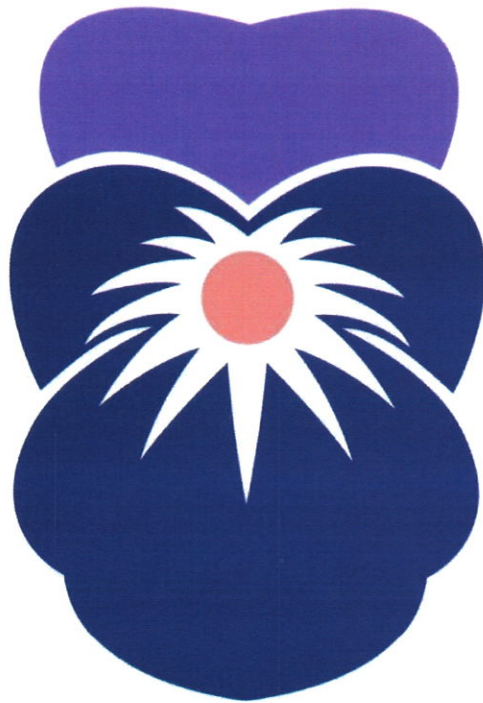


Viola-kotiyhdistys ry
Omavalvontasuunnitelma
Willa Violan ryhmäkoti

Päivitetty: 29.10.2025



Viola-Koti
Jokainen päivä on paras päivä

Sisällys

1. Soveltamisala	2
2. Määritelmät	2
3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
4. Omavalvontasuunnitelman sisältö	5
4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	5
4.1.2 Palveluyksikön perustiedot	6
4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
4.2.1 Palveluiden lailliset edellytykset	8
4.2.2 Vastuu palvelun laadusta	9
4.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	10
4.2.4 Muistutusten käsittely	20
4.2.5 Henkilöstö	23
4.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	28
4.2.7 Monialaisen yhteistyön ja palvelun koordinointi	29
4.2.8 Toimitilat ja välineet	30
4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	32
4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma	39
4.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	43
4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	45
4.3 Omavalvonnan riskienhallinta	46
4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	46
4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	51
4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	53
4.3.4 ostopalvelut ja alihankinta	54
4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	55
5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen	56
5.1 Toimeenpano	56
5.1.1 Julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen	57



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 Soterirekisteriin 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

Viola-kotiyhdistys ry:n vastuhenkilöt vastaavat palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja siihen on kirjattu, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline.

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.

Omavalvontasuunnitelman 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 laatiessa 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 ja tarvittaessa yksikön viikkopalavereissa yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma pohjautuu koko Viola-kotiyhdistys ry:n yhteiseen omavalvontaohjelmaan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljän kuukauden välein tai useammin kun 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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, johon asukkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua. Omavalvontasuunnitelma nähtävillä ja luettavissa paperisena yksiköiden aulassa ilmoitustauluilla sekä Viola-kotiyhdistyksen verkkosivuilla <https://viola-koti.fi/ymparivuorokautinen-asuminen-ryhmakoti/>

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

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Tampere

Sote-alueen nimi: Pirkanmaa

4.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Toimintayksikkö/palvelu:

Nimi: Willa Violan ryhmäkoti/ympäri vuorokautinen palveluasuminen
Katuosoite: Juhlatalonkatu 7 B, 2.krs
Postinumero: 33100
Postitoimipaikka: Tampere
Sijaintikunta yhteystietoineen: Tampere

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualueen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Esihenkilö: Yksikön lähiesihenkilö Nina Salminen	p. 044 4500918
Sairaanhoitaja Annina Koskelainen	p. 044 4500912
Toimintayksikön johtaja toiminnanjohtaja Niina Lahti	p. 0400 782244
Sähköpostit: etunimi.sukunimi@viola-koti.fi	
Hoitajien 24/7 puhelinnumero 044 4500955	

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 18.6.2007
Lupa on myönnetty: Ympäri vuorokautinen yksityisten sosiaalipalvelujen antaminen

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.

Viola-kotiyhdistys ry. on yhteiskunnallinen yritys, joka tekee työtä ikäihmisten sosiaalisen aseman, asunto-olojen sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin parantamiseksi. Yhdistys toimii yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä alan yhteisöjen kanssa. Yhdistys tekee esityksiä ja aloitteita toimialansa kehittämiseksi.

Yhdistyksen visio on olla alan vetovoimainen edelläkävijä. Toimintaa ohjaavat strategiset arvot ovat kunnioittava kohtaaminen ja oivaltava osaaminen. Toiminta pohjaa toimialaa koskevaan lainsäädäntöön.

Keskeiset Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköiden toimintaa ohjaavat lait ovat perustuslaki, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki, EUn yleinen tietosuoja-asetus, laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (vanhuspalvelulaki), hallintolaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, laki holhoustoimesta, henkilötietolaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, julkisuuslaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta.

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

Willa Violan ryhmäkoti on 20 asukkaan ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, joka sijaitsee Tampellan alueella Tampereella. Willa Violan toiminta on Pirkanmaan hyvinvointialueelle tuotettavaa ostopalvelua. Aluehallintovirasto (AVI) voi antaa poikkeusluvan ylittää paikkamäärä tilapäisesti tilanteessa, jolloin perheenjäsen tai ystävä tulee asumaan samaan asuntoon. Ratkaisu on aina tilapäinen, ja kun poikkeusluvalla tulleen asukkaan asuminen päättyy, paikkamäärä palautuu luvamukaiseksi.

Toiminta- ja hoitoperiaatteissa Willa Violassa korostuvat asukkaiden itsenäinen ja aktiivinen elämä toimintakyvyn rajoitteista huolimatta. Luomme toiminnallamme hyvän ja turvallisen elämän viihtyisässä ympäristössä. Perusperiaatteitamme ovat asukaslähtöisyys ja yksilöllisten voimavarojen huomioon ottaminen. Kunnioitamme omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Elämästä pyritään saamaan elämänmakuista asukkaan voimavarat huomioon ottaen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan. Inhimillinen, hienovarainen, kunnioittava ja arvostava kohtaaminen huomioidaan jokaisessa vuorovaikutustilanteessa haki 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.

Willa Violan ryhmäkodin toiminta-ajatus perustuu asukkaan arvostamiseen ja yksilöllisyyteen. Tavoitteena on tukea asukasta elämään omannäköistään elämää,

huomioiden hänen tarpeensa ja toiveensa. Huolehdimme asukkaan perustarpeista kunnioittavasti ja läsnä olevasti. Lisäksi pidämme huolta läheisistä, kuuntelemme heidän toiveitaan ja otamme ne huomioon toiminnassamme. Työskentelymme perustuu kuntouttavaan ja kiireettömään työotteeseen, jonka avulla edistämme asukkaan mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa omaan elämäänsä ja ympäristöönsä. Willa Viola on asukkaidemme koti, jossa hoitohenkilökunta mahdollistaa arvokkaan vanhuuden elämän loppuun saakka.

4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.2.1 Palveluiden lailliset edellytykset

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.

Vuonna 2025 Hyvinvointialueen määrittämät RAI-laatumittareiden painopisteet ovat: asiakkaan määrittelemät tavoitteet, asukkaan mielekäs elämä ja asiakkaan hyvä ravitsemus.

4.2.2 Vastuu palvelun laadusta

Willa Violan omavalvonta, joka kuvataan omavalvontasuunnitelmassa, se on laadunvalvonnan ensisijaisin muoto. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen. Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen.

Lähiesihenkilö toimii hoitotyöntekijöiden ryhmänjohtajana. Hän näkee hoitotyön kokonaisvaltaisesti ja perustelee näkökulmansa ammatillisesti hoitotyön asiantuntijana. Hänen tehtävänsä kuuluu työvuorosuunnittelu ja vastuu henkilöstön asianmukaisesta ja taloudellisesti järkevästä käytöstä (resurssisuunnittelu, oikea henkilöstö- ja osaamisrakenne, digitaalisten välineiden käyttö työn suunnittelussa ja seurannassa).

Lähiesihenkilön tehtäviin kuuluu toiminnallinen ja taloudellinen vastuu oman toimialueensa osalta sekä vastuu kehittämistyöstä sekä muutoksen johtamisesta. Hänelle kuuluu myös seurantavastuu hoitotyötä koskevien ohjeiden, sopimusten ja lakien noudattamisesta sekä velvollisuus puuttua havaittuihin poikkeamiin, sekä muut työnantajan määräämät tehtävät. Lähiesihenkilöllä on raportointivastuu johtoryhmälle.

