset ja läheiset voivat ottaa palveluista vastaaviin henkilöihin yhteyttä ilmoittaakseen havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja/tai riskit. Palveluohjaajat vievät asian tarvittaessa eteenpäin esihenkilöille ja yksikönvastuuhenkilölle. Asia otetaan käsittelyyn viipymättä, viimeistään seuraavana arkipäivänä.

4.2.6 Palvelu – ja hoitosuunnitelma

Kotihoidon asiakkaan palvelu- ja asiakkuussuunnitelman laatii asiakkaan palveluohjaaja yhteistyössä asiakkaan kanssa. Läheinen, omainen tai laillinen edustaja voi osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan asiakkaan suostumuksella. Asiakkaan palvelusopimus ja asiakkuussuunnitelma tallennetaan Viola-kotiyhdistys ry:n käytössä olevaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja näistä selviää asiakkaan henkilötiedot, kotitilanne, terveydentila, asiakkaan palveluntarve, kotihoidon käyntien tavoitteet, sekä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen/asioidenhoitajan kanssa sovitut keinot palveluntarpeen täyttämiseksi ja omaisen/asioidenhoitajan yhteystiedot. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palveluntarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, toimintakyvyn laskun hidastaminen, ja jäljellä olevan toimintakyvyn ylläpitäminen ja kuntoutumisen edistäminen, sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeenarviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys ja kipu.

Näiden pohjalta, sekä haastatteleamalla asiakasta (sekä mahdollisesti omaista/asioidenhoitajaa) laaditaan asiakkuussuunnitelma, joka määrittää asiakkaan kotihoidon palvelujen sisältöä. Asiakkuussuunnitelman toteutumista seurataan vähintään vuoden välein tai palveluntarpeen muuttuessa tapahtuvilla palveluntarpeenarvioinneilla.

Asiakkaan palveluntarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, palvelua koskevaan asiakkuussuunnitelmaan. Asiakkuussuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta



saavuttamaan elämälaadulle asetetut tavoitteet. Palvelu- ja asiakkuussuunnitelma ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa, ja näissä huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tarpeet, sekä hänelle tärkeät asiat ja arvot.

Yhteisöllisen asumisen ostopalveluasiakkaan muuttaessa Viola-kotiin (Juhlatalonkatu 4) laaditaan ensimmäinen palvelu- ja hoitosuunnitelma 14vrk:n sisällä asiakkaan sisäänmuuttopäivästä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista arvioidaan hoitohenkilökunnan toimesta päivittäin arvioimalla ja kuuntelemalla palautetta. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään vähintään 6kk välein sekä tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa RAI-mittaristoa apuna käyttäen. Läheiset voivat asiakkaan halutessa olla mukana suunnitelman tarkistuksessa ja arvioinnissa, yhdessä asiakkaan, palveluohjaajan ja omahoitajan kanssa. RAI-arviointi tehdään säännöllisesti, vaikka asiakkaan palveluntarve ei olisi muuttunut ja pelkkä väliarvion kirjaaminen Pegasos-järjestelmään ei riitä. Kuntouttavalla ja osallistavalla työotteella ylläpidetään ja edistetään asiakkaan toimintakykyä ja arjessa selviytymistä ja tuetaan asiakkaan oman näköistä arkea.

Rai-arviointi

Vanhuspalvelulaki eli laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/201282 edellyttää RAI-arviointivälineistön käyttöä hoidon tarpeeseen annettavissa hyvinvointialueen järjestämissä sosiaalipalveluissa. Toimintakyvyn arvioinnin lisäksi RAI-arviointivälineistö toimii hoidon laadun, sen tarpeen- ja seurannan välineenä.

Viola-kotiyhdistys ry:n Viola-kodin yhteisöllisen asumisen asiakkailla on käytössä RAI-arviointijärjestelmä. RAI-järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, joka on tarkoitettu ikäihmisten palveluntarpeen arviointiin ja hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asukkaan muuttaessa, omatyöntekijä aloittaa iRAI HC arvioinnin tekemisen (tehtävä 2 viikon kuluessa), tarvittaessa yhteistyössä palveluohjaajan kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sisältää iRAI HC mittariarvot ja väliarvion tekemisen. Ne yhdessä tehdään aina asukkaan toimintakyvyn muuttuessa tai vähintään puolen vuoden välein.



4.2.7 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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen on keskeinen osa laadukasta ja eettistä toimintaamme. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa meillä, että asiakkaalla on oikeus osallistua omien asioidensa päätöksentekoon ja että hänen tahtonsa ja tarpeensa huomioidaan osana palvelujen suunnittelua ja toteutusta. Asiakkaan osallisuus, valinnanvapaus ja oikeus itsenäisiin päätöksiin ovat kaiken hoidon ja palvelun keskiössä.

Asiakkaan tahtoa ja mielipiteitä kuunnellaan säännöllisesti ja vähintään palvelu- ja asiakkuussuunnitelman päivityksen yhteydessä, joten ne ovat jokaisen hoitoon osallistuvan tiedossa. Asiakkaan asiakkuussuunnitelmassa huomioidaan henkilökohtaiset toiveet ja jokaisella on oikeus päättää itse elämästään. Muistisairaahan asiakkaan kohdalla keskustellaan asiakkaan ja omaisen/asioidenhoitajan kanssa päätöksenteosta ja määritellään vastuualueet. Edunvalvontavaltuutukset ja edunvalvonta otetaan tarvittaessa puheeksi asiakkaan/omaisen/asioidenhoitajan kanssa asioiden sujuvan hoitamisen varmistamiseksi. Asiakkaita tuetaan yksilöllisesti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, sekä asiakkaan ja läheisten toiveita kunnioittaen ja asiakkaan elämäntarina huomioiden. Jokaisella työntekijällä on työvuorossaan vastuu asiakkaan hyvästä hoidosta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Kotihoito ei voi käynneillään rajoittaa yksityisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Jos henkilökunta havaitsee huolta asiakkaan asioissa esimerkiksi käyntien säännöllistä perumista, jolloin asiakkaan hoito,



hygienia, tai kodinhoito vaarantuu, tulee siitä tehdä ilmoitus edunvalvojalle, Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaajalle, tai tehdä virallinen huoli-ilmoitus.

Jos muistisairas asiakas ei halua päästää kotihoidon henkilökuntaa käynnille, ei henkilökunta saa ilman asiakkaan suostumusta mennä asuntoon vaan kokeillaan saada asiakas suostumaan käyntiin keskustelemalla tai sovitaan mahdollisuuksien mukaan käynnille toinen ajankohta.

Jos kotihoidon asiakas ei avaa ovea käynnille mennessä, käynniltä ei saa lähteä ennen kuin on varmuus mitä asiakkaalle/asiakkaan kotona on tapahtunut, esim. soitetaan omaiselle/asioidenhoitajalle ja kysytään toimintaohjeita. Viimeksi tehdään virka-apupyyntö poliisille hätäkeskuksen kautta

Havaittaessa asiakkaan tai asukkaan katoaminen mm. yhteisöllisessä asumisessa, työntekijä ottaa välittömästi yhteyttä vastuu- tai esihenkilöön (esihenkilö, sairaanhoitaja tai palveluohjaaja). Vastuu- tai esihenkilöt ovat vastuussa töiden organisoinnista, sekä johtoryhmän tiedottamisesta tilannekuvasta, tehtävien kartoittamisesta ja jakamisesta.

On tärkeää toimia aikaa hukkaamatta ja pyytää apua toisista tiimeistä tai johtoryhmästä. Lisäksi on huomioitava, että muiden asiakkaiden hoito sujuu turvallisesti, tarvittaessa priorisoidaan muita töitä.

Ohjeita on käsitelty yhteistoimintaryhmässä, työsuojelutoimikunnassa, yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja koko muun henkilökunnan kanssa henkilökunnan palaverissa.

4.2.8 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Viola-kotiyhdistys ry:n henkilökunnan toimintaa ohjaa Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä tasa-arvoista kohtelua, ja kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle asiakaslain 23 §:n mukaan, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin



ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Henkilökunnan tulee sitoutua kohtaamaan asiakkaat kunnioittavasti, ystävällisesti ja asiallisesti. Työnteko asiakkaan kotona ja asiakkaan kanssa, edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä asiakkaan ja hänen omaistensa/asioidenhoitajan/edunvalvojan kanssa.

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

Asiakas, omaiset ja/tai läheiset voivat ottaa yhteyttä ensisijaisesti yksikön esihenkilöön/vastuuhenkilöön, jos on pienintäkään epäilystä asianmukaisen kohtelun toteutumattomuudesta, mieluummin ennakoivasti. Palvelupäällikkö, henkilöstöpäällikkö ja toiminnanjohtaja ovat myös tarvittaessa käytettävissä.

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

4.2.9 Asiakkaan osallisuuden tukeminen

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen kirjallinen palvelusopimus ja asiakkuussuunnitelma ja palvelu- ja asiakkuussuunnitelmakeskustelun yhteydessä sovitaan, miten kunkin asiakkaan osallisuutta parhaiten pystytään edistämään ja tukemaan asiakasta mielekkään ja aktiivisen arjen toteuttamisessa.

Asiakkaat otetaan mukaan päivittäiseen päätöksentekoon ja kerrotaan palveluiden mahdollisuuksista, sekä tuetaan asiakkaan osallisuutta asiakkaan omien mieltymysten, voimavarojen ja tarpeiden mukaisesti ja kerrotaan palveluiden mahdollisuuksista, sekä tuetaan asiakkaan osallisuutta edistäviä toimintoja. Asiakkailta kysytään toivomuksia ja näihin pyritään vastaamaan Viola-kotiyhdistys ry:n moniammatillisten palvelujen turvin, sekä tiedotetaan asiakasta myös muista alueen ja Hyvinvointialueen ajankohtaisista palveluista ja mahdollisuuksista. Omaiset/läheiset, vapaaehtoiset ja yhteistyökumppanit ovat



lämpimästi tervetulleita mukaan asiakkaiden mielekkään ja aktiivisen arjen toteuttamiseen ja tukemiseen. Asiakkailta kerätään jatkuvasti asiakaspalautetta ja asiakaspalaute on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Asiakaspalautteisiin suhtaudutaan vakavasti ja kunnioittaen ja palautteet käsitellään moniammatillisesti ja kehitettäviin kohteisiin mietitään yhdessä ratkaisuja

4.2.10 Omatyöntekijä Viola-kodissa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi (SHL 42 §). Viola-kodin yhteisöllisessä asumisessa jokaiselle asiakkaalle on nimettynä kaksi omatyöntekijää. He huolehtivat muiden hoitajien kanssa asiakkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta. Omatyöntekijät perehtyvät oman asiakkaansa hoitoon mm. olemalla yhteydessä omaisiin, päivittämällä hoitosuunnitelmaa ajantasaiseksi sekä tekemällä huomioita käytännön työssä. Omatyöntekijällä on tärkeä rooli asiakkaan viihtyvyyden ja asumismukavuuden asiantuntijana. Omatyöntekijän tehtävänä on edistää asiakkaansa tarpeiden toteutumista. Viola-kodin henkilökunnalla on henkilökohtainen työ sähköposti (etunimi.sukunimi@viola-koti.fi), joka helpottaa yhteydenpitoa omaisten kanssa.

Omatyöntekijä perehtyy asiakkaansa elämään kokonaisvaltaisesti, sairauskertomus mukaan lukien.

- Omatyöntekijä toimii asiakkaan sekä omaisen tukihenkilönä.
- Asiakkaan muuttaessa, aloittaa RAI:n tekeminen (tehtävä 2 viikon kuluessa).
- Hoitoneuvottelu pidetään uudelle asiakkaalle 1 kuukauden kuluessa muutosta. Paikalla asiakas, omainen, esihenkilö/sairaanhoitaja/palveluohjaaja.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelma, sisältää RAI:n ja väliarvion tekemisen. Se tehdään aina asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa tai vähintään puolen vuoden kuluessa.
- Sovitaan, kuinka pidetään yhteyttä omaisiin.
- Omatyöntekijä tekee asiakkaan kanssa elämänpuun.

Omatyöntekijä yksityisen senioriasumisen ja kotihoidon palveluissa



Omatyöntekijänä yksityisen senioriasumisen ja kotihoidon asiakkaan palveluissa toimii asiakkaan palveluohjaaja. Palveluohjaaja perehtyy asiakkaan elämään kokonaisvaltaisesti, laatii asiakkaalle heti asiakkuuden alussa yksilöllisen palvelu- ja asiakkuussuunnitelman, sekä on asiakkaan ja omaisten/läheisten tukena ja ohjaa ja neuvoo asiakasta ja omaisia/läheisiä kaikissa asiakkuuden vaiheissa. Palvelu- ja asiakkuussuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, tai aina asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa. Asiakkaan palveluntarpeen lisääntyessä ja esimerkiksi asumisenpalveluihin hakeutumisen ollessa ajankohtainen, asiakkaan oma Viola-kotiyhdistys ry:n palveluohjaaja tekee moniammatillista yhteistyötä ja avustaa asiakasta palveluihin hakeutumisessa ja neuvoo ja ohjaa asiakasta ja omaisia/läheisiä myös erilaisten hakemusten täyttämisen ja toimii tarvittaessa yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen ja kotihoidon palvelujen kanssa. Palveluohjaajan poissaolotilanteissa omatyöntekijänä toimivat muut Viola-kotiyhdistys ry:n työntekijät, sekä yksikön johtaja/palvelupäällikkö tukee työllään asiakkaiden palveluiden saumatonta jatkuvuutta.

4.2.11 Ravitsemus

Viola-koti yhteisöllinen asuminen

Palvelu- ja hoitosuunnitelmakeskusteluissa suunnitellaan kullekin asiakkaalle yksilöllinen ravitsemussuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen vaikeutunut, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisessa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti ja painon muutoksiin reagoidaan. Viola-kodin tiloissa on katutasossa ruokasali, jossa yhteisöllisten asumisen asiakkaat voivat nauttia päivän ateriat. Tarvittaessa ruoka kuljetaan hoitajan toimesta asiakkaan kotiin.



Kaikilla asiakkailla on omissa kodeissaan jääkaapit ja keittomahdollisuudet. Asiakkaat voivat huolehtia ravitsemuksestaan itsenäisesti, tai omaisten/läheisten avustamana. Asiakasta voidaan avustaa kauppa-asioinnissa erillisillä maksullisilla käynneillä.

Willa Violan ja Pellavantorin yksiköiden yksityisen senioriasumisen asiakkaiden ravitsemuksen vastuut ja mahdolliset ateriapalvelut sovitaan asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin ja asiakkuussuunnitelman teon yhteydessä ja sitä päivitetään tarvittaessa.

Willa Violan ja Pellavantorin yksityisen senioriasumisen asiakkaat voivat ruokailla omassa kodissaan tai yksikössään ateriapakettiasiakkaana. Lisäksi asiakas voi tilata Viola-kotiyhdistys ry:n kotihoidon maksullisia kauppapalveluja palveluohjaajalta. Kotihoito ei vastaa Viola-kotiyhdistys ry:n kiinteistöjen ulkopuolella asuvien kotihoidon asiakkaiden kokonaisravitsemuksesta.

Asiakasta ohjataan, neuvotaan ja tarjotaan vaihtoehtoja monipuolisen ruokavalion järjestämiseksi, tarvittaessa ollaan yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen alueen asiakasohjaajaan.

Lue lisää:

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

4.2.12 Asiakkaan oikeusturva

Muistutusmenettely

Jos on pienintäkään epäilystä palvelun tai kohtelun toteutumattomuudesta, asukas, omaiset ja/tai läheiset voivat ottaa yhteyttä hoitotyön lähiesihenkilöön, hoidosta vastaavaan sairaanhoitajaan, henkilöstöpäällikköön, palvelupäällikköön tai toiminnanjohtajaan.

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä muistutusmenettely. Muistutusmahdollisuudesta informoidaan asiakkaita niin, että asiakkaille syntyy kuva turvallisesta ja asiakaspalveluun myönteisesti vaikuttavasta menettelytavasta. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.



Ennen muistutuksen tekemistä asiakasta 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 asiakkaan tai hänen läheisensä oikeus. 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.

4.2.13 Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä muistutus.

Palvelunjärjestäjä: Viola-kotiyhdistys ry:n

Yksikön johtaja/Palvelupäällikkö Päivi Rantanen p0405406543 paivi.rantanen@viola-koti.fi

Toiminnanjohtaja Niina Lahti, p. 0400 782 244, niina.lahti@viola-koti.fi

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

Willa-Viola lähiesihenkilö Nina Salminen p.0444500918 nina.salminen@viola-koti.fi

Pellavantorin lähiesihenkilö Johanna Sarvala p.0444500934 johanna@sarvala@viola-koti.fi

Yksikköä koskevat muistutukset lähetetään Pirkanmaan hyvinvointialueen Kirjaamoon, josta ne ohjataan eteenpäin vastattavaksi.

Kirjaamon yhteystiedot:

Käyntiosoite: Nivelitie 5, 33520 TAMPERE

G-rakennus, 1. kerros.

Postiosoite: PL 272, 33101 TAMPERE

kirjaamo@pirha.fi



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.

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

Sosiaalivastaava, Pirkanmaan hyvinvointialue

Sosiaalivastaava neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaalivastaava tiedottaa ja tekee yhteistyötä myös eri viranomaistahojen, järjestöjen sekä palveluntuottajien kanssa. Sosiaalivastaava pitää asiakasrekisteriä, johon muilla viranomaisilla ei ole pääsyä ja johon tallennetaan henkilötietoja vain silloin, kun asian hoitaminen sitä edellyttää. Osoitteesta <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

löytyvät lomakkeet muistutuksen, asiakastietojen tarkastuspyynnön/oikaisupyyntöön, asiakasrekisterin lokitietopyyntöön sekä asianosaisen tiedonsaantipyynnön osalle.

Sosiaalivastaava yhteystiedot:

sosiaalivastaava@pirha.fi tai p. 040 504 5249 ma-to klo 9–11

Tietoturvallisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta

Kirjeitse: Hatanpään katu 3, 33900 Tampere

Potilasvastaava, Pirkanmaan hyvinvointialue



Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse. Sähköpostitse potilasasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Puhelimitse ja kirjeitse voit viestiä potilasasiavastaavan kanssa tietoturvalisesti.

Kun soitat potilasasiavastaavalle, varaathan asiaasi liittyvät asiakirjat lähellesi, jos yhteydenottosi liittyy jonkin asiakirjan sisältöön. Potilasasiavastaavalla ei ole pääsyä terveydenhuollon potilastietojärjestelmään.

Potilasasiavastaava yhteystiedot:

potilasasiavastaava@pirha.fi tai p. 040 190 9346 ma-to klo 9–11

Kuluttajaneuvonta

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:

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. p. 09 5110 1200

Ilmoituskanava – *First Whistle*

Ilmoituskanava – First Whistle on avoin kanava, joka perustuu ilmoittajansuojelulakiin ja Euroopan unionin ilmoittajansuojeludirektiiviin. Väärinkäytösepäilyjen ilmoituskanavan First Whistlen edistää läpinäkyvää ja turvallista toimintakulttuuria. First Whistle -ilmoituskanava löytyy Viola-kotiyhdistys ry:n ViolaInfo -Sharepoint sivustolta.



Kanava tarjoaa luottamuksellisen keinon tuoda sisäisen tutkinnan kohteeksi epäilyksen mahdollisesta väärinkäytöksestä tai toimintaperiaatteiden rikkomisesta. Se ei kuitenkaan tarkoita, että sitä kautta annetaan henkilöstöhallinnon- tai asiakaspalautteita, näille on oma kanavansa.

Ilmoituskanavan hallinnoinnista vastaa ulkopuolinen taho (Juuriharja Consulting Group oy) hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme, jotta viestin lähettäjän yksityisyys säilyy.