Sairaanhoitajan työhön kuuluu asiakkaan hoitotyön tarpeeseen vastaaminen sekä hoitotyön suunnittelu ja toteuttaminen yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Hänen tehtäviinsä kuuluu asiakkaan tilanteen selvittäminen, mahdollinen voinnin seuranta ja arviointi sekä lääkehoito, asiakkaiden ja omaisten ja henkilökunnan ohjaus, kirjaaminen ja hoitotyön suunnittelu ja kehittäminen yhteistyössä muun tiimin kanssa. Sairaanhoitaja osallistuu tiimin jäsenenä välittömään hoitotyöhön ja toimii siinä hoitotyön asiantuntijana. Asiantuntijana toimessaan hän seuraa myös muiden hoitotyötä tekevien ohjeiden, sopimusten ja lakien noudattamista sekä hänellä on velvollisuus puuttua havaittuihin poikkeamiin sekä raportoida niistä esimiehelleen. Lisäksi hänelle kuuluvat muut työnantajan määräämät tehtävät. Sairaanhoitaja voi terveydenhuollon ammattilaisena toimia kouluttajana/luennoitsijana erilaisissa tilanteissa.

4.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueen on turvattava iäkkään henkilön pitkäaikaisen hoitojärjestelyn pysyvyys (2022/604, luku 3 & 14 §.) Vanhuspalvelulaissa (980/2012) tarkoituksena on, että ikääntynyt ihminen saa laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluita ja ohjausta yksilöllisten tarpeiden mukaisesti riittävän ajoissa heikentyneen toimintakykynsä mukaisesti. Asukasohjaus tapahtuu Willa Violaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen kautta.

Ympäri vuorokautista palveluasumista haetaan, kun kotiin annettavat palvelut eivät riitä henkilöille, joilla on ympärivuorokautisen hoivan tarve esimerkiksi kognitioiden aleneman tai muiden toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi. Asukkaana ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ei kuitenkaan tarvita sairaalatasoista hoitoa. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asukasta tuetaan arjentoiminnoissa toimintakykyä tukien ja osallisuutta vahvistaen. Ympäri vuorokautisen hoivan kulmakivet ovat asukkaan perustarpeista

huolehtiminen. Näihin kuuluvat tärkeinä osina hygienia, ravinto, fyysinen-, psyykkinen- ja sosiaalinen huolenpito. Tavoitteena on mahdollistaa kodinomaisessa ympäristössä elämisen loppuun saakka.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ohjaa Viola-kotiyhdistys ry:ssä asukkaan kohtelua. Laissa on säädetty asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä periaatteista. Asukkaalla on oikeus saada yhdenvertaista hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua ihmisarvoa kunnioittaen. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Huomioitavaa toiminnassa on, että muistisairaus diagnoosi ei vie ikääntyneeltä ihmiseltä toimijuutta.

Henkilöstö sitoutuu Viola-kotiyhdistyksen laatulupaukseen, joka perustuu asukkaan yksilölliseen hoivaan, ohjaukseen ja tukeen. Työllä varmistetaan, että asukas saa tarvitsemansa ja yhdessä sovitun hoidon, ohjauksen ja tuen. Asukkaat kohdataan yksilöllisesti ja kunnioittavasti. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan kanssa ja huolehditaan, että suunnitelma on ajan tasalla. Asukkaan elämäntarinaa tutustutaan. Ajattelumallina huomioidaan, että työskennellään asukkaiden kotona, asukkaat eivät ole henkilökunnan työpaikalla. Työssä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitokäytäntöjä, jotka perustuvat tutkittuun tietoon. Asukas otetaan mukaan häntä koskevaan päätöksentekoon. Asukkaan läheiset ja heidän toiveensa huomioidaan sekä huolehditaan läheisten tiedottamisesta.

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta lähiesimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi välittömästi.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa tavoite on että asukkaat saavat yksilöllisten tarpeiden mukaisen hoidon ja hoiva toteutuu palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisen ja sen toteuttamisen kautta. Palvelu- ja hoitosuunnitelmien päivittäminen on tärkeää ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski, jota

ennaltaehkäistään henkilöstön perehdytyksessä sekä vahvistetaan päivittäisessä työssä. Omahoitajilla on päävastuu suunnitelman laatimisesta/päivittämisestä yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa RAI-arviota hyödyntäen

Palvelu – ja hoitosuunnitelma

Asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen osallistuu asukas ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillinen edustajansa sekä moniammatillinen tiimi, joka koostuu hoidostaan vastaavasta sairaanhoitajasta, yksikön esihenkilöstä, omahoitajasta ja tarvittaessa mukana on fysioterapeutti. Myös muita henkilöitä on asukkaan niin halutessa mahdollista ottaa mukaan. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asukkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa.

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

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

Ennen palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimista asukkaasta ja hänen palvelutarpeistaan kerätään ryhmäkodissa huomioita, joita käsitellään yhdessä palvelu- ja hoitosuunnitelmatapaamisessa. Samassa yhteydessä annetaan elämäntarina- ja elämänpuu kaavake, joissa käsitellään elämäkokemuksia ja asukkaan elämänlaatua

tukevia ja määrittäviä tekijöitä, jotka osaltaan auttavat ymmärtämään ja vahvistamaan asukkaan omannäköisen elämänlaadun tukemista.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutuminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Palvelu- ja hoitosuunnitelmien päivittäminen on tärkeää ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

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

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista eli vanhustalvululain 16 §:n mukaan kirjattava iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista.

Asukkaan muuttaessa Viola-kotiyhdistys ry:lle laaditaan ensimmäinen palvelu- ja hoitosuunnitelma kuukauden kuluessa muutosta. Toteutumista arvioidaan hoitajien toimesta päivittäin sekä arvioimalla, kuuntelemalla palautetta ja säännöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmapäivityksen yhteydessä.

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on hoitamisen perusohje. Ensisijaisesti asukkaan omahoitaja vastaa suunnitelman päivittämisestä yhdessä sairaanhoitajan ja yksikön esihenkilön kanssa. Päivittäminen tehdään kuuden kuukauden välein sekä aina tarvittaessa asukkaan voinnin muutostilanteissa RAI-mittaristoa apuna käyttäen. Vanhuspalvelulaki eli laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/201282 edellyttää RAI-arviointivälineistön käyttöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, kun kyseessä on säännöllisen hoivan ja hoidon tarpeeseen annettavissa hyvinvointialueen järjestämissä sosiaalipalveluissa. RAI tulee sanoista Resident Assessment Instrument, joka tarkoittaa vapaasti suomennettuna asukkaan arviointiväline. Toimintakyvyn arvioinnin lisäksi RAI-arviointivälineistö toimii hoidon laadun, sen tarpeen- ja seurannan välineenä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällöstä raportoidaan hoitoon osallistuville OMNI360-potilastietojärjestelmän ja/tai Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmän avulla sekä päivittäisraporteilla, että viikkopalaverissa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on henkilökunnan tärkein työkalu asukkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa ja päivittäiskirjaaminen luo jatkuvuutta hoidon seurantaan. Hoitohenkilökunta arvioi asukkaiden toimintakykyä päivittäin ja kirjaa sen OMNI360-potilastietojärjestelmään. Kirjaaminen tapahtuu rakenteisen kirjaamisen kautta.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan

itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jokaisella asukkaalla on oma koti, jonka rauhaa kunnioitetaan. Asuntoon kulkemista hoitajien avaimilla sovitaan palvelu- ja hoitosuunnitelmakeskustelussa. Aukkaiden tahtoa ja mielipiteitä kuulostellaan säännöllisesti, ja vähintään palvelu – ja hoitosuunnitelmapäivityksen yhteydessä, joten ne ovat jokaisen hoitoon osallistuvan tiedossa. Asukkaan hoitotyössä huomioidaan henkilökohtaiset toiveet ja jokaisella on oikeus päättää itse elämästään. Muistisairaiden asukkaiden kohdalla keskustellaan perheen kanssa päätöksenteosta asukkaan asioista ja määritellään vastuut. Edunvalvontavaltuuksia ja edunvalvontaa otetaan asukkaan asioiden sujumiseksi tarpeen mukaan puheeksi. Asukkaalla voi olla edunvalvoja, kun hän ei pysty sairauden, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn takia huolehtimaan esimerkiksi taloudellisista asioistaan. Edunvalvoja huolehtii päämiehensä hyvinvoinnista. Edunvalvojaa voi hakea hoitamaan asioita toistaiseksi tai vain tietyksi ajaksi tai yksittäisen tehtävään. Hakemus tehdään aina kirjallisesti Digi- ja väestötietovirastolle. Hakemus edunvalvojan määrittämiseksi voidaan tehdä myös käräjäoikeudelle. Edunvalvoja voi olla yksityishenkilö tai yleinen edunvalvoja.