Huoli-ilmoitus

Huoli-ilmoitus on väline tehdä ilmoitus henkilöstä, jonka hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta olemme huolissamme. Tällöin ilmoitus menee viranhaltijalle.

<https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/huoli-ilmoitus>

Sosiaalinen raportointi

Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön väline, jonka avulla henkilöstö voi tuoda esiin sosiaalisia epäkohtia, kehittää sosiaali- ja hyvinvointipalveluja. Sosiaaliseen raportointiin löytyy linkki <https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/rakenteellinen-sosiaalityo>

4.2.14 Henkilöstö

Viola-kotiyhdistys ry:n henkilöstön määrä ja rakenne:

Vakinaiset: 80

Sijaiset ja määräaikaiset: 16

Yhteensä: 96



Marraskuussa 2024 Viola-kotiyhdistys ry:n henkilöstöön kuului yhteensä 96 työntekijää. Suurin osa henkilöstöstä eli 80 työntekijää oli vakinaisessa työsuhteessa. Sijaisena ja määräaikaisena työskenteli yhteensä 16 työntekijää. 13 työntekijää on palkattuna Työ- ja elinkeinotoimiston myöntämän palkkatuen tuella. Palkkatuki on myönnetty oppisopimuskoulutuksen vuoksi tai koska palkattavan tuottavuuden on arvioitu olevan kyseisessä tehtävässä alentunut ammatillisessa osaamisessa olevien puutteiden vuoksi.

Yksikössä ja sen eri toimipisteissä ei ole lakisääteistä mitoitusta. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Vakihenkilöstön lisäksi yksikössä on opiskelijoita, eri ammatillisista oppilaitoksista, työhön tutustujia, kielten opiskelijoita sekä vapaaehtoistyöntekijöitä tai palkkatuella työskenteleviä. Työn kuormaa seurataan yhteisillä keskusteluilla henkilöstön kanssa sekä toiminnanohjausjärjestelmän työmäärä/käyntimääriä tarkastelemalla.

Sijaisia käytetään lakisääteisiin vapaisiin, sekä äkillisiin poissaoloihin tarvittaessa. Uusilla sijaisilla on perehdytys työhön sekä käytössä perehdytysmuistio, Violakäsikirja, ViolaInfo josta löytyy kootusti erilaisiin asioihin tietoa. Sijaiset on haastateltu ja valittu sopivuuden mukaisesti. Viola-kotiyhdistyksen eri toimintayksiköiden ja toimintapisteiden välille on luotu poissaolotilanteissa toisien yksiköiden auttamisen malli. Työtehtävien jakoa tehdään ja seurataan Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmän kautta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijöillä, myös sijaisilla, tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Henkilöstöpäällikkö tarkastaa kielitaidon haastatteluin, sekä tarvittaessa mahdollisista todistuksista kielitaidon luokituksen.

Lue lisää: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?



Rekrytointiprosessin alussa määritellään rekrytoinnin tarve: avoinna olevan tehtävän vaatima osaaminen ja koulutus. Tämän jälkeen tarkennetaan tehtävän kuva, ja vastuualueet. Vakituisten työntekijöiden valinnat tehdään sisäisellä/ulkoisella haulla. Seuraavaksi valitaan hakukanava, joka tavoittaa parhaiten kohderyhmän, sekä laaditaan ja julkaistaan rekrytointi-ilmoitus. Tässä vaiheessa tulee viimeistään pohtia aikataulutusta; milloin haettava työ alkaa, ja milloin hakuaika päättyy, milloin haastatellaan, ja koska tehdään päätökset. Rekrytointiprosessi on tarkemmin kuvattuna Viola-kotiyhdistyksen henkilöstösuunnitelmassa.

Jokainen työhön otettava haastatellaan henkilökohtaisesti. Rekrytoinnissa huomioidaan aikaisempi työkokemus. Hakijoiden kelpoisuuden vahvistaa, ja henkilövalinnat tekevät henkilöstöpäällikkö Elina Konsala, 040 589 1471, elina.konsala@viola-koti.fi

Työntekijöiltä edellytetään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista pätevyyttä tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista pätevyyttä niiltä osin, kun työntekijän työtehtävät vaativat pätevyyttä (lähihoitaja, hoiva-avustaja, sairaanhoitaja). Terveystenhuollon työntekijöiltä varmistetaan, että he ovat merkittyinä Valviran ylläpitämässä terveydenhuollon ammattirekisterissä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Ensisijaisesti arvostamme suuntautumista vanhustyöhön koulutuksessa ja työkokemuksessa. Henkilöstöpäällikkö varmistaa myös rikosrekisterin ja työnteko-oikeuden uusilta työntekijöiltä.

Työnantajan velvollisuus on myös huolehtia siitä, että työehdot ovat Suomen lakien sekä työehtosopimusten mukaisia. Viola-kotiyhdistys ry säilyttää 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.



Perehdytys

Uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä ja perehdytyksestä vastaavat lähiesimies ja hänen määräämänsä muut henkilöt. Perehdyttämisen avulla työntekijä saa ennen työn aloittamista tarvittavat tiedot työpaikasta, sen toimintatavoista sekä työsuojelu- ja työsuhteasioista. Tavoitteena on, että työntekijät pystyvät saamiensa ohjeiden ja tietojen perusteella työskentelemään turvallisesti sekä tuntevat työpaikkansa tavoitteet ja arvot ja osaavat toimia niiden mukaisesti.

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä ViolaInfo, joka toimii sähköisenä perehdytysalustana. Sisältöä kehitetään vuoden 2025 aikana tukemaan paremmin uutta työntekijää sekä opiskelijaa perehdytysprosessin aikana. ViolaInfossa on keskeisimmät asiat, jotka tulee hallita pärjätäkseen mahdollisimman hyvin työssä. Materiaali on toteutettu monipuolisena sisältökokonaisuutena, siihen sisältyy tekstiä, kuvia, videoita. Viola-kotiyhdistys ry:llä on myös laadittu *Violan käsikirja* -niminen perehdytysopas, johon on laadittu tiiviisti tärkeää tietoa työtavoista, uuden työntekijän tai opiskelijan tueksi. Käsikirja löytyy ViolaInfosta, mutta on myös mahdollista tulostaa yksikköön luettavaksi. Onnistunut perehdytys lisää työntekijän sitoutumista työpaikkaan ja vahvistaa positiivista työnantajakuva

Henkilöstön osaamistarpeet ja osaamisen kehittäminen

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 avulla. Kehityskeskustelu käydään vuosittain lähiesihenkilöiden kanssa ja työntekijän tavoitteet dokumentoidaan esihenkilön toimesta. Henkilöstöllä on itsellään myös velvoite pitää tietonsa ja taitonsa työn vaatimalla tasolla sekä oman



osaamisensa näyttämisestä ja kehittymistarpeiden esille nostamisesta. Oman ammatti-identiteetin kehittymistä pyritään näillä keinoilla myös tukemaan.

Lääkehuoltoon, diabeteksen hoitoon, hygieniasioihin sekä muistisaira-an asiakkaan hoitoon, ja haastavien asiakastilanteiden hallitsemiseen liittyvää täydennyskoulutusta järjestetään koko henkilöstölle siltä osin kuin kehityskeskusteluissa tai muuten ilmenee yksilöllistä osaamisvajetta. Viola-kotiyhdistys ry:n Viola-kodissa työskentelevä sairaanhoitaja organisoii ensiapukoulutusten päivittämisen omalle henkilöstölle. Saattohoitokoulutusta, lähihoitajien näytönarvioijakoulutusta, ikäihmisten psyykkisten ja somaattisten sairauksien erityispiirteisiin liittyvää ammatillista täydennyskoulutusta järjestetään erityisesti hoitohenkilökunnalle.

Esihenkilöille sekä hallinnon henkilöstölle järjestetään työhyvinvoinnin tukemiseen liittyvää, työkyvyn johtamiseen, esihenkilön työsuojeluvastuuseen liittyvää, painetilanteiden hallintaan, riskien tunnistamiseen ja hallintaan liittyvää, yms. koulutusta, josta saa työkaluja johtamistyön tueksi.

Yhtenä isompana koulutuskokonaisuutena vuonna 2025 järjestetään työntekijöille suunnattua kirjaamisvalmennusta. Sosiaalihuollossa otetaan käyttöön rakenteisen kirjaamisen asiakirjat. Asiakasasiakirjat tallennetaan Kanta-palvelujen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Kanta-palvelujen OmaKannasta asiakas voi lukea itseään koskevia asiakaskirjauksia. Viola-kotiyhdistys ry:n kirjaamisvalmennukseen tulee sisältymään koulutusta rakenteellisesta kirjaamisesta, henkilötietojen käsittelystä, sekä tietoturvasta. Kirjaamisosaaminen ja sen kehittäminen ovat sosiaalihuollon ammattilaisen itsensä sekä organisaation vastuulla.

Viola-kotiyhdistys ry:llä koulutuksen tulee liittyä työntekijän nykyisiin tai tuleviin työtehtäviin. Koulutus voi olla lisä- tai täydennyskoulutusta, esim. ulkopuolisen järjestämiä kursseja, seminaareja ja sisäisiä koulutuksia sekä lakisääteisten vaatimusten täyttämiseksi tarvittavien lupien suorittamista.

Koulutusta järjestetään myös systemaattisesti verkkokurssimuotoisena. Käytössä on Skhole-verkkokoulutuspalvelu, jossa on laaja materiaali koko henkilöstön täydennyskoulutusmateriaaliksi. Työnantajan näkökulmasta pystymme keräämään



Skholesta käyttäjädataa ja näin varmistamaan lakisääteisen täydennyskoulutuksen toteutumisen sekä ohjaamaan työntekijöitä tärkeiksi katsomiemme kurssien ja luentojen pariin. Osana palvelua on lääkehoidon osaamisen kokonaisuus, johon on yhdistetty tenttimisen mahdollisuus -eli lääkehoidon osaamisen testauksen työkalu.

Koulutusten toteutumista seurataan työntekijäkohtaisesti. Seurantakirjanpitoon kirjataan mitä koulutusta kukin työntekijä on saanut ja mikä koulutuksen kesto on kullakin kerralla ollut.

Viola-kotiyhdistys ry:n henkilökunta osallistuu Pirkanmaan Hyvinvointialueen IKI-verkoston tapaamisiin sekä koulutuksiin. Näin varmistetaan yhtenäisiä käytäntöjä Pirkanmaan hyvinvointialueen sisällä.

Jokaisesta yksiköstä osallistuu myös infektio-/hygieniayhdyshenkilö Pirkanmaan hyvinvointialueen Infektiontorjuntayksikön järjestämiin koulutuksiin ja tuo edelleen ajantasaisen tiedon Infektiontorjuntayksikön tapaamisista ja koulutuksista omaan työyksikköönsä.

4.2.15 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Mitoituslainsäädäntö

Kotihoidossa/yhteisöllisessä asumisessa ei ole lakisääteistä mitoitusta. Työkuormaa seurataan yhteisillä keskusteluilla ja sähköistä toiminnanohjausjärjestelmää hyödyntäen, jotta henkilökunnan määrä, osaaminen ja rakenne vastaavat asiakkaiden määrää ja palvelujen tarvetta. Viola-kodin yhteisöllinen asuminen hyödyntää myös RAI-arviointia.

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että jokaisessa työvuorossa on riittävä ja ammattitaitoinen henkilökunta. Sijaisia käytetään henkilökunnan lakisääteisiin vapaisiin sekä äkillisiin poissaoloihin tarvittaessa. Uusilla sijaisilla on perehdytys työhön. Käytössä on sähköinen perehdytysalusta, perehdytysmuistio sekä Violan käsikirja. Sijaiset on haastateltu ja valittu sopivuuden mukaisesti. Viola-kodin eri toimintayksiköiden välille on luotu



poissaolotilanteissa keskinäinen toisien yksiköiden auttamisen malli. Auttamisen mallia on kuvattu tarkemmin omavalvontaohjelmassa.

4.2.16 Monialaisen yhteistyön ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö

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

Yhteistyö ja tiedonkulku takaavat, että asiakkaan tarpeet kohdataan kokonaisvaltaisesti, ja palvelut ovat johdonmukaisia sekä vaikuttavia. Esimerkkejä toiminnastamme:

- Tietojärjestelmien hyödyntäminen: Käytetään yhteisiä sähköisiä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, mikäli lainsäädäntö sen sallii.
- Tietosuoja: Noudatetaan tarkasti tietosuojalainsäädäntöä (GDPR), ja tiedot jaetaan vain tarpeellisille osapuolille asiakkaan suostumuksella.
- Vastuuhenkilöt: Nimetty yhteyshenkilöt, jotka koordinoivat tiedonkulkua eri toimijoiden välillä.
- Asiakas ja hänen läheisensä pidetään ajan tasalla yhteistyöstä ja heille tiedotetaan selkeästi eri toimijoiden rooleista.
- Asiakkaan tarpeita ja toiveita kuullaan aktiivisesti, ja hänen suostumuksensa tietojen vaihtoon varmistetaan.
- Asiakkaan hoidosta ja palveluista vastaavat eri ammattilaiset (esim. lääkärit, hoitajat, fysioterapeutit, ravintolatyöntekijät) tekevät tiivistä yhteistyötä keskenään.
- Palveluntarjoajat vaihtavat tietoa asiakkaan tilanteesta ja suunnittelevat yhdessä hoito- ja palveluratkaisuja (Pirhan asiakasohjaajat, SAS-työryhmä)
- Tutkimustulokset ja lääkitystiedot, kulkevat tarvittaessa sujuvasti eri palveluntarjoajien välillä, esimerkiksi perusterveydenhuollon välillä.



- Voimme koordinoida yhteistyötä kotisairaanhoidon tai kotisairaalan kanssa, jotta asiakkaan tarpeisiin vastataan kokonaisvaltaisesti. Asiakas ja hänen omaisensa pidetään ajan tasalla kaikista häntä koskevista palveluista ja heidän toiveitaan kuunnellaan.

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä yhteisöllisen asumisen asiakkaiden terveydenhoidonasioissa OMNI360 -potilastietojärjestelmä. Järjestelmään tehdään asiakkaiden päivittäiskirjaukset, lääkitystiedot ja asiakkaan terveydentilaa koskevat tiedot. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä OMNI360 -järjestelmä, jotta varmistetaan tiedon liikkuvuus koko hyvinvointialueella.

Vuoden 2025 aikana OMNI360 -potilastietojärjestelmään kirjataan vain sosiaalihuollossa syntyvää potilastietoa ja asiakastietoa kirjataan asiakastietojärjestelmään. Viola-kotiyhdistys ry ottaa asiakastietojärjestelmän käyttöön loppuvuodesta 2025 ja kirjaa asiakastietoa Pirkanmaan hyvinvointialueen rekisteriin.

Yksityisen kotihoidon asiakkaan asiakastietojärjestelmänä Viola-kotiyhdistys Ry:llä on Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmä. Sähköisen Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmän avulla hallinnoidaan asiakaskäyntejä, luodaan asiakaskohtaisia yksilöityjä tehtäviä, sekä ohjataan asiakaslähtöisesti henkilöstöä. Toiminnanohjausjärjestelmä vähentää henkilökunnan työn muistinvaraisuutta, mutta edellyttää henkilökunnalta asiakastietojen ja työohjeiden aktiivista käyttöä.

Työterveyshuolto

Pirte -työterveyshuolto tarjoaa paljon erilaisia vaihtoehtoja asiointiin. Perinteisten vastaanottojen lisäksi voi hoitaa asioita esimerkiksi lääkäri- ja hoitajachateissa, videovastaanotolla tai puhelimitse. Oman vastuuhoitajan saa helpoiten kiinni OmaPirten viestipalvelun kautta. Kirjallisia ohjeita työterveydessä asioimiseen löytyy toimistojen ilmoitustauluilta. Uusi työntekijä ohjataan omalle työterveyshoitajallemme työhöntulotarkastukseen noin yhden kuukauden työssäolon jälkeen.



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.

4.2.17 Toimitilat ja välineet

VIOLA-KOTI Juhlatalonkatu 4: on erilaisia tiloja asiakkaiden ja henkilökunnan käyttöön.

-Pohjakerroksessa on allasosasto sauna- ja pesutiloineen, jossa toimintaa harjoittaa Mehiläinen. Viola-kodin yhteisöllisen asumisen asiakkaat käyvät tiloissa sauna- ja pesutiloissa. Takkahuone, jota käyttävät talon asiakkaat ja kotiin annettavien palvelujen henkilökunta. Pohjakerroksessa on myös pesutupa, jota käyttää vain yksikön henkilökunta, sekä Juhlatalonkatu 4 yhteisöllisen asumisen asiakkaiden irtaimistovarasto, joka toimii samalla väestönsuojana. Lisäksi on varastotiloja ja sosiaalitila.

-1. Kerroksessa on ravintolasali keittiöineen, monitoimitila ja toimistotiloja, sekä yleisö wc:t ja varastotilaa. 1.kerroksen tilat ovat suurelta osin palvelukeskustiloja, joita talon asukkaiden ja henkilökunnan lisäksi käyttävät ulkopuoliset henkilöt.

-2.kerroksessa sijaitsee tulevaisuudessa kokonaan yhteisöllistä asumista, tällä hetkellä myös ympärivuorokautista asumista, koska siirtymävaihe käynnissä.

2.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 hetkellisesti muuttotilanteessa, eikä silloinkaan saa tukkia pelastustietä ovelle.



-3.–6.kerroksissa asuu erikuntoisia yhteisöllisen asumisen asiakkaita. Joka kerroksessa on ns. Juttunurkkaus, johon kerroksen asukkaat voivat kokoontua viettämään aikaa yhdessä ja jotka ovat sisustettu huomioiden asukkaiden tarpeet.

-7.kerroksessa on talon IV-konehuone ja kattotasanne, jossa on talon lipputanko.

Talossa on kaksi hissiä, joista toiseen mahtuu parit.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyisyydessä otetaan huomioon eri vuodenajat (hiekoitus, lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus ja hyvä valaistus, pihapiiri on kodikas ja turvallinen ja liikkuminen on esteetöntä. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia.

WILLA VIOLA Juhlatalonkatu 7: asukastilat koostuvat yksityisistä asunnoista kerroksissa 3.-6, sekä 2.kerroksessa ympärivuorokautisen palveluasumisen ryhmäkodin tiloista. Katutasossa on Viola-kotiyhdistys ry:n omistamia liiketiloja ja terassi, joita vuokrataan Tampereen kaupungin äitiys- ja lastenneuvolalle, ravintolatila, jota vuokraa Royal Bakery Oy, sekä Mehiläisen kuntoutustoimintaa.

Pohjakerroksessa on Mehiläisen vuokraamia tiloja ja hoituhuoneita, sekä kuntosalitila. Kerroksessa on lisäksi henkilökunnan pukutiloja, väestösuoja, varastotiloja, sekä autohalli ja jätehuone.

PELLAVANTORI Pellavantori 2B- Tampellan Esplanadi 1A: Pellavantori ympärivuorokautisen palveluasumisen ryhmäkodin tilat sijaitsevat As Oy Pellavantorin 2.kerroksessa läpi talon. Kerroksen tilat koostuvat yksityisistä huoneista/asunnoista, sekä yhteisistä oleskelutiloista.

Pellavantorin kellarikerroksessa on ympärivuorokautisen palveluasumisen ryhmäkodin varasto ja henkilökunnan kaksi sosiaalitilaa.

Viola-kotiyhdistys ry omistaa kolme huoneistoa As Oy Pellavantorin 3.kerroksesta, asunnoissa on yksityiset vuokralaiset.

Pellavantorin kiinteistössä on käytössä kaksi hissiä, joista 2B-portaan hissiin mahtuu parit.