Edunvalvontavaltuus on eri asia kuin edunvalvonta. Edunvalvontavaltuutuksella asukas itse on enakkoon valtuuttanut nimetyn/nimetyt henkilöt päättämään, miten asioita hoidetaan, kun se on ajankohtaista. Valtuus otetaan käyttöön vain siinä tapauksessa, kun asukas ei enää itse pysty hoitamaan asioitaan. Valtuutukseen liittyy vähemmän viranomaisvalvontaa kuin perinteiseen edunvalvontaan. Valtuutuksen käyttöönottoon tulee olla alkuperäinen edunvalvontavaltakirja. Lääkärin lausunto edunvalvontavaltakirjan toimeenpanoa varten. Tämän jälkeen täytetään ensisijaisesti hakemus Digi- ja väestöviraston kokosivuilta: <https://dvv.fi/web/dvv/nain-haet-edunvalvontavaltuutuksen-vahvistamista>

Asukkaita hoivataan yksilöllisesti ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen asukkaan, omaisten ja läheisten toiveita ja asukkaan elämäntarinaa huomioiden. Palvelu-

ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan omannäköisen elämän mahdollistavat tekijät (esim. joustavat ruokailuajat, mahdollisuus omaan päivärytmiin). Jokaisella työntekijällä on työvuorossaan vastuu asukkaiden hyvästä hoidosta.

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja asiat kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään asiaankuuluvat kirjaukset myös potilas-/asiakastietojärjestelmään ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtavat syyt ja toimenpide ja toimenpiteen kesto.

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle asiakaslain 23 §:n mukaan, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Kuka tahansa voi ilmoittaa yksikön esimiehelle havaitessaan kohtelussa puutteita.

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

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

Asukas, omaiset ja/tai läheiset voivat ottaa yhteyttä ensisijaisesti yksikön lähiesihenkilöön tai hoidosta vastaavaan henkilöön, jos on pienintäkään epäilystä asianmukaisen kohtelun toteutumattomuudesta, mieluummin ennakoivasti. Henkilöstöpäällikkö ja toiminnanjohtaja ovat myös tarvittaessa käytettävissä.

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

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

Aukkaan osallisuuden tukeminen

Ympäriuvorokautisessa palveluasumisessa asukas tarvitsee perustarpeista huolehtimisen lisäksi arvostavaa vuorovaikutusta läheisten, toisten asukkaiden ja henkilöstön kanssa. Yhteisön tuella asukas tuntee kuuluvansa joukkoon tasavertaisena aikuisena sallivassa ja myönteisessä ilmapiirissä. Viola-kotiyhdistys ry:llä hoito ja hoiva eivät ole tehtäväkeskeistä, vaan luovaa asukkaiden kanssa yhdessä tekemistä. Henkilöstön sekä omaisten ja läheisten yhteistyöllä tuetaan asukkaiden osallisuutta ja vahvistetaan asukkaan toimijuutta.

Päivittäiseen ohjattuun toimintaan kuullaan asukkaiden yksilöllisiä toiveita asukaskokousten lisäksi päivittäisessä kanssakäymisessä. Tavoitteena on, että asukkaat vaikuttavat yhteisölliseen toimintaan sekä saavat valita osallistumisensa kulloinkin kyseessä olevassa tilanteessa.

Asukkaille järjestetään sekä heidän kanssaan järjestetään tarpeiden ja tottumusten mukaista kulttuuri-, virkistys-, liikunta-, ja hengellistä toimintaa sekä tuetaan niihin osallistumista ja sosiaalisia suhteita mm. yhteisöllisyyden keinoin. Virkistystoiminta on osa asukkaan päivittäistä toimintaa, joka toteutuu yhteistyössä asukkaan, omaisten/läheisten ja henkilökunnan kesken. Virkistystoimintaan kuuluvat esimerkiksi viikoittaiset musiikki-, luku- ja liikuntahetket. Vaihtelua tuovat erilaiset teemapäivät sekä asukkaiden merkkipäivien ja juhlapyhien perinteikästä viettoa.

Ulkoilu on osa päivittäistä hoitotyötä, joten näin ollen asukkailla on mahdollisuus ulkoiluun aina halutessaan. Ulkoilun asukaskohtaiset periaatteet toteutuvat kuitenkin siten, että hoitohenkilökunta tarjoaa mahdollisuutta ulkoiluun päivittäin.

Omahoitaja

Asukkaalle on nimetty kaksi omahoitajaa sosiaalihuoltolain mukaisesti. He huolehtivat asukkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta yhdessä muiden hoitajien kanssa. Omahoitaja perehtyy asukkaan elämäns historiaan, läheisiin ja hoitoon. Omahoitajien tehtävänä on vahvistaa omaisyhteistyötä yhteydenpidolla, päivittää palvelu- ja hoitosuunnitelmaa sekä toteuttaa RAI-arvioinnit. Omahoitajien tärkeänä tehtävänä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä siirtää tietoa raporteilla ja palavereissa muulle henkilökunnalle.

Omahoitajat edistävät asukkaan koetun hyvän elämänlaadun toteutumista mm. viikoittaisten omahoitajan- ja asukastuokioiden kautta. Yhteydenpidon helpottamiseksi jokaisella omahoitajalla on sähköpostiosoite muodossa etunimi.sukunimi@viola-koti.fi. Asukkaan ja omahoitajan yhteisissä tuokioissa tavoitteena on, että omahoitajat viettävät aikaa omahoidettavien asukkaiden kanssa ja oppivat paremmin kohtaamaan ja tuntemaan asukkaat. Tuokioiden myötä asukkaat saavat henkilökohtaista toiminta-aikaa ja pääsevät tekemään sellaisia teemoja, mistä itse pitävät ja saavat mahdollisuuden oman näköiseen elämään ryhmäkodissa.

Ravitsemus

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

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI-ohjelman sisällä. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen vaikeutunut, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisessa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asukkaat punnitaan säännöllisesti ja mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Tarvittaessa aterioita rikastetaan energiapitoisuutta lisäämällä (aliravitsemusriskissä oleville). Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Tarpeen mukaan asukasta avustetaan ruokailussa, mikäli hän ei itse suoriudu ruokailusta.

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

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

4.2.4 Muistutusten käsittely

Asiakkaan oikeusturva

Viola-kotiyhdistyksellä on käytössä muistutusmenettely. Muistutusmahdollisuudesta informoidaan asukkaita niin, että asukkaille syntyy kuva turvallisesta ja asiakaspalveluun myönteisesti vaikuttavasta menettelytavasta. Jos asukas on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Ennen muistutuksen tekemistä asukasta kehoitetaan keskustelemaan hoitaneiden henkilöiden ja lähiesihenkilön kanssa. Usein asiat ratkeavat keskustelun avulla eikä muita toimenpiteitä tarvita. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai toimintayksikön muistutuslomakkeella. Muistutus on asukkaan tai hänen läheisensä oikeus. 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.

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

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

Kirjaamon yhteystiedot:

Käyntiosoite: Niveltie 5, 33520 TAMPERE (G-rakennus, 1.kerros.)

Postiosoite: PL 272, 33101 TAMPERE

Palveluajat: Ma-Pe klo 9-14.30.

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/oikaisupyynnön, asiakasrekisterin lokitietopyynnön sekä asianosaisen tiedonsaantipyynnön osalle.

Sosiaalivastaava yhteystiedot:

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

Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta

Kirjeitse: Hatanpään katu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava, 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

Kirjeitse: Hatanpään katu 3, 33900 Tampere

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. 029 505 3000

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 ja kotisivuilta www.viola-koti.fi.

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.

Ilmoituskanavaa hallinnoi ulkoinen yhteistyökumppanimme (Juuriharja Consulting Group oy), jotta viestin lähettäjän yksityisyys säilyy.

Huoli-ilmoitus

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

<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 sekä kehittää sosiaali- ja hyvinvointipalveluja.

Sosiaaliseen raportointiin löytyy linkki

<https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/rakenteellinen-sosiaalityo>

4.2.5 Henkilöstö

Viola-kotiyhdistys ry:n henkilöstön määrä ja rakenne:

Vakinaiset: 68

Sijaiset ja määräaikaisten: 6

Yhteensä: 74

Lokakuussa 2025 Viola-kotiyhdistys ry:n henkilöstöön kuului yhteensä 74 työntekijää. Suurin osa henkilöstöstä eli 68 työntekijää oli vakinaisessa työsuhteessa. Sijaisena ja määräaikaisena työskenteli yhteensä kuusi työntekijää. Kuusi 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.