Pellavantorin kiinteistön katutasossa sijaitsee Juicen kirjasto, joka on kokous- ja juhlatila.

Viola-kodin, Willa Violan ja Pellavantorin välillä on matkaa alle 100 metriä, joten eri talojen tiloja voidaan hyvin hyödyntää monipuolisen toiminnan järjestämisessä.

4.2.18 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet ja muut terveydenhuollon tarvikkeet

Viola-kodin Juhlatalonkatu 4 asunnoissa asuvilla yhteisöllisen asumisen asiakkaila käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpainemittari, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit ja hoivasängyt.

Viola-kotiyhdistys ry:n Willa Violan ja Pellavantorin kiinteistöjen yksityiset asiakkaat, sekä kiinteistön ulkopuolella omissa asunnoissaan asuvat Viola-kotiyhdistys ry:n kotihoidon yksityisasiakkaat vastaavat itse apuvälineistään, mutta heidän on mahdollista ostaa Viola-kotiyhdistyksen kautta apua apuvälineiden hankintaan. Yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen/asioidenhoitajan kanssa, Viola-kotiyhdistys ry:n fysioterapeutti voi kartoittaa maksullisilla käynnillä erikseen tilattaessa asiakkaan apuvälineen tarpeen, pyytää apuvälinettä Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä, huolehtia tarvittavasta käyttöön opastuksesta, ja vastata huollon toteutumisesta (asiakas itse/omaisen/asioidenhoitaja itse ilmoittaa huollon tarpeen). Välineitä ja laitteita käytetään, säädetään, ylläpidetään, ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti.

Viola-kotiyhdistys ry voi vuokrata hoivasänkyjä Viola-kodin Juhlatalonkatu 4 asunnoissa asuvilla yhteisöllisen asumisen, sekä Willa Violan ja Pellavantorin kiinteistöjen yksityisille asiakkaille. Näissä tapauksissa hoivasängyn huollon järjestäminen on Viola-kotiyhdistyksen vastuulla. Asiakas vastaa itse oman hoivasängyn huollosta ja jos käytössä esimerkiksi apuvälineyksiköstä tai muualta lainattu/vuokrattu sänky, sen huollosta vastaa sängyn lainaama/vuokraama taho.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esihenkilölle viallisista laitteista. Esihenkilön velvollisuus on tehdä näistä viipymättä asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset lääkealan turvallisuus-



ja kehittämiskeskus Fimean ohjeistuksen mukaan ja Fimean lomakkeita käyttäen. Vaaratilanteista ilmoitetaan myös valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuoja/jakelijalle.

Laitteen aiheuttamia vaaratilanteita ovat tilanteet, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, ja jotka johtuvat laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä tai riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta.

-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. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta välttyään jatkossa.

Laitteen käyttäjälle tulee olla sen turvallisen käyttöön liittyvä koulutus ja kokemus. Tämä koskee erityisesti potilasnostimia.

Kun laitteen käyttäjällä on asianmukainen osaaminen esimerkiksi potilasnostimen käytöstä, sillä turvataan potilaan ja käyttäjän turvallisuus, sekä laitteen pitkäikäisyys. Potilasnostinkoulutuksia järjestetään Viola-kodin fysioterapeutin toimesta vuosittain ja tarvittaessa. Jokaisella nostinta käyttävällä tulee olla koulutus käytynä, jotta voi potilasnostinta käyttää. Yksikön lähiesihenkilön vastuulla on kartoittaa tarve potilasnostinkoulutuksille.

Laitetta käytetään vain valmistajan ilmoittamalla käyttötarkoituksella ja asiakasryhmän kanssa, jonka toimintakyvylle/sen vajeelle laite on sopiva.

Tämä koskee esimerkiksi seisomanojanostinta, joka vaatii sen, että asukkaalla on tietty määrä kykyä tukeutua jalkoihinsa ja kontrolloida vartalon asentoa. Myös laitteen kanssa käytettäviä nostinliinojen tulee olla asukkaalle sopiva. Nostinta käytetään vain siihen tarkoitetuissa tilanteissa.

Ammattimaisessa käytössä olevien laitteiden tulee olla CE-merkittyjä lääkinnällisiä laitteita.

Potilaan tai henkilökunnan turvallisuutta ei tule vaarantaa käyttämällä kyseenalaista laitteistoa. Kaikki tulee olla CE-merkittyjä lääkinnällisiä laitteita.



Laitteen mukana on saatavilla turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet.

Laitteiden (potilasnostimet) käyttöohjeet ovat Juhlatalonkatu 4. alakerrassa fysioterapeutin pöydällä mustassa mappikotelossa ja SharePointissa.

Laitteiden kanssa käytettävät varusteet eivät saa haitata laitteen toimintaa tai vaarantaa potilaan tai käyttäjän turvallisuutta

Potilasnostimien kanssa käytettävien potilasnostinliinojen tulee olla ehjiä ja henkilökohtaisia. Henkilökohtaiset potilasnostinliinat saa hankittua apuvälineyksiköstä. Kun liina on henkilökohtaisesti asiakkaalle hankittu, se on silloin käyttötarkoitukseen sopiva ja oikean kokoinen. Jos esimerkiksi asiakkaan paino tai toimintakyky muuttuu huomattavasti, on silloin mahdollisesti hankittava uusi liina.

Laitetta huolletaan, säädetään, säilytetään ja ylläpidetään asianmukaisesti ja valmistajan ohjeen mukaan.

Laitteet merkitään Lojerin Easy care systeemiin, joka on Viola-kotiyhdistyksen virallinen laiterekisteri. Viola-kotiyhdistyksellä on huoltosopimus Lojerin kanssa ja sen toimesta järjestetään säännöllinen vuosihuolto.

Laitteita säilytetään niille sopivissa ympäristössä, joka on laitteen ohjeissa määritelty. Laitteiden puhtaudesta pidetään huolta valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Laitteen asentaa, huoltaa ja korjaa vain henkilö, jolla on siihen tarvittava ammattitaito ja kokemus.

Jos hankittu laite vaatii ulkopuolisen ammattilaisen tekemän asennuksen, niin asennusta tai käyttöönottoa ei tehdä ennen kuin asentaja antaa käyttöön luvan. Kun hankitaan uusi laite, fysioterapeutti toteuttaa valmistajan ohjeiden mukaiset käyttöönottoa edeltävät toiminnot, tämä on tärkeää turvallisuuden, pitkäikäisyyden ja takuun vuoksi.

Korjaukset tehdään pääosin Lojerin huollon toimesta. Fysioterapeuttia konsultoidaan huollontarpeesta, jotta syy ja tarve on selvät. Takuuhuolloissa huollon saattaa suorittaa muu taho. Apuvälineyksikön apuvälineet huolletaan apuvälineyksikön toimesta.



Laitteen käyttöpaikka soveltuu laitteen käyttöön.

Laitetta käytetään vain valmistajan hyväksymissä turvallisissa ympäristöissä. Esimerkiksi pyörillä kulkevia laitteita pitää pystyä liikuttamaan ilman esteitä lattialla (matot). Potilasnostinta ei voi kastella esimerkiksi suihkutilassa.

Viola-kotiyhdistys ry on vastuussa palvelunjärjestäjänä omien laitteidensa laiteturvallisuudesta ja osa sitä on turvallisen toiminnan edellytysten omavalvonta. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava toimintaohjeet laiteturvallisuuden parantamiseksi. Viola-kotiyhdistys ry:n laiteturvallisuusohjeessa kuvataan lääkinnällisten laitteiden hallinta ja turvallinen käyttö (laiterekisteri).

Viola-kotiyhdistys ry:n laiteturvallisuutta parannetaan laittamalla lääkinnällisten laitteiden käyttöohjeet mahdollisimman helposti saatavaksi ja luettavaksi, varmin keino tämän toteutumiseen on laittaa ohjeet digitaaliseen muotoon SharePoint ohjelmistoon, joka tulee olemaan koko henkilökunnan käytettävissä. Ohjeet ovat myös paperisessa muodossa paikassa, jonka sijainti tulee olemaan henkilökunnan tiedossa. Laitteiden kuntoa pystytään tarkkailemaan säännöllisten vuosihuoltojen lisäksi turvallisuuskävelyillä.

Prosessikuvaus laitteen käytöstä

- Laitteen hankintaprosessi alkaa, kun ilmenee tarve tiettyntyylliselle laitteelle
- Kartoitetaan käyttöympäristöön ja tarpeeseen sopivat ja kriteerit täyttävät laitevaihtoehdot, jotka kilpailutetaan.
- Laitteen saavuttua suoritetaan vastaanottotarkastus, jotta turvallisuus, toimivuus varmistetaan
- Laite merkitään laiterekisteriin (Lojer EASY care system). Laiterekisterissä laitteelle määritetään määräaikaishuolto.
- Määräaikaishuollon tekevä taho suorittaa mahdolliset korjaukset, ellei kyseessä ole esim. takuuseen kuuluva huolto.
- Huoltojen ja käytön yhteydessä laitteen toimivuutta tarkkaillaan, näin myös hahmottuu, milloin laite tulee käyttöikänsä päähän. Ja laite poistetaan käytöstä, kun käyttö ei ole enää turvallista.

Yksiköissä on lääkinnällisten laitteiden ja laiteturvallisuudesta vastaavat henkilöt, jotka huolehtivat käyttäjien asianmukaisesta perehdytyksestä sekä vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä



ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelmaan tulee sisältyä myös laiteosaamisen ylläpito-ohje osana laiteturvallisuussuunnitelmaa. Viola-kotiyhdistyksen fysioterapeutin konsultaatiolla lähiesihenkilöt ja henkilöstöpäällikkö suunnittelevat henkilökunnan tarpeisiin vastaavaa koulutusta. Viola-kotiyhdistyksen laiteturvallisuuden tukena ovat Skhole ja *Asiakkaan siirtymisen ergonominen ja voimavaralähtöinen avustaminen* -verkko oppimisympäristöt.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut lääkinnällisten laitteiden turvallisen käytön oppaan ja kansalliset osaamiskriteerit. Ammattilaisten koulutuksessa on korostettava laitteiden asianmukaisen käytön osaamisen varmistamisen tärkeyttä. [Lääkinnällisten laitteiden valvonta.](#)

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden säädetään laissa [Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010.](#)

Sairaanhoitollisista lääkinnällisistä laitteista (esim. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, henkilöva'at ja kuulolaitteet) vastaa yhdistyksen sairaanhoitajat. Fysioterapeutti vastaa lääkinnällisistä apuvälineistä (esim. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt ja nostolaitteet).

Viola-kodin yhteisöissä asumisessa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Tarja Korkiamäki p.044 450 0949 tarja.korkiamaki@viola-koti.fi

Fysioterapeutti Joonas Lehtomäki p. 044 450 0913 joonas.lehtomaki@viola-koti.fi

Viola-kotiyhdistys ry: Willa Violan ja Pellavakodin yhteydessä olevien yksityisten asiakkaiden kanssa käytettävistä lääkinnällisistä apuvälineistä vastaavat:

Willa Viola: Outi Pajala p. 044 450 0912 outi.pajala@viola-koti.fi

Pellavakoti: Reija Vanamo p. 044 450 0935 reija.vanamo@viola-koti.fi

Fysioterapeutti Joonas Lehtomäki p. 044 4500 0913 joonas.lehtomaki@viola-koti.fi

Turva- ja kutsulaiteiden toimintavarmuudesta vastaavat:

Viola-koti: Päivi Joenperä p.044 4500 903, paivi.joenpera@viola-koti.fi

Suvi Sillanpää p. 044 4500 920, suvi.sillanpaa@viola-koti.fi

Willa Viola: Nina Salminen p. 044 4500 918, nina.salminen@viola-koti.fi



5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä OMNI360 Terveystietojärjestelmä, 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 käyttäjätunnukset ja kirjaamisesta kertyy lokitietoa GDPR-lainsäädännön mukaisesti. Henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemisen kannalta tarpeellista. Jokainen työntekijä on vastuussa tunnuksiensa käytöstä henkilökohtaisesti eikä tunnuksia saa antaa kenenkään toisen käyttöön.

5.1.1 Tietojen luovuttaminen

Asiakkaita informoidaan henkilökohtaisten palvelu- ja hoitosuunnitelmakeskustelujen yhteydessä hänen tietojensa käsittelyyn liittyvistä asioista. Asiakkaalla on oikeus pyytää nähtäväksi omat tietonsa. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asiakkaan 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/lp2186-asianosaisen-tiedonsaantipyynto-sosiaalipalvelut>. Lomake toimitetaan siinä mainittuun osoitteeseen/Hallintoylilääkäri.

Jos omaisella on tarve saada tietoja jo kuolleesta asiakkaasta, voidaan omaiselle myöntää oikeus saada tietoja hänen kuolleen lähiomaiselleen tämän elinaikana annetusta terveyden- ja sairaanhoidosta, jos tiedot ovat välttämättömiä hänen etujensa tai oikeuksiensa selvittämiseksi ja toteuttamiseksi, esimerkiksi tilanteissa, joissa



omaiset haluavat selvittää epäilemänsä 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.

Viola-kotiyhdistyksen tietosuojavastaava on toiminnanjohtaja Niina Lahti, p. 0400 782 244, niina.lahti@viola-koti.fi

5.1.2 Tietoturva

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavastaavalle Niina Lahdelle sekä valvontaviranomaiselle, jos loukkauksesta voi aiheutua riski henkilöiden oikeuksille ja vapauksille. Suomessa valvontaviranomaisena toimii tietosuojavaltuutetun toimisto.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava tietosuojavaltuutetun toimistolle ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta.

Tietosuojavaltuutetun toimiston Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta -lomake toimii Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin Turvalomake-palvelussa. Lomake täytetään ja lähetetään suojatusti tietosuojavaltuutetun toimistoon.

Viola-kotiyhdistys ry. siirtyy Kannan sosiaalihuollon kantavarantoon Pirkanmaan hyvinvointialueen ja asiakastietolain määrittelemässä aikataulussa.

Viola-kotiyhdistys ry:n johtoryhmä kokoontuu välittömästi ja vastuuhenkilöiden avulla aloittaa epäilyksen selvittämisen. Ensimmäisenä selvitetään ne tiedot, joiden turvallisuus on vaarantunut sekä mitä niille tiedoille on tehty. Tarkistetaan, onko tietojärjestelmien lokitiedot tallessa ja onko tietojen turvallisuus yhä vaarantunut.

Traficomin Kyberturvallisuuskeskus auttaa ja neuvoa tilanteen hahmottamiseksi, lisävahinkojen estämiseksi sekä tilanteesta toipumiseksi.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?



Kyllä x☐ Ei ☐

Tietosuojavaltuutetun toimisto neuvoo henkilötietojen suojaamiseen ja käsittelyyn liittyvissä asioissa. Rikosta epäillessä tehdään rikosilmoitus. Suomalainen hakkerikollektiivi KyberVPK auttaa harkinnanvaraisesti kyberhyökkäyksen kohteeksi joutuneita.

Johtoryhmä päättää tarvittavista toimista ja Viola-kotiyhdistys ry:n toiminnanjohtaja huolehtii kriisiviestinnästä. Tapahtumien ja toimenpiteiden dokumentointi on tietosuojavastaavan vastuulla. Tapahtumien laajuuden mukaan, Viola-kotiyhdistys ry arvioi, pitääkö organisaation sulkea tai eristää tietojärjestelmät verkosta tai estää niiden käyttö. Mikäli henkilökunnan käyttäjätunnukset tai salasana ovat vaarantuneet, ne suljetaan tai lukitaan väliaikaisesti. Lokitiedoista selvitetään mitä tietojärjestelmissä on tapahtunut ja näin voidaan sulkea ja katkaista tunkeutujan pääsy ja reitit järjestelmiin.

5.1.3 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. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että alaisilla on oikeat ja riittävät käytännön taidot asian toteutumiseksi.

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä mobiilikirjauslaitteita, jotka mahdollistavat kirjauksen asiakkaan luona. Muutosten havainnointi ja kirjaaminen päivittäin jokaisessa työvuorossa on erittäin tärkeä osa henkilökunnan työtä. Jokaisessa työvuorossa olevan tulee huolehtia, että siirtää asiakkaiden terveydentilaa koskevat tiedot asianmukaiseen potilastietojärjestelmään ja Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmään. Suullinen raportointi täydentää tietojen siirtoa, mutta ei poista velvoitetta kirjata hoitotyössä tehtyjä havaintoja. Kirjaamisen periaatteita käydään läpi säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Kirjaamisessa ja sen toteutuksessa on jokaisella henkilöstössä valvontavastuu.



Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä omia mobiilikirjauslaitteita, jotka voidaan suojata ja sulkea väärinkäytösten ja katoamistapausten varalta. Nursebuddy -järjestelmän myötä yhdistyksellä on kaksivaihtoehtoinen verkko toimintahäiriöiden varalta sekä tietojen tallentuminen pilvipalveluun.

Tietokoneisiin ja puhelimiin liittyvistä ongelmista yritystuen numero löytyy jokaisen tietokoneen alanurkasta.

Esihenkilön tehtävä on valvoa, että kirjaukset tapahtuvat oikea-aikaisesti ja asianmukaisesti. Kirjaamisen periaatteita käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisin väliajoin, esimerkiksi viikkopalavereissa sekä henkilökohtaisissa keskusteluissa. Kirjaamisen toteutumisesta on kaikilla henkilöstössä valvontavastuu.

Vastuuhenkilöt neuvovat, ohjaavat, ja valvovat henkilöstönsä toimintaa ja ohjeiden, sekä viranomaismääräysten toteutumista. Lisäksi kolme kertaa vuodessa pidettävillä sisäisillä auditoinneilla tuetaan ja tarkastellaan ohjeiden ja viranomaismääräisten toteutumista.

Asiakastietoja ei pääsääntöisesti käsitellä sähköpostin välityksellä. Jos kuitenkin asiakastietoja täytyy sähköisesti välittää, käytetään suojattua sähköpostiyhteyttä. 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.

Lue

lisää:

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

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

5.1.4 Lääkehoitosuunnitelma



Viola-kotiyhdistys ry jokaisessa yksikössä on oma lääkehoitosuunnitelma. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivityksestä sekä toteutuksesta.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 30.10.2024

Lääkehoitosuunnitelman vastuuhenkilö: sairaanhoitajat Tarja Korkiamäki, Outi Pajala, Reija Vanamo

Lääkehoito

Kotihoidolla on oma lääkehoitosuunnitelma, jossa sen toiminta on kuvattu. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteutumista Viola-kotiyhdistys ry:llä ja määrittelee, miten lääkehoito yksiköissä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, lääkehoidon vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, 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.

Kotihoidon asiakkaan palvelu- ja asiakkuussuunnitelmakeskustelussa käydään läpi asiakkaan lääkehoidon toteutus, jos asiakas tilaa kotihoidolta lääkehoidon palveluja ja lääkehoidosta tehdään asiakastietojärjestelmään tarvittavat kirjaukset lääkehoidon toteuttamiseksi. Lääkehoito kuuluu kotihoidon tehtäviin vain erikseen sovittaessa.

Henkilökunnan lääkehoidon koulutus tapahtuu pääsääntöisesti Skhole-oppimisympäristössä. Lääkeluvat saadakse hoitajalla tulee olla suoritettuna Skholen lääkehoidon teoria ja lääkelaskenta, PKV-lääkehoidon osuus tai jokin muu vastaava Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymä lääkehoidon kokonaisuus ja osaamisen näytöt.



Hoitajat suorittavat pistosnäytöt ja lääkejakonäytöt toimipaikassaan. Lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein.