Willa Violan henkilöstörakenne

Willa Violan henkilöstö koostuu moniammatillisesta hoivatiimistä, johon kuuluu vastaava sairaanhoitaja, lähihoitajia (11) ja hoiva-avustajia (2), sekä fysioterapeutti, jotka lasketaan

Vanhuspalvelulain mukaiseen henkilöstömitoitukseen. Lisäksi yksikössä työskentelee kotiaavustajia, jotka vastaavat kodin huolintaan liittyvistä tehtävistä, siivous mukaan lukien. Kodin lähiesihenkilöä, ei lasketa läkkäiden ympärivuorokautisen toimintayksikön henkilöstömitoituksen.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Terveydenhuollon työntekijöiltä varmistetaan, että he ovat merkittyinä Valviran ylläpitämässä terveydenhuollon ammattirekisterissä (Terhikki tai Suosikki). Ensisijaisesti arvostetaan suuntautumista vanhustyöhön ja kuntoutukseen sekä riittävää työkokemusta ja positiivista asennetta työskentelyyn ikäihmisten kanssa.

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

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

Työnantajan velvollisuus on huolehtia siitä, että työehdot ovat Suomen lakien sekä työehtosopimusten mukaisia. Viola-kodissa säilytetään tiedot palkkaamistaan ulkomaalaisista työntekijöistä, jotta työsuojeluviranomainen voi ne tarvittaessa tarkistaa. Rekrytointivaiheessa henkilöstöpäällikkö varmistaa, että ulkomaalaisella työntekijällä on

oikeus oleskella ja työskennellä Suomessa. Jos työntekijä ei ole EU- tai ETA-maan kansalainen, hänen pitää hakea oleskelulupa.

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

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä yksikössä varmistetaan rekrytointivaiheessa opintosuoritusotteesta. Opiskelijan sopivuutta tehtävään arvioivat ja valvovat henkilöstöpäällikkö sekä yksikön esihenkilö. Opiskelijoiden työskentelyä valvoo yksikössä toimiva laillistettu ammattihenkilö, joka myös ohjaa ja perehdyttää yksikön toimintaan hoivatyön lisäksi.

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.

Uusi työntekijä täyttää perehdytysmuistion ja palauttaa sen kuukauden kuluttua hoivatyön lähiesihenkilölle. Kuukauden kuluessa hän pyytää ohjausta niihin kohtiin, jotka eivät ole hänellä vielä hallinnassa. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma ja sen sisältämät asiat.

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

25

tietoa työtavoista, uuden työntekijän tai opiskelijan tueksi. Käsikirja löytyy ViolaInfosta, mutta on myös tulostettu yksikköön luettavaksi. Onnistunut perehdytys lisää työntekijän sitoutumista työpaikkaan ja vahvistaa positiivista työnantajakuva.

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 Sharepointista ja Willa Violan toimistosta. 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

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

26

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.

Vuoden 2025 aikana järjestettäviä yhteisiä koko henkilöstöä koskevia koulutuksia ovat ensiapukoulutus sekä alkusammutuskoulutus. Näiden koulutusten järjestäminen tapahtuu työnantajan järjestämänä vuosittain, koska koko henkilökunnalla tulee olla valmius hätäensiavun antamiseen sekä palotilanteessa toimimiseen. Viola-kotiyhdistys ry:n Viola-kodissa työskentelevä sairaanhoitaja/ensiapukouluttaja organisoii ensiapukoulutusten päivittämiset omalle henkilöstölle.

Lääkehuoltoon, diabeteksen hoitoon, hygienia-asioihin sekä muistisairautta sairastavien asiakkaiden hoitoon, ja haastavien asiakastilanteiden hallitsemiseen liittyvää täydennyskoulutusta järjestetään koko henkilöstölle siltä osin kuin kehityskeskusteluissa tai muuten ilmenee yksilöllistä osaamisvajetta.

Yhtenä isompana koulutuskokonaisuutena vuonna 2025-26 järjestetään hoitotyöntekijöille suunnattua kirjaamisvalmennusta. Sosiaalihuollossa otetaan käyttöön rakenteiset asiakirjat. Asiakasasiakirjat tallennetaan Kanta-palvelujen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Kanta-palvelujen OmaKannasta asiakas voi lukea itseään koskevia asiakaskirjauksia. Viola-kotiyhdistys ry:n kirjaamisvalmennukseen sisältyy koulutusta rakenteellisesta kirjaamisesta, henkilötietojen käsittelystä sekä tietoturvasta. Kirjaamisosaaminen ja sen kehittäminen ovat sosiaalihuollon ammattilaisen itsensä sekä organisaation vastuulla.

Saattohoitokoulutusta, lähihoitajien näytönarvioajakoulutusta, 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.

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 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.

4.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Mitoituslainsäädäntö

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.

Willa Violan hoitohenkilöstön määrä vastaa aluehallintoviraston (AVI) asettamia vaatimuksia, sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaamien asukkaiden osalta

tilaajaorganisaation määrittämää mitoitusta. Mitoitusta seurataan ja tarkistetaan jopa päivittäin. Henkilöstöllä on ammatillinen sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus tai tukipalvelutehtäviin soveltuva koulutus ja kokemus. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista, työhön tutustujia, kielten opiskelijoita sekä vapaaehtoistyöntekijöitä vaihtuvasti. Työvuorosuunnittelu tehdään mitoituksen mukaan ja jatkuva vuorokohtainen seurantavastuu on lähiesihenkilöllä. Lähiesihenkilötyössä toimiva osallistuu hoitotyöhön vain tarvittaessa. Muuten koko työaika on varattu lähiesihenkilötyöhön. Tiimit ovat pieniä ja työtä on jaettu niin, että asiakasasioiden vastuu on esimerkiksi palveluohjaajilla ja sairaanhoitajilla, jolloin esihenkilölle jää henkilöstön ohjaukseen ja läsnäoloon aikaa. Käytössä ovat myös päivittäinen mahdollisuus ottaa yhteyttä johtoryhmään, jolloin työnkuormittavuuskeskusteluun on matala kynnys, sekä sähköisen kalenterin käyttö, joka helpottaa omaa työnsuunnittelua, ja ajankäytön organisointia. Myös säännöllisten tehtävien ennakointi on helpompaa sähköistä kalenteria käytettäessä, jolloin työtehtäviä ei jää muistin varaan. Lisäksi säännölliset yhteiset palaverit esihenkilöiden ja johtoryhmän välille luovat matalaa kynnystä keskustella tilanteista ja tarpeista. Esihenkilön poissaolotilanteisiin nimetään hänelle varahenkilö.

4.2.7 Monialaisen yhteistyön ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Erityisen riskialttiita tiedonkulun kannalta ovat iäkkäiden asukkaiden siirtyminen palvelusta toiseen. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä asukkaiden asioissa OMNI360 -potilastietojärjestelmä. Järjestelmään tehdään asukkaiden päivittäiskirjaukset, lääkitystiedot ja asukkaan 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/alkuvuodesta 2026. Asiakastiedon kirjaaminen Pirkanmaan hyvinvointialueen rekisteriin voi alkaa, kun Pirha on ensin itse ottanut käyttöön sosiaalihuollon kirjaamisen. Arviolta aikataulu on helmikuussa v.2026.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkaan tietoja kirjataan myös Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmään. Nursebuddyn avulla hallinnoidaan asiakaskäyntejä, luodaan asiakaskohtaisia yksilöityjä tehtäviä ja ohjataan asiakaslähtöisesti henkilöstöä. Toiminnanohjausjärjestelmä vähentää henkilökunnan työn muistinvaraisuutta, mutta edellyttää henkilökunnalta asiakastietojen ja työohjeiden aktiivista käyttöä. Vuoden 2026 aikana NurseBuddysta luovutaan ja aletaan käyttää DomaCare-järjestelmää, jonka käyttöönottokoulutukset pääkäyttäjille alkavat 29.10.2025. Koulutus jatkuu loppuvuoden.

4.2.8 Toimitilat ja välineet

Willa Viola on valmistunut alkuvuodesta 2007. Ryhmäkoti on 20-paikkainen ja sijaitsee kiinteistön 2.kerroksessa. Talossa on kaksi hissiä, toiseen mahtuu parit. Willa Violan kiinteistö on kokonaisuudessaan esteetön, helppokulkuinen ja inva-mitoitettu. Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa avustaminen kahden hoitajan turvin on mahdollista. Ympäristöstä on luotu kaunis ja kodinomainen. Willa Violan ryhmäkodissa on asukashuoneiden lisäksi yhteisiä tiloja asukkaiden ja omaisten käyttöön. Asukkaiden asunnot ovat heidän kotejaan. He saavat sisustaa kodit omien mieltymystensä mukaan. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkailla on palveluntuottajan puolesta asunnossa sähköinen säätösänky hygieniapatjoineen.

Kulkuyhteydet koko talossa tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen (sähköovet, painikkeet ovien aukaisuun, hissit). Kynnyksiä ei ole tai niissä on luiskat. Oviaukot ovat riittävän leveitä. Käytävillä ja kylpyhuoneissa on tukikaiteita ja kaikissa tiloissa mahtuu liikkumaan apuvälineen kanssa. Huonekalut ja muu irtaimisto

on valittu kohderyhmälle sopivaksi. Värimaailma on hillitty ja kodikas. Ryhmäkodilla on iso viihtyisä terassi, jossa on pöytiä ja tuoleja sekä istutuksia. Varsinaisia vierailuaikoja yksikössä ei ole. Omaiset ovat aina tervetulleita. Mahdollisena epidemia-aikana on mahdollista, että vierailuja joudutaan hetkellisesti rajoittamaan. Halutessaan omaisilla on mahdollisuus yöpyä asukkaan luona esim. saattohoitotilanteissa. Yksi toiminnan lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen asukkaille. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa esteettömyyden takia. Luomme toiminnalla perustan hyvälle ja turvalliselle elämälle viihtyisässä ympäristössä.

Teknologiset ratkaisut:

Willa Violassa on käytössä Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus saada yhteys henkilökuntaan ympäri vuorokauden. Asukashuoneisiin on asennettu turvahälytin-vastaanotin ja asukkailla on mahdollisuus saada omien tarpeidensa mukainen kutsupainike. Asukaskutsut yhdistyvät hoitajille ympäri vuorokauden ja lokitiedot kirjautuvat tietojärjestelmään. Tunstall Oy:n puhelintuki päivystää ympäri vuorokauden. Olemassa olevia turvaratkaisuja seurataan ja kehitetään jatkuvasti asukasturvallisuuden vaatimalle tasolle. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti, vähintään puolen vuoden välein, henkilökunnan toimesta ja tarvittaessa laitteet lähetetään huoltoon. Mahdollisten käyttökatkojen aikana asukkaiden luona käydään säännöllisesti tunnin välein. Tunstall-huolto allakoidaan turvalaitteisiin tapahtuvan kerran vuodessa sopimusten puitteissa. Vuosihuolto tehty 3/2025.

Tunstall pääkäyttäjät ja vastuuhenkilöt: Taina Viinikainen, Sirpa Kukkonen, Outi Pajala ja Nina Salminen (sähköpostiosoite muotoa etunimi.sukunimi@viola-koti.fi). Jokaisella hoitajalla on velvollisuus laitevian sattuessa olemaan yhteydessä Tunstall-tukeen joko puhelimitse p. 010 320 1692 tai sähköpostilla huolto@tunstall.com. Ovien lukitus on sähköisesti ohjattu ja hallittu. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina. Ulko-ovien vieressä on soittokello ja puhelinumero yksikköön vierailulle tulevia varten. Valvotulla ympäristöllä ja lukossa olevilla ovilla turvaamme asukkaille turvallisen elinympäristön. Ovien ja lukkojen huollosta vastaa BLC Turva Oy, puh. 029 70 311 518, turva.tampere@blc.fi.

Willa Violassa on sprinklaus eli automaattinen vesisammutusjärjestelmä sekä asianmukaiset alkusammutusvälineet. Automaattisen paloilmoitinjärjestelmän kunnossapidosta vastaa Lännen kiinteistöpalveluiden huoltomies, joka tarvittaessa tilaa avun Caverion Suomi Oy, puh: 010 4071. Willa Violan palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Kaksi kertaa vuodessa tehdään turvallisuuskävely, jossa tarkistetaan pelastusviranomaisten tekemän listan mukaan kaikki talon tilat. Korjattavat asiat kirjataan ja toimitetaan eteenpäin korjattaviksi. Listan mukaan myös tarkistetaan, että korjaukset on tehty. Talon isännöinnistä vastaa Pamis Oy. Turvallisuuskoulutuksiin (alkusammutuskoulutus) on henkilöstö velvoitettu osallistumaan.

4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä OMNI360-potilastietojärjestelmä, jonka rekisterinpitäjänä toimii Pirkanmaan hyvinvointialue sekä Nursebuddy/DomaCare -toiminnanohjausjärjestelmä, jonka rekisterinpitäjänä toimii Viola-kotiyhdistys ry. Näihin kirjataan asukkaan terveydentilaa koskevat tiedot, lääkitystiedot sekä hoidon päivittäisseuranta. Työntekijöillä on järjestelmiin henkilökohtaiset tunnukset ja kirjaamisesta kertyy lokitietoa GDPR-lainsäädännön mukaisesti. Henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemisen kannalta tarpeellista. Jokainen työntekijä on vastuussa tunnuksiensa käytöstä henkilökohtaisesti eikä tunnuksia saa antaa kenenkään toisen käyttöön.

Tietojen luovuttaminen

Asukkaita informoidaan henkilökohtaisten palvelu- ja hoitosuunnitelmakeskustelujen yhteydessä hänen tietojensa käsittelyyn liittyvistä asioista. Asukkaalla on oikeus pyytää nähtäväksi omat tietonsa. Asukastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asukkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa. Omaisen,

puolison tms. henkilön, tulee tehdä pyyntö kirjallisena. ”Asianosaisen tiedonsaantipyyntö” -lomake löytyy osoitteesta: <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/lp2186-asianosaisen-tiedonsaantipyynto-sosiaalipalvelut>. Lomake toimitetaan siinä mainittuun osoitteeseen/Hallintoylilääkäri.

Jos omaisella on tarve saada tietoja jo kuolleesta asukkaasta, voidaan omaiselle myöntää oikeus saada tietoja hänen kuolleelle lähiomaiselleen tämän elinaikana annetusta terveyden- ja sairaanhoidosta, jos tiedot ovat välttämättömiä hänen etujensa tai oikeuksiensa selvittämiseksi ja toteuttamiseksi, esimerkiksi tilanteissa, joissa omaiset haluavat selvittää 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 laadunkehityskoordinaattori Anna-Maria Toiviainen, etunimi.sukunimi@viola-koti.fi

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 tietoturvatiimi 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 neuvoo tilanteen hahmottamiseksi, lisävahinkojen estämiseksi sekä tilanteesta toipumiseksi.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

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

Tietoturvasiiri päättää tarvittavista toimista ja Viola-kotiyhdistyksen 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.

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-kotiyhdistyksellä on käytössä mobiilikirjauslaitteita, jotka mahdollistavat kirjauksen asukkaan luona. Muutosten havainnointi ja kirjaaminen päivittäin jokaisessa työvuorossa on erittäin tärkeä osa hoitohenkilökunnan työtä. Jokaisessa työvuorossa olevan tulee huolehtia, että siirtää asukkaiden terveydentilaa koskevat tiedot asianmukaiseen Pegasos -

potilastietojärjestelmään ja tarvittaessa Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmään. Suullinen raportointi täydentää tietojen siirtoa työskentelevälle henkilökunnalle, mutta ei poista velvoitetta kirjata hoitotyössä tehtyjä havaintoja. Kirjaamisen periaatteita käydään läpi säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Kirjaamisessa ja sen toteutuksessa on jokaisella henkilöstössä valvontavastuu.

Viola-kotiyhdistyksellä 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](#)

Laiteturvallisuus

Yksikön laiteturvallisuudesta vastaava: Yksikön lähiesihenkilö

Laiteturvallisuus on Viola-kotiyhdistyksen vastuulla ja osa turvallisen toiminnan edellytysten omavalvontaa. Viola-kotiyhdistys on vastuussa palvelunjärjestäjänä omien laitteiden laiteturvallisuudesta. Lääkinnällisten laitteiden käytön osaaminen on varmistettava kaikilta niiltä käyttäviltä ammattilaisilta nykyisen lainsäädännön mukaan. Viola-kotiyhdistys raportoi tietojärjestelmien häiriötilanteet reaaliaikaisesti sekä osana omavalvontasuunnitelman mukaista avointa turvallisuusraporttiaan.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava toimintaohjeet laiteturvallisuuden parantamiseksi. Viola-kotiyhdistyksen laiteturvallisuusohjeessa kuvataan lääkinällisten laitteiden hallinta ja turvallinen käyttö (laiterekisteri).