Lääkehoidon suurimmat riskit ja ongelmakohdat liittyvät tiedonkulkuun ja hoitajien riittävän lääkehoidon osaamisen ylläpitämiseen ja kouluttamiseen. Hoitajan on pyrittävä tiedostamaan asiakkaan voinnin mahdollinen muutos ja tapahtuneiden lääkemuutosten vaikutukset, vaikka esimerkiksi muistihäiriöinen asiakas ei kykene asiaa itse ilmaisemaan.

Kotihoidon lääkehoitoon liittyvät riskit ovat yleisimmin väärä lääkeannos/lääke/antoaika, lääkeannos väärälle asiakkaalle, asiakkaan lääkelista ei ole ajan tasalla, asiakas ottaa lääkkeen virheelliseen aikaan tai jättää lääkkeensä ottamatta. Lääkkeiden säilyttäminen kodeissa voi aiheuttaa riskin, että lääkkeet päätyvät ulkopuolisen henkilön käyttöön, tai niiden säilytystapa tai säilytyslämpötila on väärä. Lääkkeiden kuljetus lääkkeenjakuhuoneesta asiakkaiden koteihin voi olla riski lääkkeen säilytyslämpötilan osalta. Huumausaineiden säilytys asiakkaan kotona voi lisätä riskiä lääkkeiden väärinkäyttöön. Lääkehoitoa toteutettaessa huomioidaan riskit ja pyritään minimoimaan ne.

Lääkepoikkeamista ja niihin liittyvistä vaikutuksista informoidaan asiakasta tai hänen omaisiaan heti, kun se on tilannekohtaisesti mahdollista. Tapahtumasta täytetään lääkepoikkeama-lomake/sähköinen ilmoitus ViolaInfoon ja se kirjataan aina myös potilas-/asiakastietojärjestelmään. Mahdolliset lääkehoitovirheet käsitellään hoitajien viikkopalaverissa, tavoitteena on virheistä oppiminen ja virheen toistumisen estäminen. Lääkepoikkeamista raportoidaan palvelun tilaajalle (HVA) vähintään kaksi kertaa vuodessa.

5.1.5 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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 henkilörekiesteri.



Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja-laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Työntekijä allekirjoittaa asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen. Sitoutuminen salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen on työntekijälle pakollista. Perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa käsitellään viranomaisvalvonnan, Viola-kotiyhdistys ry:n sekä työntekijän vastuut henkilötietojen käsittelyn osalta. Viola-kotiyhdistyksen tietoturvapoliittikkaa käydään läpi perehdytysvaiheen jälkeen säännöllisesti sisäisessä koulutuksissa, sisäisessä auditoinnissa sekä päivittäisessä työssä. Kanta-palveluiden perusteet perehdytetään Viola-kotiyhdistys ry:n sisäisissä koulutuksissa, koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnitelma on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen, Terveystieteiden- ja hyvinvointilaitoksen, sekä Kansaneläkelaitoksen Kanta.fi laatimien materiaalien mukaisesti.

5.1.6 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalaute on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautteita käsitellään vähintään viikoittain viikkopalavereissa. Palautetta voi antaa myös puhelimitse, sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta, sekä isommalla 2 x vuodessa toteutettavalla asiakastyytyväisyyskyselyllä. Viola-kotiyhdistys ry:llä on laatukoordinaattori, joka vastaa asiakaspalautteen systemaattisesta keräämisestä ja toiminnan kehittämisestä, ottaen mukaan yksiköiden vastuuhenkilöt. Viola-kotiyhdistyksen yksiköissä on myös palautelaatikko, jota kautta asukkaat, asiakkaat ja läheiset voivat antaa kirjallista palautetta toiminnasta.



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

Asiakaspalautteisiin suhtaudutaan vakavasti ja kunnioittaen. Toiveet pyritään toteuttamaan asiakkaan voimavarat huomioiden. Asiakaspalautteita käsitellään moniammatillisesti ja kehitettäviin kohtiin mietitään yhdessä ratkaisuja.

5.2 Omavalvonnan riskienhallinta

5.2.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Viola-kotiyhdistys ry:n toimintaperiaatteisiin kuuluu asiakkaiden ja henkilöstön turvallinen ja riskitön toimintaympäristö. Tämä edellyttää riskien ja vaaratilanteiden tunnistamista päivittäisessä toiminnassa. Riski- ja vaaratilanteiden tunnistaminen varmistetaan riittävällä henkilökunnan perehdytyksellä sekä jatkuvalla ohjauksella, neuvonnalla sekä koulutuksilla.

Haitta- vaaratilanteiksi luokitellaan asukkaalle, työntekijälle tai toimitiloille/ympäristölle aiheutuvaa haittaa. Viola-kotiyhdistys ry:n arjen toiminnoissa tunnistetaan työvaiheet, joissa poikkeamia mahdollisesti syntyy. Poikkeamien ilmoitusvelvollisuus koskee koko henkilöstöä ja tämä osaltaan vahvistaa riskien tunnistamista, niiden ennaltaehkäisemistä ja edesauttaa korjaaviin toimenpiteisiin. Poikkeamailmoitukset käydään läpi anonymisti Viola-kotiyhdistys ry:n yhteistoimintaryhmissä- sekä yksiköiden viikkopalavereissa. Käsitellyt asiat kirjataan toiminnan laadun varmistamiseksi.

Poikkeamatyypit Viola-kotiyhdistys ry:n ilmoituskanavalla ovat:

- Lääkehoitoon liittyvä
- Turvallisuuspoikkeama, tapaturma tai onnettomuuspoikkeama
- Tiedonkulkuun- tai tiedonhallintaan liittyvä poikkeama
- Väkivaltapoikkeama



Viola-kotiyhdistys ry raportoi Pirkanmaan hyvinvointialueelle kolmen kuukauden välein Analystica -raportointipohjalle. Vastuuhenkilöt laativat raportin oman yksikön poikkeamista, omavalvontasuunnitelman päivityksestä sekä asiakassuunnitelmista.

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 viikkopalavereissa. 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 asukkaat, asiakkaat, eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. 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.

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. Sairaanhoitaja varmistaa osaamisen lääkehoidollisten taitojen osalta ja antaa toteutukseen kirjallisen, yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin myöntämän, määräaikaisten luvan (5 vuotta) ennen kuin työntekijä ryhtyy toteuttamaan lääkehoitoa. Työntekijä suorittaa lääkelaskut sekä lääkehoidon teorian Skhole-ympäristössä tai vastaavassa.
- Vuorotyö – jaksaminen/väsymys: Henkilökunnan toiveita huomioidaan työvuorosuunnittelussa siten, että työntekijät voivat laittaa työvuorotoiveitaan TyövuoroVelhoon, mikä on selainpohjainen työvuorosuunnittelutyökalu. Jokainen työntekijä saa omat tunnuksensa. Henkilökunnan työhyvinvointia seurataan vuosittain työhyvinvointikyselyn kautta. Henkilöstöllä on 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 on lisäksi tukena. Viola-kotiryhdistyksellä on työhyvinvointiryhmä, joka kokoaa vuosittaisen työhyvinvointisuunnitelman, ryhmää johtaa työsuojeluvaltuutettu.
- Vaara- ja uhkatilanteet: täytetään turvallisuuspoikkeamailmoitus.
- Infektiot ja tarttuvat taudit: Viola-kotiyhdistys ry:llä on erilliset hygieniaohjeistukset, epidemioiden varalle laadittu erilliset ohjeistukset, työterveyden sekä Pirhan infektiohoitajien kanssa tehtävä yhteistyö.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit esimerkiksi:



- Fyysiset vaarat: Liukastumiset, kompastumiset tai kaatumiset, jotka voivat johtua huonosta valaistuksesta tai esteistä käytävillä.
- Lääkkeiden hallinta: Virheellinen lääkkeiden antaminen tai väärä annostelu voi aiheuttaa vakavia terveysriskejä.
- Psyykkinen hyvinvointi: Sosiaalisen eristyneisyyden tai stressin aiheuttamat ongelmat voivat vaikuttaa asiakkaiden mielenterveyteen.
- Turvallisuushat: toisen muistisairaahan häiriökäyttäytyminen, voi vaikuttaa asiakkaiden turvallisuuden tunteeseen.
- Hygienia ja infektioriskit: Huono hygienia voi johtaa infektioiden leviämiseen

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 avaintailla, lokitiedot ovien aukaisuista, N-lääkkeet kolmen lukon takana.
- Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet, lääkekulutuksen seuranta: täytetään poikkeamakaavake ViolaInfoon, N-lääkkeiden pakkauskohtainen kirjaaminen huumekortille, pistotarkastukset lääkekaappeihin.

Tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät riskit:

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

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:



- Henkilöstömitoitus: Yhteisöllisessä asumisessa ei ole hoitajamitoitusta. Työvuorossa on aina lääkehoitoluvallinen työntekijä yhteisöllisessä palveluasumisessa: 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, ergonomiakoulutukset, oman fysioterapeutin konsultointi.
- Paloturvallisuus: turvallisuuskoulutus vuosittain, alkusammutusvälineistö saatavilla, toimintayksikössä palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys, turvallisuuskävelyt 2 x vuodessa. Turvallisuuskävely tehdään kaksi kertaa vuodessa suunnitellusti ja siitä tehdään kirjallinen raportti. Kävelyn pohjana käytetään turvallisuusviranomaisilta saatua lomakepohjaa. Korjattavat kohteet ilmoitetaan niitä hoitaville henkilöille.

Tiedottamiseen liittyvät riskit:

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

Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty työtehtäviinsä. 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.

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



5.2.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinta työssämme on tärkeä osa laadukasta ja turvallista toimintaa. Se tarkoittaa käytäntöjä ja prosesseja, joiden avulla pyrimme tunnistamaan, arvioimaan ja vähentämään työhön liittyviä riskejä. Riskienhallinta on jatkuvaa prosessia, joka varmistaa turvallisuuden ja laadukkaan palvelun sekä hoidon. Se ulottuu fyysisestä turvallisuudesta psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin, samalla kun varmistetaan, että toimimme lainsäädännön ja alan standardien mukaisesti

Esimerkkejä siitä, miten riskienhallinta näkyy arjessamme:

- Asukkaiden fyysinen kunto, perussairaudet ja lääkitys arvioidaan säännöllisesti, jotta voidaan tunnistaa mahdolliset riskit, kuten kaatumiset.
- Työntekijöiden ja asukkaiden fyysistä kuormitusta vähennetään esimerkiksi ergonomisesti suunnitelluilla apuvälineillä, jotka tukevat turvallista liikkumista ja avustamista.
- Henkilöstö on koulutettu ensiaputaitoihin, jotta he voivat nopeasti reagoida tapaturmatilanteissa tai terveydentilan äkillisissä muutoksissa.

Viola-kotiyhdistys ry:llä tehdään säännöllisesti riskikartoitus kerran vuodessa ja arvioidaan, miten hyvin riskienhallintakeinot toimivat. Esimerkiksi turvallisuuskierrokset ja hygieniatarkastukset ovat osa jatkuvaa riskienhallintaa. Teemme vuosittain pelastautumisharjoituksia sekä STM:n riskikartoituksen. Turvallisuuskävelyt suoritetaan 2 x vuodessa. Yksikössämme on myös oma ensiapukouluttaja, joka kouluttaa työntekijät. Valmiussuunnitelma pitää lisäksi ohjeita arjen muuttuviin tilaisiin. Riskienhallinta on jatkuvaa prosessia, joka varmistaa turvallisuuden ja laadukkaan hoidon. Se ulottuu fyysisestä turvallisuudesta psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin, samalla kun varmistetaan, että toimimme lainsäädännön ja alan standardien mukaisesti.

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:llä on käytössä Viola-info, SharePoint -järjestelmässä turvallisuuden- ja lääkepoikkeamien ilmoituskanava. Näistä tulee esihenkilöille ja/tai sairaanhoitajille sähköposti-ilmoitukset, joiden velvollisuus on käsitellä asia. Viikoittain pidettävässä hoitohenkilökunnan yhteispalaverissa esille tulleita tilanteita käsitellään ja mietitään korjaus/ratkaisumalleja sekä päätetään, mihin toimenpiteisiin ryhdytään tilanteen korjaamiseksi ja vastaavien tilanteiden ennalta ehkäisemiseksi. Uusista toimintamalleista kirjoitetaan muistio, joka on Teams- järjestelmän tiedostossa henkilöstön luettavissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea muistio, jotta uusi toimintakäytäntö siirtyy koko henkilöstön toimintakäytännöksi.

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 hyviksi 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 henkilökunnan koulutus- tai ohjaustarpeet. Koulutukset nauhoitetaan tarvittaessa koko henkilökunnan käyttöön.

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

5.2.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Ilmoitusvelvollisuus (741/2023) 29§

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön vastuuhenkilölle tai muusta toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen vastaanottaneen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

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

Henkilöstö tekee valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tilanteista, joissa he havaitsevat vakavia puutteita tai epäkohtia hoidon laadussa tai asukkaiden turvallisuudessa. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi:

- Väkivalta tai uhkaava käytös: Jos asukkaiden tai henkilöstön välillä esiintyy väkivaltaa tai uhkaavaa käytöstä.
- Huono hoito: Mikäli asukkaiden hoito ei vastaa heidän tarpeitaan tai hoitokäytännöissä on merkittäviä puutteita.
- Turvallisuusongelmat: Esimerkiksi paloturvallisuuteen tai muuhun turvallisuuteen liittyvät puutteet.
- Laittomat käytännöt: Jos hoitokodissa havaitaan laittomia toimia tai menettelyjä.



Lain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä edistää valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän, Kansaneläkelaitoksen, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.

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, influenssaa ja vesirokkoa vastaan. 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.

Yksiköiden lähiesihenkilö seuraa tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtii tartunnan torjunnasta. Esihenkilön on huolehdittava asukkaiden 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.

Hoitohenkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Kaikilla on voimassa olevat hygieniapassit. Yksiköissä on käytössä Wisdom-desinfioimislaatikko. Hygieniatasoa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti sekä aistinvaraisesti ja Hygicult -testeillä. Yksiköissä seurataan tartuntatautien ja lääkkeille erittäin



vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä, huolehditaan tartuntojen torjunnasta sekä asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta. Hoitoon liittyvät infektiot tilastoidaan.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu asiakkaan vastuulle ja erikseen palvelu- ja asiakkuussuunnitelmakeskustelussa sovitaan tarvittaessa avustamisesta hygienian hoidosta, jos asiakkaalla on siihen tarve, ja silloin avustaminen kuuluu suunniteltuun päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan tarvittaessa henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan. Huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaa kunnioittaen.

Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköissä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen antamaa ohjeistusta liittyen ulkopuolisten henkilöiden vierailuihin talossa (ohjeet asumispalveluyksiköille). Henkilökunta ohjaa omaisia/läheisiä turvallisten vierailuiden mahdollistamiseksi (käsihygienia, suojainten käyttö, turvavälit, oireettomuus).

Kotihoidon asiakkaiden asuntojen siivoukseen käytetään asiakkaan omia siivousvälineitä. Viola-kodin yhteisöllisen asumisen asiakkaiden siivouspalvelut myöntää Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen asiakasohjaus, asiakkailla on myös mahdollisuus tilata yksityisesti maksullisia siivouskäyntejä voimassa olevan hinnaston mukaisin hinnoin. Yhteisöllisen asumisen asiakkaan mahdollisten hoitajakäyntien yhteydessä tarkastetaan aina asunnon kunto ja pidetään yleissiisteyttä yllä, sekä viedään roskat.

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.



Infektio/hygieniyhdys henkilön tehtävä on lakisääteinen ja kaikilla Pirkanmaan hyvinvointialueen julkisilla ja yksityisillä sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajilla tulee olla jokaisessa yksikössä nimetty infektio-/hygieniyhdys henkilö ja hänelle sijainen.

Infektioyhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Kotihoito: Johanna Häyhtiö siivoustyönohjaaja p. 0444500919 johanna.hayhtio@viola-koti.fi

Minna Haavanlammi-Viljanen hoiva-avustaja p.0444500916 minna.haavanlammi-viljanen@viola-koti.fi

Viola-koti: Tarja Korkiamäki sairaanhoitaja p.0444500949 tarja.korkiamaki@viola-koti.fi

Pirkko Nurmivuori lähihoitaja p. 0444500952 pirkko.nurmivuori@viola-koti.fi

On Kittilä lähihoitaja p. 0444500952 on.kittila@viola-koti.fi

Pellavakoti: Reija Vanamo sairaanhoitaja p.0444500935 reija.vanamo@viola-koti.fi

Willa-Viola: Outi Pajala sairaanhoitaja p. 0444500912 outi.pajala@viola-koti.fi

Infektioyhdys henkilöt tekevät yhteistyötä, poissaolo tai lomatilanteissa voi kysyä apua keneltä vaan paikalla olevalta infektioyhdys henkilöltä.

Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköiden tilojen siivoustyön ohjauksesta vastaa Johanna Häyhtiö 044 4500 919, johanna.hayhtio@viola-koti.fi

5.2.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten palveluntuottaja käytännössä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat Viola-kotiyhdistys ry:llä: hoitotyön lisäapu, siivoustyöt ja ateriapalvelut, turvajärjestelmät, laitehuolto, ICT-palvelut, pesulapalvelut, apteekkipalvelut

Yleisten tilojen siivous: Duo Siivouspalvelut Oy



Henkilöstövuokraus: Hoiwa Oy
Lisähoitoapu yöaikaan: Add Secure Oy
Pyykkihuolto: Vistan pesula Oy
Apteekkipalvelut: Sammon apteekki, asiakaskohtaiset sopimukset
Ateriapalvelut: Domelux Oy
Turvajärjestelmä: Tunstall
ICT-arkkitehtuuri ja laitekanta: ICT Elmo Oy
Asiakastyytyväisyysmittaukset: Roidu
Pirte - Työterveyshuolto
Juuriharja Consulting Group – Ilmoituskanava Whistleblowing

Viola-kotiyhdistys ry 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.

5.2.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Viola-kotiyhdistys ry:n johtoryhmä vastaa valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. Suunnitelmat päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

6. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen

Toimeenpano on Viola-kotiyhdistyksen velvollisuus ja se edellyttää ennakoivaa, toiminnan aikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista.

Omavalvonnan toimeenpanoa tukevat seuraavat asiat:



- **Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja henkilöstön osallistaminen:** Suunnitelma tehdään ja tarkistetaan yhteistyössä toimintayksikön johtajan, esihenkilön sekä koko henkilöstön kanssa.
- **Vastuuhenkilöiden määrääminen:** Eri osa-alueille on nimetty omat vastuuhenkilönsä, mikä helpottaa omavalvonnan toimeenpanoa.
- **Omavalvontasuunnitelman seuranta:** Kolme kertaa vuodessa pidettävillä sisäisillä auditoinneilla tuetaan ja tarkastellaan ohjeiden ja viranomaismääräysten toteutumista.
- **Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimet:** Omavalvonnassa tunnistetaan riskitilanteet ja puututaan epäkohtiin aktiivisesti. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia.
- **Asiakas- ja potilasturvallisuus:** Omavalvonta varmistaa turvallisen ja asianmukaisen hoidon ja palvelujen toteuttamisen. Henkilöstö on mm. mukana turvallisuus- ja riskienarvioinnissa ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisessa.
- **Laatu ja turvallisuus:** Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen.
- **Yhdenvertaisuus, saatavuus ja jatkuvuus:** Omavalvonta varmistaa, että asukas on oikeutettu saamaan sosiaalipalveluita lain nojalla. Palveluja tarjotaan kaikille tasapuolisesti, jotka täyttävät palvelun ehdot ja vaatimukset.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, johon asukkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua. Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksiköissä sekä Viola-kotiyhdistys ry:n internet-sivustolla.



Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuoden välein tai useammin toiminnan muuttuessa. Päivittämisen hyväksyy allekirjoituksellaan yksikön johtaja.

Tampere 26.5.2025

Päivi Rantanen

PÄIVI RAUTANEN