Viola-kotiyhdistys ry:n laiteturvallisuutta parannetaan laittamalla lääkinällisten 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 myös ovat paperisessa muodossa paikassa, jonka sijainti tulee olemaan henkilökunnan tiedossa. Laitteiden kuntoa pystytään tarkkailemaan säännöllisten vuosihuoltojen lisäksi turvallisuuskävelyillä.

Yksikön lähiesihenkilöt säännöllisesti kartoittavat työntekijöiden koulutustarpeet, jotta henkilökunnalla olisi vaadittava koulutus ja osaaminen laitteiden turvalliseen käyttöön. Laitteiden käyttäjien osaaminen dokumentoidaan Nursebuddy järjestelmään.

Yhteistyössä hoitohenkilökunnan kanssa kartoitetaan asukkaan apuvälineen tarve, pyydetään apuvälinettä Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä ja huolehditaan tarvittavasta käyttöönotto-opastuksesta. Willa Violan henkilökunta vastaa huollon toteutumisesta yhdessä fysioterapeutin kanssa (hoitohenkilökunta ilmoittaa huollon tarpeen). Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti. Asukkaan pitkäaikaisen sairauden hoidossa tarvitsemat hoitotarvikkeet sairaanhoitaja hankkii Pirkanmaan hyvinvointialueen hoitotarvikejakelusta tarpeen mukaan. Hoitotarvikkeet ovat asukkaalle

maksuttomia. Edellytyksenä on pääsääntöisesti se, että sairaus on pitkäkestoinen eli kestää yli kolme kuukautta. Tällaisia hoitotarvikkeita ovat mm. avanteen tai haavan hoitoon liittyvät tarvikkeet, diabeetikon hoitotarvikkeet, katetrit ja virtsankeräystarvikkeet sekä muut hoitotarvikkeet, kuten happihoitoon liittyvät välineet. Vaippoja voidaan myöntää keskivaikean ja vaikean virtsa- ja ulosteinkontinenssin hoitoon. Vaippojen hankinnasta vastaa yksikön vaippavastaava.

Prosessikuvaus laitteen käytöstä

- Laitteen hankintaprosessi alkaa, kun ilmenee tarve tietynlaiselle 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. Henkilöstöä koulutetaan riittävästi laitteiden turvalliseen käyttöön sekä vaaratilanteiden tunnistamiseen ja osaamista tulee myös seurata säännöllisesti. Viola-kotiyhdistyksen yksiköiden lähiesihenkilöt vastaavat henkilökuntansa ajantasaisesta koulutuksesta ja osaamisesta. Viola-kotiyhdistyksen fysioterapeutin

konsultaatiolla lähiesihenkilöt ja henkilöstöpäällikkö suunnittelevat henkilökunnan tarpeisiin vastaavaa koulutusta. Viola-kotiyhdistyksen laiteturvallisuuden tukena ovat Shkole 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.](#)

Sairaanhoidollisista lääkinnällisistä laitteista (esim. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, henkilöva'at ja kuulolaitteet) vastaa yhdistyksen sairaanhoitajat. Fysioterapeutti vastaa lääkinnällisistä apuvälineistä (esim. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt ja nostolaitteet). Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on vastuu ja velvollisuus havainnoida, ilmoittaa ja raportoida havaitsemistaan vioista ja puutteista.

Laitteen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuoijalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa asukkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen. Ilmoitus tehdään myös Fimealle, joka valvoo lääkinnällisiä laitteita. [Lääkinnälliset laitteet - Fimea Vaaratilanneilmoitus - Fimea](#)

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.

4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Lääkehoito

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

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä ja se päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain sairaanhoitajan toimesta. Henkilökunta lukee lääkehoitosuunnitelman aina uusimman päivityksen tullessa ja kuittaa sen allekirjoituksellaan. Lääkehoitosuunnitelmassa on kerrottu yksikön toimintasuunnitelma Kanta-palveluissa tapahtuvien toimintahäiriöiden varalle.

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

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota pääsääntöisesti toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla.

Vuoroissa olevat lähihoitajat vastaavat kukin omalta osaltaan lääkehoidon toteutumisesta. Lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön tulee ymmärtää lääkehoidon merkitys osana hoidon kokonaisuutta. Miksi lääkettä annetaan, mitä lääkettä, kuinka paljon, miten ja mitä antoreittiä

käyttäen sekä lääkkeen vaikutuksen arviointi. Toteutumista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiskirjauksiin.

Henkilökunnan lääkehoidon koulutus tapahtuu pääsääntöisesti Skhole-oppimisympäristössä. Lääkeluvat saadakse hoitajalla tulee olla suoritettuna Skholen lääkehoidon teoria ja lääkelaskenta, PKV-läkehoidon osuus tai jokin muu vastaava Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymä lääkehoidon kokonaisuus ja osaamisen näytöt. Hoitajat suorittavat pistosnäytöt ja lääkejakonäytöt toimipaikassaan. Lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein.

Läkehoidon suurimmat riskit ja ongelmakohdat liittyvät tiedonkulkuun ja hoitajien riittävän lääkehoidon osaamisen ylläpitämiseen ja kouluttamiseen. Hoitajan on pyrittävä tiedostamaan asukkaan voinnin mahdollinen muutos ja tapahtuneiden lääke muutosten vaikutukset, vaikka esimerkiksi muistihäiriöinen asukas ei kykene asiaa itse ilmaisemaan.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen lääkehoitoon liittyvät riskit ovat yleisimmin väärä lääkeannos/lääke/antoaika, lääkeannos väärälle asiakkaalle, lääkelista ei ole ajan tasalla, asukas ottaa lääkkeen virheelliseen aikaan tai jättää lääkkeensä ottamatta. Lääkehoitoa toteutettaessa huomioidaan riskit ja pyritään minimoimaan ne.

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

Rajattu lääkevarasto

Viola-kotiyhdistys ry palveluntuottajana on hakenut Willa Violan toimintayksikölle luvan rajatun lääkevaraston perustamiseksi. Rajattua lääkevarastoa koskeva lääkehoitosuunnitelma erillinen yksikön lääkehoitosuunnitelmasta. Läkehoidon toteuttaminen rajatusta lääkevarastosta on osa yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuutta, jolloin rajatusta lääkevarastosta toteutettavan lääkehoidon on noudatettava

niitä yleisiä lääkitysturvallisuuteen tähtääviä toimenpiteitä, jotka on kuvattu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Rajattua lääkevarastoa koskevan suunnitelmaosion sisällöstä säädetään lääkeasetuksen (693/1987) 31 b §:ssä.

Rajatun lääkevaraston lääkevalikoima on rajoitettu lääkevalmisteisiin, jotka vastaavat asukkaiden ennakoimattomia ja äkillisiä lääkehoidon tarpeita ja joita tarvitaan tilanteissa, joissa asukkaan tiedossa oleva sairaus tai tila pahenee ja edellyttää nopeaa lääkehoitoa. Viola-kodissa rajatusta lääkevarastosta käytetään myös nimeä päivystyslääkevalikoima ja yksikön lääkäri on laatinut ohjeistuksen lääkkeiden käyttöön ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Rajatun lääkevaraston lääkkeet hankitaan avoapteekista (Sammon apteekki) yksikön lääkärin allekirjoittamalla pro auctore lääkemääräyksellä. Tiedot rajatun lääkevaraston lääkevalikoimasta ovat salassa pidettäviä. Rajatun lääkevaraston sisällöstä on erillinen ohjeistus kolmen lukon takana lääkekaapissa, jossa rajatun lääkevaraston lääkkeitä säilytetään. Rajatusta lääkevarastosta yksikössä lääkehoitoa voivat toteuttaa vain laillistetut tai nimikesuojatut terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitaja ja lähihoitaja/perushoitaja), joilla on tarvittava lääkehoidon koulutus (LOP tai vastaava teoria, lääkelaskut, PKV teoria) ja lääkehoidon osaaminen on varmistettu (näyttökoe). Yksikön sairaanhoitaja on nimetty rajatun lääkevaraston vastuuhenkilöksi. Hän vastaa siitä, että varaston ylläpitämisessä ja käytössä noudatetaan lakia, asetuksia ja määräyksiä. Rajatun lääkevaraston tarkoituksena on, että asukkaita ei tarvitsisi riittämättömän lääkityksen vuoksi lähettää sairaalaan, vaan he saisivat tarvitsemansa lääkehoidon yksikössä ja voisivat viettää elämänsä viime vaiheet tutussa ja turvallisessa ympäristössä. Äkilliset ja ennakoimattomat tilanteet voisivat tyypillisesti liittyä esimerkiksi asukkaalla jo aikaisemmin todettujen kipujen pahenemiseen. Rajattua lääkevarastoa voidaan hyödyntää esimerkiksi viikonloppuisin ja hankkia asukkaalle pitempiaikainen lääkitys apteekista seuraavana arkipäivänä. Jokaiselle potilaalle pyritään kirjaamaan ennakoivasti tarvittava lääkitys. Jos tilanne on yllättävä eikä asukkaalla ole tarvittavana lääkitystä, voidaan määräys lääkkeen antamiseksi rajatusta lääkevarastosta hankkia virka-aikaan soittamalla omalle lääkärille sairaanhoitajan kautta. Määräys saadaan klo 16 - 22 soittamalla lääkärituottajan takapäivystäjälle ja klo 22 - 08 Pirkanmaan hyvinvointialueen puhelintakapäivystäjälle, joilta saadaan määräys/ohjeistus lääkkeen käytöstä. Eli rajatun lääkevaraston käyttöön tulee aina saada lääkäriltä kyseiselle asukkaalle kohdennettu

lääkemääräys. Lääkäri kirjaa lääkkeen anto-ohjeen OMNI360 -asiakastietojärjestelmän lääkeosioon, jos se on mahdollista. Jos lääkäri ei pääse heti määräystä kirjaamaan, kirjaa hoitaja määräyksen OMNI360 -potilastietojärjestelmään ja lääkäri käy tämän myöhemmin varmentamassa. Lääkehoitoa toteutettaessa tarvittavien lääkkeiden anto kirjataan OMNI360-potilastietojärjestelmään asukkaan päivittäiskertomukseen: mitä lääkettä on annettu, miksi on annettu ja miten lääke auttoi. Rajattua lääkevarastoa voidaan hyödyntää asukkaan ennakoimattomassa ja äkillisessä lääkitystarpeessa silloin, kun asukkaalla on jo olemassa voimassa lääkärin lääkemääräys sellaiseen lääkevarastossa olevaan lääkevalmisteeseen, joka ei kuulu asukkaan säännölliseen lääkitykseen. Tällöin hoidon aloittaminen edellyttää, että yksikössä työskentelevä laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja) tekee päätöksen lääkeshoidon aloittamisesta asukkaan voimassa olevan lääkemääräyksen perusteella tai antaa asukkaalle lääkärin sopivaksi katsoman itsehoitolääkkeen. Aloitettavasta lääkeshoidosta tulee olla selkeät ohjeet asukkaan lääkelistalla ja aloitettu lääkehoito kirjataan OMNI360-potilastietojärjestelmään. Nimikesuojatut terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöt (lähihoitaja/perushoitaja) eivät saa ilman lääkärikontaktia aloittaa lääkettä rajatusta lääkevarastosta. Rajatun lääkevaraston huumausaineiksi luokiteltujen lääkkeiden ja PKV-lääkkeiden antamisen yhteydessä tulee täyttää asianmukaisesti nk. kulutuskortti, joka säilytetään lääkehuoneessa kahden lukon takana. Pakkauskohtaisesta kirjanpidosta on käytävä ilmi seuraavat asiat: lääkevalmisteen nimi ja määrä, toimituspäivä ja yksikkö, jonka rajattuun lääkevarastoon lääke on toimitettu, tiedot lääkkeen kulutuksesta sisältäen asukkaan nimen, annostuksen, lääkkeen antopäivän, lääkkeen määränneen lääkärin nimen ja lääkeshoidon toteuttaneen henkilöstön jäsenen allekirjoituksen ja päiväyksen mahdolliset mittatappiot. Kun valmiste on käytetty loppuun, kulutuskortti merkintöineen mahdollisesta mittatappiosta on palautettava valmisteen toimittaneeseen apteekkiin yksikön terveydenhuollosta vastaavan laillistetun lääkärin allekirjoituksella. Kulutuskortit säilytetään kulutuksen syntyneen vuoden lopusta laskien kuusi (6) vuotta henkilörekisterilain mukaisesti. Rajatun lääkevaraston käyttämättä jääneet, vanhentuneet tai käyttökeltvottomat lääkkeet palautetaan apteekkiin.

4.2.11 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 henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), 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.

Viola-kotiyhdistyksellä on käytössä Willa Violan ryhmäkodissa asuville Pirhan osoittamille asiakkaille OMNI360- potilastietojärjestelmä, jonka rekisterinpitäjänä toimii Pirkanmaan hyvinvointialue. Lisäksi käytössä on Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmä, jonka rekisterinpitäjänä toimii Viola-kotiyhdistys ry. Näihin kirjataan asiakkaan asiakkuussuunnitelma, asiakkaan terveydentilaa koskevat tiedot, lääkitystiedot sekä hoidon ja suunniteltujen palvelujen toteutumisen seuranta. Työntekijöillä on järjestelmiin henkilökohtaiset tunnukset ja kirjaamisesta jää lokijälki. Henkilökunta käsittelee asiakkaiden

tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemisen kannalta tarpeellista. Työntekijä allekirjoittaa asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen. Sitoutuminen salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen on työntekijälle pakollista. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun alamme toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella.

Työntekijä perehdytetään yksikön dokumentointi- ja kirjaamiskäytäntöihin. Työntekijöille suunnitellaan perehdytyspäivät. Lähiesihenkilö on vastuussa siitä, että alaisilla on oikeat ja riittävät käytännön taidot asian toteutumiseksi ja että jokainen saa riittävän perehdytyksen. Suuri vastuu on myös itse työntekijällä. Työntekijältä odotetaan aktiivisuutta ja omaaloitteisuutta ottaa asioista selvää ja pyytää tarvittaessa apua. Ensimmäisen päivän perehdyttäjä toimii jatkossakin "kummina". Uuden työntekijän perehdyttäminen kuuluu kaikille Viola-kotiyhdistys ry:n työntekijöille. Lisäksi Skhole-koulutusympäristö tarjoaa tietopohjaa, osaamista varmennetaan myös tentein. Henkilöstöpäällikkö on laatinut vuosittaisen koulutussuunnitelman, jossa koulutustarpeita huomioidaan. Viola-kotiyhdistys ry:llä on henkilökunnan käytössä mobiilikirjauslaitteita sekä kannettavat tietokoneet, jotka mahdollistavat kirjauksen asiakkaan luona. Muutosten havainnointi ja kirjaaminen jokaisessa työvuorossa on erittäin tärkeä osa henkilökunnan työtä. Jokaisessa työvuorossa olevan tulee huolehtia asiakkaan terveydentilaa koskevien tietojen kirjaamisesta asiakkuussuunnitelmassa sovitusti tietojärjestelmään (Hyvinvointialueen asiakkailta OMNI360 -potilastietojärjestelmään, yksityisasiakkailla Nursebuddy -toiminnanohjausjärjestelmä).

Suullinen raportointi täydentää tietojen siirtoa työskentelevälle henkilökunnalle. Nursebuddy sekä mobiilikirjauslaitteet voidaan suojata ja sulkea väärinkäytösten ja katoamistapausten varalta. Järjestelmän myötä yhdistyksellä on kaksivaihtoehtoinen verkko toimintahäiriöiden varalta sekä tietojen tallentuminen pilvipalveluun. Ongelmatilanteissa Pegasostuki IsteKin puhelinnumero löytyy 2.kerroksen toimiston seinältä sekä tallennettuna puhelimiin. Tietokoneisiin ja puhelimiin liittyvistä ongelmista ICT Elmon 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 viikkopalaverissa sekä henkilökohtaisissa

keskusteluissa. Kirjaamisen toteutumisesta on kaikilla henkilöstössä valvontavastuu. Vastuhenkilöt neuvovat, ohjaavat, ja valvovat henkilöstönsä toimintaa ja ohjeiden, sekä viranomaismääräysten toteutumista. Lisäksi kolme kertaa vuodessa pidettävillä sisäisillä auditoinneilla tuetaan ja tarkastellaan ohjeiden ja viranomaismääräysten 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.

4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakas-, asukas, läheis-, sekä henkilöstökyselyt toteutetaan vähintään kerran vuodessa. Kyselyistä esiin nousseet kehityskohteet kirjataan ja niiden toteutusta seurataan. Tehdyt toimenpiteet käydään läpi asukkaiden kanssa asukaskokouksissa sekä henkilökunnan kanssa viikkopalavereissa. Kyselyiden tulokset käydään laajasti läpi koko organisaatiossa.

Viola-kotiyhdistyksen yksiköissä on myös palautelaatikko, jota kautta asukkaat, asiakkaat ja läheiset voivat antaa kirjallista palautetta toiminnasta.

Willa Violassa pidetään kerran kuukaudessa asukaskokous. Kokouksissa saamme asukkailta ja heidän omaisiltaan arvokasta tietoa, miten he haluavat elää elämäänsä kodissaan. Kokouksessa käsitellään muun muassa kuulumisia, puututaan epäkohtiin, tiedotetaan asioista, ehdotetaan ja ideoidaan. Pyrkimyksenä on, että jokaisella yhteisön jäsenellä on mahdollisuus tulla kuulluksi. Asukkaat ja heidän omaisensa voivat aina kertoa henkilökunnalle toiveista, voimavaroista, vahvuuksista, tuen tarpeesta, peloista, mielekkäistä asioista, terveyteen liittyvistä asioista ja muista asumiseen liittyvistä asioista. Omaiset otetaan yksikössä avoimesti vastaan, he saavat vierailla yksikössä haluamaansa aikaan ja heillä on tarvittaessa mahdollisuus jäädä yöksi. Asukaspalaute on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asukas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Annetut palautteet käsitellään vähintään kuukausittain. Palautetta voi antaa puhelimitse,

sähköpostitse tai www-sivujen palautekanavan kautta. Asukkailta ja omaisilta hankitaan palautetta hoidosta, hoivasta ja palvelusta keskustelemalla aktiivisesti asukkaiden ja omaisten kanssa. Saatuun palautteeseen suhtaudutaan vakavasti ja kunnioittaen. Toiveet pyritään toteuttamaan asukkaan voimavarat huomioiden. Kertynyttä asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palautteet käsitellään yksikön viikkopalavereissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Palautteita hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laatimisessa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Tarvittaessa mietitään yhdessä toimintatapamuutoksia.

4.3 Omavalvonnan riskienhallinta

4.3.1 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: Lähiesihenkilö huolehtii että joka vuorossa on lääkeluvallinen työntekijä. Sairaanhoidaja varmistaa osaamisen lääkehoidollisten taitojen osalta ja antaa toteutukseen kirjallisen, yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin myöntämän, määräaikaisen luvan (5 vuotta) ennen kuin työntekijä ryhtyy toteuttamaan lääkehoitoa. Työntekijä suorittaa lääkelaskut sekä lääkehoidon teorian Skhole-ympäristössä.
- Vuorotyö – jaksaminen/väsymys: Henkilökunnan toiveita huomioidaan työvuorosunnittelussa siten, että työntekijät voivat laittaa työvuorotoiveitaan TyövuoroVelhoon, mikä on selainpohjainen työvuorosunnittelutyökalu. Jokainen työntekijä saa omat tunnukset. 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 hygieniaohteistukset, epidemioiden varalle laadittu erilliset ohjeistukset, työterveyden sekä infektiohoitajien kanssa tehtävä yhteistyö.

Asukasturvallisuuteen liittyvät riskit:

- 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 asukkaiden mielenterveyteen.
- Turvallisuusuhat: toisen muistisairaana häiriökäyttäytyminen, voi vaikuttaa asukkaiden 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 avaintaiteilla, lokitiedot ovien aukaisuista, N-lääkkeet kolmen lukon takana.
- Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet, lääkekulutuksen seuranta: täytetään poikkeamakaavake laadunhallintajärjestelmään, 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: noudattaa aluehallintoviraston asettamia vaatimuksia ja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaamien asukkaiden osalta tilaajaorganisaation määrittämää mitoitusta, seurataan ja tarkistellaan vuorokohtaisesti. Työvuorossa aina lääkehoitoluvallinen työntekijä: hoiva-avustaja ei ole yksin työvuorossa eikä osallistu lääkehoidon toteuttamiseen.
- Tehtävänkuvat 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 työtehtäväänsä. Työn prosessit on määritelty. Työhön kuuluu säännöllinen kirjaaminen ja raportointi, johon liittyy valvonta, seuranta ja arviointi. Asioita käsitellään moniammatillisesti. Jokainen työntekijä tekee turvallisuutta

edistäviä ratkaisuja osana jokapäiväistä työtään ja raportoi mahdollisista poikkeamista välittömästi esihenkilölleen.

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

4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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-infossa (SharePoint-alusta) 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.

Asioita suunnitellaan, käsitellään ja kehitetään Viola-kodissa moniammatillisessa tiimissä. Yksikössä on käytössä "Turvallisuuden poikkeamakaavake", "Lääkepoikkeamakaavake" ja "Ennakoivat vaaratilanteet: onnettomuuskirjanpitokaavake", joilla kyseisiä asioita kootaan. Ilmoitukset osoitetaan esihenkilölle, jonka velvollisuus on käsitellä asia. Lääkepoikkeamat osoitetaan sairaanhoitajalle. Viikoittain olevassa hoitohenkilökunnan yhteispalaverissa esille tulleita tilanteita käsitellään, mietitään korjaus-/ratkaisumalleja ja päätetään, mihin toimenpiteisiin ryhdytään tilanteen korjaamiseksi. Viikkopalaverista kirjoitetaan muistio, joka

on Teams-järjestelmässä kaikkien yksikön työntekijöiden luettavissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea muistio tiedon siirtymiseksi, mikäli ei ole ollut palaverissa paikalla.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti- tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tilanteiden 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.

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

Henkilöstölle ja yhteistyötahoille tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä suullisesti tai kirjallisesti. Tiedottamisessa käytetään myös sähköpostia ja Teams-järjestelmää. Aukkaiden omaisten tiedottaminen tapahtuu soittamalla puhelimitse ja/tai tiedottamalla muutoksista sähköpostitse tai kirjeitse. Omaisille lähetetään säännöllisesti myös uutiskirjettä. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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. Yksikössä on käytössä Wisdom-desinfiomislaatikko.

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.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian

hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan. Huomiot kirjataan potilastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuoja 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).

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

Yksikössä asuinhuoneistojen sekä yleistentilojen siivouksesta vastaa siihen nimetty tukityöntekijä.

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.

4.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Willa Viola valvoo ostettujen palveluiden laatua valvomalla palvelukuvausten mukaista toimintaa. Palvelujen laatua kehitetään yhteistyöllä toimijoiden kanssa ja puuttumalla tarvittaessa epäkohtiin asiakaspalaute huomioiden. Myös asukkaiden havaitsemat huomiot ovat ensiarvoisen tärkeitä ja palautetta kannattaa kertoa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei X

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat: Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Tarvittaessa yöhoitajan apu 1) AVARN Security (henkilöturvapainike)

Tarvittaessa yöhoitajan apu 2) AddSecure Smart Care Oy (sopimus turva-auttamisesta)

Apteekkipalvelut: Sammon Apteekki, asiakaskohtaiset sopimukset

Ravitsemuspalvelut: Domelux Oy, ryhmäkodin lounas- ja päivällisateriat

Asiakas-, asukas-, läheistyytyväisyyskyselyt: Roidu Oy 31.12.2025 asti, sen jälkeen Zef Oy

ICT-palvelut: ICT Elmo Oy

Ilmoituskanava First Whistle: Juuriharja Consulting Group Oy

Laitehuolto: Lojer Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma toimii osana Willa Violan laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä. Viola-kotiyhdistys pyrkii arvojensa mukaiseen korkeaan laatuun ja asukkaiden parhaaseen. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asukasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Riskit luokitellaan haitallisen tapahtuman seurausten vakavuuden (vähäinen - haitallinen - vakava) ja esiintymistodennäköisyyden (epätodennäköinen - mahdollinen - todennäköinen) perusteella. Willa Violassa toiminnan riskejä arvioidaan mm. poistumisturvallisuusselvityksessä, paloja pelastussuunnitelmassa, ravitsemuksen omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksessa.

Asukastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, kulttuurisuunnitelma/viikko-ohjelmat ja asukkaiden henkilökohtaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmat. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Sähköposteihin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa. Asukaspalaute kirjataan heti ja käsitellään viimeistään seuraavassa viikkopalaverissa. Välitöntä puuttumista vaativat asiat selvitetään asianosaisten kesken välittömästi, asianosaisten ollessa seuraavassa työvuorossa tai tarvittaessa tavoitellaan vapaa-ajalta.

5.1.1 Julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen

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 yksikössä sekä Viola-kotiyhdistys ry:n internet-sivustolla.

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

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: *Tampere 29.10.2025*

Allekirjoitus:

Nele Lahti
NIINA LAHTI

Liitteet:

Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta