

Viola-kotiyhdistys ry
Omavalvontasuunnitelma
Viola-koti

11.5.2026



Viola-Koti

Jokainen päivä on paras päivä

Sisällys

1.	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	2
2.	Viola-kotiyhdistys ry	3
3.	Asiakkaat	6
3.1	Asiakkaan asema ja oikeudet	6
3.2	lääkäiden palvelujen asiakassuunnitelma	8
3.3	lääkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelma	9
3.4	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	11
3.5	Asiakkaan asiallinen kohtelu	12
3.6	Asiakkaan osallisuuden tukeminen.....	14
3.7	Omahoitajuus Viola-kotiyhdistyksellä	16
4.	Asiakkaan oikeusturva.....	17
5.	Henkilöstö	22
5.1	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	24
5.2	Perehdytys.....	25
5.3	Henkilöstön osaamistarpeet ja osaamisen kehittäminen	26
5.4	Monialainen yhteistyö sekä toimintaympäristö	28
6.	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	29
6.1	Tietojen luovuttaminen.....	30
6.2	Tietoturva ja tietosuojat.....	30
6.3	Asiakastyön kirjaaminen	32
6.4	Laiteturvallisuus	33
	Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat:.....	37
7.	Lääkehoitosuunnitelma	39
8.	Omavalvonnan riskienhallinta.....	40
9.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja toteuttaminen.....	49



Yhteisöllinen asuminen Viola-kodissa perustuu luottamukseen, avoimuuteen ja jokaisen asiakkaan kunnioittamiseen. Omavalvontasuunnitelma takaa laadukkaan arjen sekä turvallisen ympäristön, jossa jokainen viihtyy ja saa tukea yhteisöltä. Toimintamme pohjautuu lämpimään ja välittävään vuorovaikutukseen sekä vastuulliseen huolenpitoon, jotta kodin tunnelma säilyy mahdollisimman miellyttävänä ja arvostavana.

1. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelma on Viola-kodin arjen tuki ja turva. Sen avulla varmistamme, että palvelumme ovat laadukkaita, turvallisia ja sujuvasti toimivia – joka päivä. Suunnitelma auttaa meitä tunnistamaan toiminnan mahdolliset riskit ja seuraamaan, että henkilöstöä ja osaamista on riittävästi. Se syntyy yhdessä henkilöstön kanssa, ja siihen kootaan myös asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden arvokas palaute.

Yksikön vastuhenkilöt laativat ja päivittävät henkilöstön tuella sähköistä omavalvontasuunnitelmaa säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein. Päivityksistä laaditaan seurantaraportti, ja koko työ pohjautuu Viola-kotiyhdistys ry:n yhteiseen omavalvontaohjelmaan. Näin varmistamme, että toimintamme on yhdenmukaista ja korkeatasoista.

Omavalvontasuunnitelma on avoin kaikille, jotka haluavat tutustua siihen. Asiakkaat, läheiset ja muut kiinnostuneet löytävät sen perehdytyskansioista, 2. kerroksen ilmoitustaululta sekä Viola-kotiyhdistys ry:n verkkosivuilta. Henkilöstöllä on lisäksi käytössään sähköinen versio ViolaInfossa.

Näin varmistamme, että ajantasainen tieto on helposti löydettävissä – läpinäkyvästi, luotettavasti ja kaikkien yhteiseksi hyväksi.

Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköiden omavalvontasuunnitelmia tukevat dokumentit:



- Omavalvontaohjelma
- Tietoturvasuunnitelma
- 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

2. Viola-kotiyhdistys ry

Viola-kotiyhdistys ry:n yhteisöllisen asumisen palvelut tukevat ikääntyneiden turvallista, merkityksellistä ja omannäköistä arkea. Toimintamme perustuu ajatukseen, että jokaisella on oikeus yksilöllisiin ja tarpeita vastaaviin palveluihin, jotka vahvistavat hyvinvointia ja arjen sujuvuutta. Tavoitteenamme on luoda ympäristö, jossa asiakkaat voivat elää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään – turvallisesti, itsenäisesti ja arvostavasti kohdatuksi tullen.

Palvelukokonaisuus varmistaa laadukkaan, turvallisen ja asiakaslähtöisen toiminnan, joka ohjaa henkilöstön työtä yhteisten periaatteiden mukaisesti. Toimintaamme ohjaavat kunnioittava kohtaaminen, moniammatillinen yhteistyö, jatkuva oppiminen ja oivaltava osaaminen. Nämä näkyvät kaikissa kohtaamisissa asiakkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa.



Viola-koti tarjoaa yhteisöllistä asumista ja arjen tukea ikääntyneille, joiden toimintakyky on heikentynyt, mutta jotka eivät vielä tarvitse ympärivuorokautista hoivaa. Palvelu sijoittuu kotihoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen väliin ja täydentää alueen palveluverkkoa tiiviissä yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa.

Yhteinen tavoitteemme on tukea asiakkaita elämään turvallista, aktiivista ja mahdollisimman itsenäistä elämää – omassa kodissaan, osana yhteisöä ja omien voimavarojensa mukaisesti. Työtämme ohjaavat laatu, välittäminen ja arvostus jokaisena päivänä.

Yhteisöllinen asuminen tarjoaa luontevia mahdollisuuksia sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Tämä toteutuu arjen kohtaamisissa, yhteisissä ruokailuissa, ohjatussa toiminnassa – kuten askartelussa, musiikissa, liikunnassa, peleissä ja muistelutuokioissa – sekä kodikkaissa yhteistiloissa tapahtuvassa omaehtoisessa yhdessäolossa. Asiakkaita rohkaistaan luomaan omia sosiaalisia verkostojaan ja osallistumaan yhteisiin asioihin asiakaskouksissa. Omaiset ovat tervetulleita mukaan toimintaan, ja henkilöstö toimii aktiivisena sillanrakentajana asiakkaiden ja omaisten välillä.

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

Laadun tarkkailu

Yhteisöllisessä asumisessa palvelun laadun varmistaminen ja kehittäminen on suunnitelmallista ja jatkuvaa. Laadun seurannan ja kehittämisen keskeisiä välineitä ovat asiakas- ja henkilöstökyselyt, sisäiset auditoinnit, poikkeamailmoitukset sekä RAI-arvioinneista saatava tieto.

Yksikönjohtaja vastaa yhdessä esihenkilön, sairaanhoitajan ja palveluohjaajan kanssa palvelun laadun seurannasta, arvioinnista ja jatkuvasta kehittämisestä. Yksikönjohtaja ja esihenkilö huolehtivat siitä, että palvelu toteutuu lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja sovittujen laatuvaatimusten mukaisesti. Henkilöstöpäällikkö vastaa yhdessä esihenkilön kanssa siitä, että henkilöstöllä on tehtävien edellyttämä koulutus, osaaminen ja valmiudet laadukkaan palvelun toteuttamiseen.



Sisäiset auditoinnit toteutetaan kolme kertaa vuodessa. Niillä seurataan ohjeiden ja viranomais määräysten toteutumista sekä laaditaan omavalvonnan seurantaraportti. Raportin avulla arvioidaan, miten omavalvontasuunnitelmassa asetetut tavoitteet ja toimenpiteet ovat toteutuneet käytännössä, ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja tiedolla johtamisessa.

Viola-kodissa on monipuoliset tilat asiakkaiden ja henkilökunnan käyttöön

Pohjakerroksessa sijaitsee allasosasto sauna- ja pesutiloineen, jossa toimintaa järjestää TaTu Tampere ry. Yhteisöllisen asumisen asiakkaat käyttävät tiloja saunomiseen ja peseytymiseen. Pohjakerroksessa on lisäksi takkahuone, jota käyttävät talon asiakkaat sekä kotiin annettavien palvelujen henkilökunta. Samassa kerroksessa on henkilökunnan käytössä oleva pesutupa, varastotiloja, sosiaalitila sekä väestönsuoja.

Ensimmäisessä kerroksessa on ravintolasali keittiöineen, monitoimitila, toimistotiloja, yleisö WC:t sekä varastotilaa. Tilat toimivat pääosin palvelukeskuksen yhteisinä tiloina, joita talon asiakkaiden ja henkilökunnan lisäksi käyttävät myös ulkopuoliset toimijat.

Toisesta kerroksesta on kulku Viola-kodin sisäpihalle. Kulkuväylä on talon virallinen pelastustie, joka tulee pitää aina esteettömänä ambulanssia ja pelastuslaitosta varten.

Kerrokset 2–6 ovat yhteisöllisen asumisen asiakaskerroksia. Jokaisessa kerroksessa on asiakkaiden yhteinen oleskelutila ("juttunurkkaus"), joka on sisustettu huomioiden asiakkaiden tarpeet ja yhdessäolon mahdollistaminen.

Seitsemännessä kerroksessa sijaitsevat talon ilmanvaihtokonehuone sekä kattotaso, jossa on lipputanko.

Rakennuksessa on kaksi hissiä, joista toinen soveltuu parikuljetuksiin.

Piha-alueet

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyisyydessä huomioidaan eri vuodenaajat, kuten hiekoitus ja lumenpoisto. Piha on esteetön, kodikas ja turvallinen, ja siellä on keinu, penkkejä sekä istutuksia asiakkaiden ulkoilua ja oleskelua varten. Piha-alueelta löytyy myös tupakointipaikka, koska Viola-kodin kiinteistö on savuton.



Viola-kotiyhdistys ry., Y-tunnus: 1439631–7

Juhlatalonkatu 4, 33100 Tampere

Toiminnanjohtaja Niina Lahti

niina.lahti@viola-koti.fi

p. 0400782244

Hallinto:

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

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

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

Esihenkilö: Suvi Lettoniemi p.0444500902 suvi.lettoniemi@viola-koti.fi

Palveluohjaaja: Päivi Joenperä p.0444500903 paivi.joenpera@viola-koti.fi

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

Sairaanhoitaja: Veera Viinikainen p. 0444500920 veera.viinikainen@viola-koti.fi

3. Asiakkaat

3.1 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakas on oikeutettu saamaan sosiaalipalveluita lain nojalla. Asiakkaalla tulee olla palveluntarve, jonka perusteella palvelu myönnetään. Palveluja tarjotaan kaikille tasapuolisesti, jotka täyttävät palvelun ehdot ja vaatimukset. Viola-kodin yhteisöllinen asuminen järjestetään asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin, asiakassuunnitelman ja hallintopäätöksen perusteella. Asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja erikseen myönnettävät palvelut toteutetaan kotihoitona, tukipalveluina ja muina kotiin annettavina palveluina.



Yhteisöllinen asuminen on sosiaalihuoltolain mukaista toimintaa, johon sisältyy sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa päivittäin (SKE-toiminta). Asuminen on tarkoitettu ikääntyneille, joiden toimintakyky on heikentynyt iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi ja joilla on lisääntynyt hoivan ja huolenpidon tarve, mutta ei ympärivuorokautisen hoivan tarvetta.

Ateriapalvelun myöntäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin. Yhteisöllisen asumisen asiakkaat voivat nauttia päivän ateriat Viola-kodin katutasen ruokasalissa. Tarvittaessa ateriat toimitetaan hoitajan toimesta asiakkaan kotiin. Asiakkailta on myös mahdollisuus huolehtia ravitsemuksestaan itsenäisesti omassa keittiössään tai omaisten avustamana.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelman yhteydessä yksilöllinen ravitsemussuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan toiveet sekä erityisruokavaliot, kuten diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, allergiat ja intoleranssit. Ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä. Mikäli asiakkaan ruokahalu on heikentynyt tai nesteiden nauttiminen on vaikeutunut, seurataan ruoan ja nesteiden saantia päivittäiskirjaamisessa ja tarvittaessa nestelistoilla. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti, ja painon muutoksiin reagoidaan.

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

Siivouspalvelu toteutetaan asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelusta vastaavat Violan kotihoidon tukityöntekijät. Asiakkailta on myös mahdollisuus ostaa siivouspalveluja yksityisesti voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Yhteisöllisen asumisen asiakkaan mahdollisten hoitajakäyntien yhteydessä tarkastetaan aina asunnon kunto ja pidetään yleissiisteyttä yllä sekä viedään roskat.

Pyykkipalvelu sisältää pyykin pesun asiakkaan kodin ulkopuolella. Viola-kodilla on sopimus Vistan pesulapalvelun kanssa. Pyykit toimitetaan pesulaan sovitun aikataulun mukaan, ja henkilöstö huolehtii omatoimisuuden tukemisesta sekä palvelun toteutumisesta.



Asiakasta voidaan avustaa kauppa-asioinnissa erillisillä maksullisilla käynneillä, mikäli hyvinvointialue ei ole myöntänyt tukipalveluna kauppapalvelua. Kauppapalvelun avulla asiakas voi hankkia esimerkiksi hygienia tuotteita, pesuaineita tai pieniä elintarvike-eriä.

Asiakkaalla on mahdollisuus ottaa tukipalveluna turvapalvelu. Turva-auttamispalvelulla varmistetaan, että asiakas saa apua äkillisissä tilanteissa. Asiakkaalla on kotonaan turvalaitteisto ja turvaranneke sekä ympärivuorokautinen hälytysten vastaanotto. Turva-auttajan antama apu on aina tarvittaessa käytössä.

3.2 Iäkkäiden palvelujen asiakassuunnitelma

Sosiaalihuoltolain (SHL 42 §) mukaan asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Yhteisöllisen asumisen asiakkaiden omatyöntekijänä toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen osoittama asiakasohjaaja tai muu vastuullinen työntekijä. Erityistä tukea vaativien asiakkaiden omatyöntekijänä toimii gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijä.

Omatyöntekijä vastaa asiakkaan iäkkäiden palvelujen asiakassuunnitelman laatimisesta. Suunnitelma on hyvinvointialueen vastuulla ja se laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, asiakkaan tarpeet, näkemykset ja toiveet keskiössä. Omatyöntekijä varmistaa, että asiakkaan käyttämät eri palvelut muodostavat toimivan ja turvallisen kokonaisuuden. Suunnitelmassa hyödynnetään RAI-arviota. Asiakas osallistuu palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen omatyöntekijän tukemana. Omatyöntekijä toimii myös palveluiden yhteensovittajana, kun asiakkaan palveluja tuotetaan eri toimijoiden kautta.



3.3 Iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelma

Iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelma (Domacareen) sekä terveydenhuollon hoitosuunnitelma (Omni360-potilastietojärjestelmään) ovat jokaiselle yhteisöllisessä asumisessa asuvalle henkilölle laadittavia yksilöllisiä suunnitelmia. Suunnitelmat ovat asiakassuunnitelmaa tarkentava, sosiaalipalvelukohtaisia asiakirjoja, jotka laaditaan yhdessä ikääntyneen henkilön kanssa. Ne konkretisoivat tavoitteet käytännön tasolle. Niiden tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaan tarpeet, toiveet ja hyvinvointi huomioidaan päivittäisessä arjessa ja että tuki on tavoitteellista, turvallista ja oikea-aikaista. Suunnitelmat sisältävät asiakkaan toiveet, tavoitteet ja toteutuksen, mikä asiakkaalle on tärkeää arjessa ja millaisia tavoitteita asiakkaalla on.

- Fyysisen toimintakyvyn: liikkuminen, ravitsemus, lääkitys ja päivittäisistä toiminnoista selviytyminen.
- Psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin: mieliala, muisti, vuorovaikutus ja yhteisöllisyyteen osallistuminen.
- Turvallisuuden: kaatumisten ehkäisy, lääkitysturvallisuus, kodin turvallisuus.
- Palvelut ja vastuut: mitä palveluja asiakas saa, kuka niistä vastaa ja miten yhteistyö toteutuu.

Suunnitelmat ovat keskeisiä työvälineitä, joiden avulla jokainen asiakas saa hoitoa ja tukea yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti, ja riskit voidaan tunnistaa ja ehkäistä. Ne ohjaavat henkilökunnan työtä ja varmistavat hoidon jatkuvuuden kaikissa tilanteissa.

Suunnitelman laadinta, päivitys ja arviointi

Ensimmäinen iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelma sekä hoitosuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa asiakkaan muutosta. Suunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan, sairaanhoitajan, palveluohjaajan, omahoitajan sekä asiakkaan niin halutessa myös läheisen, edunvalvojan tai asioidenhoitajan kanssa.



Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kuukauden välein sekä aina, kun asiakkaan vointi tai palveluntarve muuttuu. Päivityksissä käytetään apuna RAI-mittaristoa. Päivityksen tekee omahoitaja ja sairaanhoitaja. Suunnitelman toteutumista arvioidaan päivittäin hoitohenkilökunnan toimesta havainnoimalla arkea ja kuuntelemalla palautetta. Läheiset voivat asiakkaan luvalla osallistua suunnitelman tarkistamiseen ja arviointiin. RAI-arviointi tehdään säännöllisesti, vaikka palveluntarve ei olisi muuttunut; pelkkä hoitotyön yhteenveto ja toimintakykyarvio eivät riitä.

Rai-arviointi ja toimintakykyarvio

Vanhuspalvelulaki (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012) edellyttää, että hyvinvointialueen järjestämissä sosiaalipalveluissa käytetään RAI-arviointivälineistöä. RAI-järjestelmä (Resident Assessment Instrument) toimii sekä asiakkaan toimintakyvyn arvioinnin että hoidon laadun ja tarpeen seurannan välineenä.

Yhteisöllisen asumisen asiakkailta on käytössä RAI-arviointijärjestelmä, joka on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin menetelmä. Sen avulla arvioidaan asiakkaan palveluntarve sekä laaditaan hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma.

Toimintakykyarvio (RAI-arvioinnin yhteenveto) on yhteenveto asiakkaan toimintakyvystä ja toimintakyvyn muutoksista. Toimintakykyarvio kirjataan Domacare -asiakastietojärjestelmään, josta se kopioidaan Omni360-potilastietojärjestelmään HOI-lehdelle.

Asiakkaan muuttaessa omahoitaja aloittaa iRAI HC-arvioinnin tekemisen kahden viikon kuluessa, tarvittaessa palveluohjaajan kanssa. Toimintakykyarvio-asiakirja sisältää aina ajantasaiset iRAI HC-mittariarvot. RAI-arviointi tehdään aina, kun asiakkaan toimintakyky muuttuu, sekä vähintään puolen vuoden välein, vaikka palveluntarve ei olisi muuttunut.

RAI-arviointitieto ohjaa hoidon ja tuen suunnittelua, auttaa tunnistamaan riskejä ja varmistaa, että asiakkaan palvelut vastaavat hänen sen hetkistä toimintakykyään ja



tarpeitaan. Pirkanmaan hyvinvointialue määrittelee vuosittain RAI-laatumittareiden painopisteet. Seuraamme näitä mittareita säännöllisesti ja kehittämme toimintaamme niiden pohjalta. Mittareista esiin nousevat ilmiöt käsitellään myös vuosittaisessa riskien kartoituksessa. Yksiköiden henkilöstö osallistuu aktiivisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen tarjoamiin RAI-koulutuksiin osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

3.4 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Se rakentuu henkilökohtaiselle vapaudelle, koskemattomuudelle, turvallisuudelle sekä yksityisyyden ja yksityiselämän suojalle. Viola-kodissa pidämme tärkeänä, että jokainen asiakas tulee kohdatuksi omana itsenään – omine toiveineen, voimavaroineen ja elämäntarinansa kanssa.

Laadukkaan ja eettisen toiminnan perustana on ajatus siitä, että asiakas saa olla aktiivinen toimija omassa elämässään. Hänellä on oikeus osallistua omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon, ja hänen tahtonsa, tarpeensa ja tavoitteensa ohjaavat palvelujen suunnittelua ja arjen toteutusta. Meille on tärkeää kuunnella, kunnioittaa ja tukea, jotta jokaisella on mahdollisuus elää oman näköistään elämää turvallisesti ja arvokkaasti.

Hoito ja huolenpito perustuvat aina vapaaehtoisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeus on lähtökohta kaikessa toiminnassamme, ja sitä voidaan rajoittaa vain, jos asiakkaan tai muiden turvallisuus on välittömässä vaarassa – ja silloinkin vain lain sallimissa rajoissa. Käytännössä tämä tarkoittaa, että tilanteet pyritään aina ratkaisemaan rauhallisella keskustelulla, yhdessä sopimisella ja arkea tukevilla käytännöillä.

Jos henkilöstö huomaa, että asiakkaan hyvinvointi on vaarantumassa – esimerkiksi toistuvien perumisten, heikentyneen hygienian tai muun huolta herättävän muutoksen vuoksi – he ottavat yhteyttä palveluohjaajaan sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaukseen. Tavoitteena on löytää oikea-aikainen tuki ja turvata asiakkaan arjen sujuvuus.



Toiminta kadonneen asiakkaan tilanteessa

Jos yhteisöllisen asumisen asiakasta ei tavoiteta tai hän katoaa, työntekijä reagoi heti ja ottaa yhteyttä vastuu- tai esihenkilöön (esihenkilö, sairaanhoitaja tai palveluohjaaja). Vastuu- tai esihenkilöt huolehtivat tilanteen johtamisesta, tehtävien jakamisesta, johtoryhmän informoimisesta ja tarvittavien resurssien ohjaamisesta, myös muista tiimeistä. Samanaikaisesti varmistetaan, että muiden asiakkaiden hoito jatkuu turvallisesti ja että työtehtäviä voidaan tarvittaessa priorisoida.

Itsemääräämisoikeuteen liittyvät periaatteet ja toimintatavat on käyty läpi yhteistoimintaryhmässä, työsuojelutoimikunnassa, vastuuhenkilöiden kanssa sekä koko henkilöstön palaverissa.

Jokainen työntekijä edistää itsemääräämisoikeutta omassa työssään – lämmöllä, kunnioittaen ja asiakasta kuunnellen. Tavoitteena on varmistaa, että jokaisen asiakkaan turvallisuus ja hyvä hoito toteutuvat kaikissa tilanteissa, pienissä ja suurissa.

3.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilökunnan toimintaa ohjaa Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa sekä yksilöllistä ja tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty, ja epäasialliseen käytökseen tulee puuttua viipymättä myös ilman asiakkaan tekemää muistutusta.

Henkilöstö sitoutuu kohtaamaan asiakkaat kunnioittavasti, ystävällisesti ja asiallisesti. Asiakkaan kotona työskentely edellyttää henkilökohtaista, yksilöllistä työtettä sekä avointa keskustelua ja yhteistyötä asiakkaan ja hänen läheistensä, asioidenhoitajansa tai edunvalvojansa kanssa.

Jos ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti asia otetaan välittömästi keskusteluun asianosaisten kanssa, tilanteesta tehdään kirjallinen muistio, tilanteen korjaantumista seurataan ja asiakkaalta kerätään palautetta



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

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esihenkilölle, jos he työssään havaitsevat epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Mikäli epäkohta ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen tulee salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle (AVI tai Valvira). Valvontaviranomainen päättää tarvittavista jatkotoimista lain mukaisesti.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Henkilöstö voi tehdä valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoituksen tilanteissa, joissa he havaitsevat vakavia puutteita hoidon laadussa tai asiakkaiden turvallisuudessa. Yksikön vastuuhenkilö käsittelee ilmoituksen, aloittaa omavalvonnalliset toimet ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaisille. Ilmoituksen tehneellä työntekijällä on oikeus ilmoittaa asiasta suoraan viranomaiselle, mikäli epäkohta ei korjaannu. Ilmoitus tehdään välittömästi epäkohdan havaitsemisen jälkeen.

Ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvia epäkohtia ovat muun muassa väkivalta, uhkaava käytös, kaltoinkohtelu ja epäasiallinen kohtelu, jotka voivat ilmetä alentavana puheena, avunpyyntöjen huomiotta jättämisenä, perusteettomana liikkumisen rajoittamisena tai psyykkisenä, sosiaalisena tai taloudellisena vahingoittamisena. Epäkohtia ovat myös huono tai puutteellinen hoito, kuten avun viivästyminen, hoidon laiminlyönti, lääkkeenjaon virheet (esim. kaksoistarkistuksen puuttuminen tai väärät lääkkeet), puutteellinen dokumentointi sekä hoitokäytäntöjen vastainen toiminta. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuteen kuuluvat turvallisuuspuutteet, kuten toimimattomat palovaroittimet, tukossa olevat poistumistiet ja muut paloturvallisuusriskit.

Lain tarkoituksena on varmistaa asiakkaiden ja potilaiden turvallisuus sekä taata laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Lisäksi se edistää yhteistyötä hyvinvointialueen, palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten välillä. Viola-kotiyhdistys ry:ssä henkilöstö on perehdytetty ja koulutettu ilmoitusvelvollisuuteen. Työntekijöitä ohjataan seuraamaan



aktiivisesti työympäristöään ja kirjaamaan havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Vastuuhenkilöt arvioivat ilmoitukset, ja riskejä pyritään tämän jälkeen pienentämään tai poistamaan kokonaan.

3.6 Asiakkaan osallisuuden tukeminen

Asiakkaan osallisuus, valinnanvapaus ja oikeus tehdä omia päätöksiä ovat Viola-kodin toiminnan ytimessä. Asiakkaita rohkaistaan osallistumaan arjen valintoihin ja heille kerrotaan selkeästi palveluiden mahdollisuuksista. Jokaisen on mahdollista tehdä päätöksiä omien mieltymystensä, voimavarojensa ja tarpeidensa mukaisesti. Halutessaan asiakas voi tutustua itseään koskeviin kirjattuihin tietoihin.

Toiveita ja palautetta kerätään säännöllisesti, ja niihin pyritään vastaamaan moniammatillisen yhteistyön avulla. Asiakkaille kerrotaan myös hyvinvointialueen ja muiden toimijoiden tarjoamista ajankohtaisista palveluista. Omaiset, läheiset, vapaaehtoiset ja yhteistyökumppanit ovat lämpimästi tervetulleita osallistumaan ja tukemaan asiakkaiden mielekästä, rikasta ja aktiivista arkea. Kaikki asiakaspalautteet käsitellään kunnioittavasti ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa.

Asiakkaan omat ajatukset, tavoitteet ja toiveet ohjaavat hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Jokaisella on oikeus vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin toimintakykynsä puitteissa. Muistisairaana henkilön kohdalla keskustellaan hänen itsensä, läheisten sekä tarvittaessa edunvalvojan tai asioidenhoitajan kanssa. Mikäli tarve ilmenee, puhutaan myös edunvalvontavaltuutuksesta tai edunvalvonnan järjestämisestä arjen sujuvuuden varmistamiseksi.

Asiakasta tuetaan aina yksilöllisesti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Muistisairaus ei vähennä ihmisarvoa eikä vie oikeutta osallistua omaan elämään liittyviin päätöksiin. Viola-kodissa jokainen kohdataan arvokkaana yksilönä, jonka ääni ja toiveet ovat tärkeitä.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta (SKE)



Yhteisöllisessä asumisessa järjestetään päivittäin *Sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa* (SKE), joka tukee asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja henkistä hyvinvointia sekä vahvistaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Toiminnan tavoitteena on edistää elämänlaatua, omatoimisuutta ja kuntouttavaa työtettä sekä ehkäistä yksinäisyyttä.

SKE-toiminta sisältää vuorovaikutusta ja yhdessäoloa, ohjausta ja tukea, harrastus-, ryhmä- ja virkistyshetkiä sekä toimintakykyä ylläpitäviä aktiviteetteja. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua SKE-toimintaan joka päivä.

Toiminnan pohjana toimii Elämänilo- ja kulttuurisuunnitelman vuosisuunnitelma, johon sisältyy viikoittainen ohjelma päivittäisistä aktiviteeteista ja harrastuksista. Ohjelma on esillä ilmoitustauluilla.

Asiakkaat ja omaiset osallistuvat toiminnan suunnitteluun asiakaskokouksissa, joita pidetään vähintään kerran kuukaudessa. SKE-toimintaa koordinoi nimetty lähihoitaja, joka suunnittelee viikko- ja kuukausiohjelman yhdessä henkilöstön kanssa. Toiminnan toteuttajina toimivat yhteisöllisen asumisen sosiaali- ja terveysalan koulutetut työntekijät (esim. lähihoitajat ja hoiva-avustajat). Asiakkaiden toiveet ja palaute huomioidaan toiminnan suunnittelussa.

Asiakaspalaute

Asiakaspalaute on keskeinen osa Viola-kotiyhdistys ry:n toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Palautetta voivat antaa asiakkaat, läheiset sekä yhteistyötahot. Palautetta kerätään monikanavaisesti puhelimitse, sähköpostitse, verkkosivujen kautta, yksiköiden palautelaatikoilla sekä säännöllisillä kyselyillä.

Palautteita käsitellään säännöllisesti, vähintään viikoittain viikkopalavereissa. Lisäksi asiakas-, läheis- ja henkilöstökyselyt toteutetaan vähintään kerran vuodessa.

Laadunkehityskoordinaattori vastaa palautteen systemaattisesta keräämisestä, käsittelystä ja kehittämistoimien seurannasta yhteistyössä yksikön vastuuhenkilöiden kanssa.

Asiakaspalaute käsitellään kunnioittavasti ja moniammatillisesti. Kehittämiskohteet



kirjataan, niihin sovitaan toimenpiteet ja niiden toteutumista seurataan. Tulokset ja tehdyt muutokset käydään läpi asiakkaiden kanssa asiakaskokouksissa sekä henkilöstön kanssa viikkopalaverissa, ja ne käsitellään koko organisaatiossa.

Kevään 2026 työntekijätyytyväisyyskyselyn tuloksen vahvuuksina nousivat esiin työntekijöiden hyvinvointi, positiivinen työympäristö ja koulutusmahdollisuudet. Kehittämiskohteina tunnistettiin tiedonkulku, työmäärän tasapainotus ja työn organisointi, joita hyödynnetään toiminnan jatkokehittämisessä.

3.7 Omahoitajuus Viola-kotiyhdistyksellä

Yhteisöllisessä asumisessa jokaiselle asiakkaalle nimetään kaksi omahoitajaa, jotka vastaavat yhdessä muun henkilöstön kanssa asiakkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta. Omahoitajat perehtyvät erityisesti oman asiakkaansa tilanteeseen pitämällä yhteyttä omaisiin, päivittämällä hoitosuunnitelmia, toteuttamissuunnitelmia, toimintakykyarvioita sekä RAI-arvioita ajantasaisiksi ja tekemällä havaintoja asiakkaan arjesta.

Omahoitaja toimii asiakkaan hyvinvoinnin, viihtyvyyden ja asumismukavuuden asiantuntijana. Hänen tehtävänä on varmistaa, että asiakkaan tarpeet, toiveet ja yksilölliset lähtökohdat toteutuvat arjessa parhaalla mahdollisella tavalla. Viola-kodin henkilökunnalla on henkilökohtainen työ sähköposti (etunimi.sukunimi@viola-koti.fi), joka helpottaa yhteydenpitoa omaisten kanssa.

Omahoitaja perehtyy asiakkaansa elämään kokonaisvaltaisesti, sairauskertomus mukaan lukien. Omahoitaja toimii asiakkaan sekä omaisen tukihenkilönä. Asiakkaan muuttaessa hän aloittaa RAI:n tekemisen (tehtävä 2 viikon kuluessa). Hoitoneuvottelu pidetään uudelle asiakkaalle 1 kuukauden kuluessa muutosta. Paikalla on asiakas, (omainen asiakkaan halutessa), omahoitaja ja sairaanhoitaja/palveluohjaaja. Iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelma tehdään aina asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa tai vähintään kerran puolessa vuodessa. Palaverissa omahoitaja sopii, kuinka pidetään yhteyttä omaisiin.



4. Asiakkaan oikeusturva

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

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) on yleisluontoinen laki, joka määrittelee koko sosiaalihuollon järjestämisen periaatteet ja palvelujen tavoitteet. Se näyttäytyy meillä asiakaslähtöisyytenä, tarpeenmukaisena palveluna ja yhdenvertaisuutena. Tämä näkyy myös siten, että kaikille asiakkaille taataan riittävä hoito ja tuki.

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

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

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

Vammaispalvelulain (675/2023) avulla voimme ehkäistä ja poistaa esteitä, jotka rajoittavat vammaisen henkilön yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja osallistumisen toteutumista



yhteiskunnassa. Se tukee muun muassa vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

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

Muistutusmenettely

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus asiakaslain 23 §:n mukaisesti toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun. Muistutus osoitetaan järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Muistutusmenettelyn tarkoitus on turvata asiakkaan oikeusturva ja edistää toiminnan kehittämistä.

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä selkeä muistutusmenettely, josta asiakkaita ja läheisiä informoidaan avoimesti turvallisen ja luottamuksellisen palautekulttuurin edistämiseksi. Asiakkaalla tai hänen läheisellään on aina oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Ennen muistutuksen tekemistä asiakasta rohkaistaan ensisijaisesti keskustelemaan asiasta hoitaneen työntekijän ja/tai lähiesihenkilön kanssa. Usein tilanne selviää välittömällä keskustelulla eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

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

Palvelunjärjestäjä: Viola-kotiyhdistys ry

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

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

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



Muistutuksen tekeminen ja käsittely

Asiakas tai läheinen voi tehdä muistutuksen vapaamuotoisesti. Muistutus käsitellään viipymättä, viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Palveluista vastaavan johtajan tulee antaa vastaus kohtuullisessa ajassa (1–4 viikkoa). Kun muistutus tehdään palveluntuottajan yksikköön, yksikkö selvittää asian yhdessä asiakkaan/läheisen kanssa, antaa kirjallisen ja perustellun vastauksen sekä dokumentoi asian asianmukaisesti. Palveluntuottajan omat palautekanavat ja sisäiset prosessit pidetään erillään Pirkanmaan hyvinvointialueen virallisesta muistutusprosessista. Muistutukset ja niihin liittyvät asiakirjat säilytetään lain edellyttämällä tavalla, pidetään erillään sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä käsitellään luottamuksellisesti ja tietoturvallisesti.

Muistutukset ja kantelut

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viivytyksettä Pirkanmaan hyvinvointialueelle kaikki merkittävät virheilmoitukset, muistutukset, kantelut sekä niihin liittyvät toimenpiteet. Palveluntuottajan on tehtävä hyvinvointialueen kanssa tiivistä yhteistyötä ja noudatettava annettuja määräaikoja. Jos asiakas tai läheinen on tyytymätön palveluun, palveluntuottajan tulee ohjata häntä muistutuksen tekemisessä.

Asiakas voi halutessaan tehdä muistutuksen suoraan hyvinvointialueelle:

kirjaamo@pirha.fi

Niveltie 5, 33520 TAMPERE

G-rakennus, 1. kerros.

PL 272, 33101 TAMPERE

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

Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu seuraaville valvontaviranomaisille:

- Aluehallintovirasto (AVI)



- Valvira

AVliin ja Valviraan tehdyt kantelut välittyvät tiedoksi Pirkanmaan hyvinvointialueen valvonnalle. Hyvinvointialue antaa virallisen vastineen ja pyytää tarvittavat selvitykset palveluntuottajalta.

Sosiaaliasiavastaava, Pirkanmaan hyvinvointialue

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.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiavastaava tiedottaa ja tekee yhteistyötä myös eri viranomaistahojen, järjestöjen sekä palveluntuottajien kanssa. Sosiaaliasiavastaava 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.

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:

- puhelimitse
ma, ke, to klo 9–11
ti klo 12.30–14.30: 0405045249

Tietoturvallinen viestin välitys suomi.fi-viestit palvelun kautta

Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere



Potilasasiavastaava, Pirkanmaan hyvinvointialue

Potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse. Sähköpostitse potilasasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Puhelimitse ja kirjeitse voit viestiä potilasasiavastaavan kanssa tietoturvallisesti.

Potilasasiavastaavaan saa yhteyden: puhelimitse 0401909346
ma, ke, to klo 9–11 sekä ti klo 12.30–14.30

tietoturvallinen viestin välitys Suomi.fi-viestit palvelun kautta
yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
kirjeitse: Hatanpäänkatu 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 09 5110 1200

Palveluaika ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14.

Ilmoituskanava – *First Whistle*

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

Kanava tarjoaa luottamuksellisen keinon tuoda sisäisen tutkinnan kohteeksi epäilyksen mahdollisesta väärinkäytöksestä tai toimintaperiaatteiden rikkomisesta. Se ei kuitenkaan



tarkoita, että sitä kautta annetaan henkilöstöhallinnon- tai asiakaspalautteita, näille on oma kanavansa. Ilmoituskanavan hallinnoinnista vastaa ulkopuolinen taho (Juuriharja Consulting Group oy) hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme, jotta viestin lähettäjän yksityisyyttä säilyy.

5. Henkilöstö

Tarvittava henkilöstömäärä määräytyy asiakkaiden avun tarpeen, asiakasmäärän sekä toimintaympäristön vaativuuden perusteella. Vakituisten henkilöstön lisäksi yksikössä toimii opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista, työhön tutustujia, kielten opiskelijoita, vapaaehtoistyöntekijöitä sekä palkkatuella työskenteleviä henkilöitä. Työn kuormitusta seurataan säännöllisesti yhteisissä keskusteluissa henkilöstön kanssa sekä tarkastelemalla toiminnanohjausjärjestelmän työmäärä- ja käyntitietoja. Sijaisia käytetään lakisääteisten vapaiden sekä äkillisten poissaolojen aikana tarpeen mukaan. Uudet sijaiset perehdytetään työhön ja heidän käytössään ovat perehdytysmuistio, Violakäsikirja sekä ViolaInfo, johon on koottu toimintaan liittyvä keskeinen tieto. Kaikki sijaiset on haastateltu ja valittu tehtävään soveltuvuuden perusteella. Viola-kotiyhdistyksen eri toimintayksiköiden ja toimintapisteiden välille on luotu malli, jonka avulla yksiköt tukevat toisiaan poissaolotilanteissa. Malli tukee toiminnan jatkuvuutta ja asiakasturvallisuutta, ja se on kuvattu tarkemmin omavalvontaohjelmassa. Työtehtävien jakoa ja toteutumista seurataan Domacare-asiakastietojärjestelmän kautta.

Johtokunta/Hallitus

Viola-kotiyhdistys ry:llä on yhdistyksen toimintaa ohjaava johtokunta. Yhdistyksen kokonaan omistamilla Kiinteistö Oy Tampereen Violalla sekä Violapalvelut Oy:lla on omat hallituksensa. Johtokunta vastaa yhdistyksen toiminnan ja talouden kokonaisuudesta sekä niiden suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista. Sen tehtävänä on huolehtia, että



yhdistyksen hallinto järjestetään lain, hyvän hallintotavan ja kirjanpitovelvollisuuden vaatimusten mukaisesti. Johtokunta valitsee yhdistykselle toiminnanjohtajan sekä osakeyhtiöille toimitusjohtajat, jotka vastaavat operatiivisesta toiminnasta hallituksen linjausten mukaisesti.

Toiminnanjohtaja

Toiminnanjohtaja vastaa yhdistyksen toimivan johtamisjärjestelmän rakentamisesta ja operatiivisen toiminnan kokonaisohjauksesta. Toiminnanjohtajan tehtävänä on varmistaa, että johtokunnalla on käytössään kaikki tarvittavat, ajantasaiset ja oikeat tiedot, jotta se voi hoitaa tehtävänsä asianmukaisesti ja tehdä perusteltuja päätöksiä yhdistyksen toiminnan ja talouden suhteen.

Johtoryhmä

Strateginen ohjaus (Toiminnanjohtaja, Henkilöstöpäällikkö, Palvelupäällikkö, Controller).

- Vastaa omavalvontaohjelman kokonaisuuden laadinnasta Viola-kotiyhdistyksellä
- Vastaa omavalvontaohjelman toimeenpanosta ja järjestämisvastuun sisäisestä arvioinnista. Johtoryhmä on käytettävissä matalalla kynnyksellä.

Yksikönjohtaja - lähiesihenkilö

- Vastaavat yksikön päivittäisen toiminnan johtamisesta, valvonnasta ja toimeenpanosta. Huolehtivat henkilöstön tarkoituksenmukaisesta ja taloudellisesti järkevästä käytöstä, vastaavat yksikön kehittämistyöstä ja muutoksen johtamisesta sekä seuraavat ohjeiden, sopimusten ja lainsäädännön noudattamista.

Viola-kotiyhdistyksen muut vastuuhenkilöt

(Laadunkehityskoordinaattori, Fysioterapeutti)

- Toteuttavat ja kehittävät omaa vastuualuettaan sekä vastaavat sen toiminnasta koko organisaation tasolla. Vastuualueen tehtävänkuvaus ja tavoitteet on määritelty yhdessä johtoryhmän kanssa.



Yksiköiden vastuuhenkilöt (lähiesihenkilö, palveluohjaaja, sairaanhoitaja)

- Vastaavat omavalvonnan käytännön toimeenpanosta, jotta palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavia.
- Vastaavat henkilöstön osaamisen varmistamisesta, mukaan lukien perehdytys, ohjaus ja osaamisen kehittäminen.
- Vastaavat yksikön taloudellisesta ja toiminnallisesta kokonaisuudesta, huolehtien, että toiminta on sujuvaa, tavoitteellista ja resurssit käytetään tarkoituksenmukaisesti.

Yksiköiden työntekijät (eri ammattiryhmät)

- Toteuttavat laadukasta ja kokonaisvaltaista asiakastyötä asiakkaiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaan.
- Kehittävät ammatillisuutta ja hyödyntävät moniammatillista osaamista yhteistyössä eri ammattiryhmien kesken.
- Raportoivat poikkeamia ja osallistuvat aktiivisesti palvelujen laadun seurantaan.
- Edistävät työn sujuvuutta, turvallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä omalla toiminnallaan jokaisessa työvuorossa.

5.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Rekrytointiprosessin alussa määritellään rekrytoinnin tarve: avoinna olevan tehtävän vaatima osaaminen ja koulutus. Tämän jälkeen tarkennetaan tehtävän kuva, ja vastuualueet. Vakituisten työntekijöiden valinnat tehdään sisäisellä/ulkoisella haulla. Jokainen työhön otettava haastatellaan henkilökohtaisesti. Rekrytoinnissa huomioidaan



aikaisempi työkokemus. Hakijoiden kelpoisuuden vahvistaa, ja henkilövalinnat tekevät henkilöstöpäällikkö Elina Konsala, 040 589 1471, elina.konsala@viola-koti.fi

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

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

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

5.2 Perehdytys

Uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä lähiesihenkilön ja hänen nimeämiensä perehdyttäjien toimesta. Perehdytyksen tavoitteena on varmistaa, että työntekijä saa ennen työn aloittamista riittävät tiedot työpaikasta, sen toimintatavoista, työsuojelusta ja työsuhteasioista. Hyvin toteutettu perehdytys mahdollistaa turvallisen työskentelyn sekä tutustuttaa työntekijän työpaikan tavoitteisiin ja arvoihin. Viola-kotiyhdistys ry:llä perehdytyksen tukena toimii ViolaInfo, sähköinen perehdytysalusta. ViolaInfo sisältää



työssä tarvittavat keskeiset tiedot monipuolisena kokonaisuutena (tekstiä, kuvia ja videoita). Lisäksi käytössä on Violan käsikirja, tiivis perehdytysopas, joka sisältää tärkeimmät tiedot työskentelystä ja tukee uutta työntekijää tai opiskelijää. Käsikirja löytyy Violainfosta ja sen voi myös tulostaa yksikköön. Hyvin toteutettu perehdytys lisää työntekijän sitoutumista ja vahvistaa myönteistä työnantajakuva.

Jotta voimme varmistaa, että henkilöstö tuntee yksikön kirjalliset suunnitelmat ja ohjeet, esimerkiksi omavalvonta-, iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelman ja turvallisuusohjeet, olemme luoneet menettelytavan niiden perehdyttämiseen ja ylläpitämiseen.

Uudet työntekijät perehdytetään. Työntekijä tutustuu keskeisiin dokumentteihin ja ohjeistuksiin. Järjestetään säännöllisiä palavereita ja koulutuksia. Suunnitelmat ja ohjeet ovat helposti saatavilla ja löydettävissä. Suunnitelmien toteutumista valvovat esihenkilö, palveluohjaaja ja sairaanhoitaja. Seurataan ja kerätään tietoa, missä kohtaa ohjeiden noudattaminen saattaa jäädä puutteelliseksi

5.3 Henkilöstön osaamistarpeet ja osaamisen kehittäminen

Viola-kotiyhdistys ry kehittää henkilöstön ammatillista osaamista suunnitelmallisesti, jotta työntekijöiden tiedot ja taidot vastaavat muuttuvia työtehtäviä ja palvelutarpeita. Vuosittain määritellään koulutusten painopistealueet ja koulutustarpeita kartoitetaan erityisesti kehityskeskustelujen yhteydessä. Jokaisella työntekijällä on vastuu oman osaamisensa ylläpitämisestä ja kehittämistarpeiden esiin tuomisesta.

Täydennyskoulutusta järjestetään muun muassa lääkehoidosta, diabeteksen hoidosta, hygieniasta, muistisairaalan hyvästä hoidosta sekä haastavien tilanteiden hallinnasta. Hoitohenkilökuntaa koulutetaan lisäksi saattohoitoon, näytönarviointiin sekä ikäihmisten psyykkisten ja somaattisten sairauksien erityispiirteisiin liittyen. Esihenkilöille ja hallinnon työntekijöille järjestetään koulutuksia, jotka tukevat työhyvinvointia, työkyvyn johtamista, työsuojeluvastuuta, riskienhallintaa sekä vaativien



tilanteiden käsittelyä. Viola-kodin sairaanhoitaja vastaa ensiapukoulutusten säännöllisestä päivittämisestä.

Vuonna 2026 toteutetaan laaja kirjaamisvalmennus, jonka tavoitteena on valmistaa henkilöstöä sosiaalihuollon rakenteiseen kirjaamiseen ja Kanta-palvelujen käyttöön. Koulutus sisältää myös tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät kokonaisuudet. Kirjaamisosaaminen nähdään sekä ammattilaisen että organisaation yhteisenä vastuuna.

Koulutukset liittyvät työntekijän nykyisiin tai tuleviin työtehtäviin ja voivat olla lisä- tai täydennyskoulutuksia, joko sisäisesti toteutettuja tai ulkopuolisten tahojen järjestämiä. Systemaattista verkko-opiskelua tuetaan Skhole-oppimisympäristön kautta, joka tarjoaa laajan kurssivalikoiman sekä mahdollisuuden lääkehoidon osaamisen testaamiseen. Työnantaja seuraa koulutusten toteutumista työntekijäkohtaisesti.

Henkilöstö osallistuu lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen IKI-verkoston ja Infektiontorjuntayksikön järjestämiin tapaamisiin ja koulutuksiin, mikä varmistaa toimintatapojen ajantasaisuuden ja yhtenäisyyden.

Mitoituslainsäädäntö

Henkilöstöresurssi mitoitetaan siten, että asiakkaalle myönnetty tai sovittu palvelutuntimäärä toteutuu. Mitoituksessa huomioidaan asiakkaiden määrä, palvelujen tarve sekä henkilöstön osaaminen ja rakenne. Viola-kodin yhteisöllisessä asumisessa hyödynnetään lisäksi RAI-arviointia palvelutarpeen arvioinnin tukena.

Työkuormaa seurataan säännöllisesti yhteisissä keskusteluissa sekä sähköisen toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Näin varmistetaan, että henkilöstön määrä ja osaaminen vastaavat kulloistakin palveluntarvetta.

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että jokaisessa työvuorossa on riittävä ja ammattitaitoinen henkilökunta. Suunnittelussa huomioidaan toiminnan sujuvuus,



asiakasturvallisuus ja henkilöstön jaksaminen.

5.4 Monialainen yhteistyö sekä toimintaympäristö

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Erityisen riskialttiita tiedonkulun kannalta ovat iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen. Yhteistyö ja tiedonkulku takaavat, että asiakkaan tarpeet kohdataan kokonaisvaltaisesti, ja palvelut ovat johdonmukaisia sekä vaikuttavia. Esimerkkejä toiminnastamme:

- Asiakkaan hoidosta ja palveluista vastaavat eri ammattilaiset esim. hyvinvointialueen asiakasohjaajat, lääkärit, gerontologinen sosiaalityö (=tuki erilaisissa sosiaalisen ja taloudellisen selviytymisen ongelmatilanteissa), palliatiivinen osasto, kotisairaanhoido, fysioterapeutit, ravintolatyöntekijät
- Palveluntarjoajat vaihtavat tietoa asiakkaan tilanteesta ja suunnittelevat yhdessä hoito- ja palveluratkaisuja (Pirkan asiakasohjaajat, omatyöntekijä, SAS-työryhmä)
- Tietojärjestelmien hyödyntäminen: Käytetään yhteisiä sähköisiä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, mikäli lainsäädäntö sen sallii. Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä yhteisöllisen asumisen asiakkaiden terveydenhoidonasioissa OMNI360 -potilastietojärjestelmä sekä Domacare -asiakastietojärjestelmä. Järjestelmiin tehdään asiakkaiden päivittäiskirjaukset, lääkitystiedot ja asiakkaan terveydentilaa koskevat tiedot. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä OMNI360 -järjestelmä, jotta varmistetaan tiedon liikkuvuus koko hyvinvointialueella. Domacare-asiakastietojärjestelmän avulla hallinnoidaan myös asiakaskäyntejä, luodaan asiakaskohtaisia yksilöityjä tehtäviä, sekä ohjataan asiakaslähtöisesti henkilöstöä. Järjestelmä vähentää henkilökunnan työn muistinvaraisuutta, mutta edellyttää henkilökunnalta asiakastietojen ja työhöjeiden aktiivista käyttöä.
- Asiakas ja hänen läheisensä pidetään ajan tasalla yhteistyöstä ja heille tiedotetaan selkeästi eri toimijoiden rooleista.



Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön väline, jonka avulla henkilöstö voi tuoda esiin sosiaalisia epäkohtia, kehittää sosiaali- ja hyvinvointipalveluja.

Sosiaaliseen raportointiin löytyy linkki

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

6. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä OMNI360 Terveydenhuolto -potilastietojärjestelmä sekä Domacare-asiakastietojärjestelmä. Järjestelmien rekisterinpitäjänä toimii Pirkanmaan hyvinvointialue. Näihin järjestelmiin kirjataan asiakkaan terveydentilaa koskevat tiedot, lääkitystiedot sekä hoidon päivittäinen seuranta. Työntekijöillä on järjestelmiin henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, ja kaikesta käytöstä kertyy lokitietoa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisesti. Henkilökunta käsittelee asiakas- ja potilastietoja vain siinä laajuudessa kuin työtehtävien hoitaminen edellyttää. Jokainen työntekijä vastaa henkilökohtaisesti käyttäjätunnustensa käytöstä, eikä tunnuksia saa luovuttaa toisten käyttöön.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunnitelmallista koko tietojen elinkaaren ajan kirjaamisesta arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Sosiaalihuollon toiminnassa asiakastietojen käsittelystä muodostuu lainsäädännön tarkoittama henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679 sekä täydentävää kansallista tietosuojalakia (1050/2018). Lisäksi tietojen käsittelyä ohjaa toimialakohtainen lainsäädäntö.

Työntekijät allekirjoittavat asiakas- ja potilastietoja koskevan salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen, joka on työsuhteen edellytys. Perehdytysvaiheessa



käydään läpi viranomaisvalvonnan, Viola-kotiyhdistyksen ja työntekijän vastuut henkilötietojen käsittelyssä. Viola-kotiyhdistyksen tietoturvapoliittikkaa käsitellään perehdytyksen lisäksi säännöllisesti sisäisissä koulutuksissa, auditoinneissa sekä päivittäisessä työssä. Kanta-palveluiden perusteet perehdytetään Viola-kotiyhdistys ry:n sisäisissä koulutuksissa koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnitelma perustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä Kansaneläkelaitoksen Kanta.fi-palvelua koskeviin ohjeistuksiin ja materiaaleihin.

6.1 Tietojen luovuttaminen

Asiakkaille kerrotaan heidän henkilötietojensa käsittelystä iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelma yhteydessä. Asiakkaalla on oikeus nähdä omat tietonsa, ja tietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asiakkaan suostumuksella tai lainsäädännön perusteella. Omaiset voivat pyytää tietoja kirjallisella tiedonsaantipyynnöllä Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Pyyntö tulee tehdä kirjallisena. ”Asianosaisen tiedonsaantipyyntö” -lomake löytyy osoitteesta:

<https://www.pirha.fi/documents/d/quest/lp2186-asianosaisen-tiedonsaantipyynto-sosiaalipalvelut>.

Kuolleen asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa omaiselle vain, jos tiedot ovat välttämättömiä tämän oikeuksien tai etujen selvittämiseksi. Oikeutta on haettava kirjallisesti siltä terveydenhuollon toimintayksiköltä, missä vainaja on ollut hoidettavana. Luovutettuja tietoja ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen.

6.2 Tietoturva ja tietosuoja

Viola-kotiyhdistyksen tietosuojavastaavana toimii Anna-Maria Toiviainen. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavaltuutetun toimistolle *Ilmoitus*



tietoturvaloukkauksesta -lomakkeella, joka on saatavilla Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin Turvalomake-palvelussa. Ilmoitus täytetään ja lähetetään suojatusti tietosuojavaltuutetun toimistoon. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava tietosuojavaltuutetun toimistolle ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta.

Tietoturvaloukkausepäilyssä Viola-kotiyhdistys ry:n johtoryhmä kokoontuu viipymättä ja aloittaa tilanteen selvittämisen vastuuhenkilöiden kanssa. Ensiksi kartoitetaan, mitä tietoja on vaarantunut ja miten tietoja on käsitelty. Samalla varmistetaan, että tietojärjestelmien lokitiedot ovat tallessa ja arvioidaan, onko tietojen turvallisuus edelleen uhattuna.

Tarvittaessa Traficomien Kyberturvallisuuskeskukselta pyydetään tukea tilanteen arviointiin, lisävahinkojen estämiseen ja toipumistoimiin. Rikosepäilyissä tehdään rikosilmoitus, ja harkinnan mukaan voidaan hyödyntää myös KyberVPK:n tarjoamaa apua kyberhyökkäystilanteissa.

Johtoryhmä päättää tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Viola-kotiyhdistys ry:n toiminnanjohtaja vastaa kriisiviestinnästä, ja tapahtumien sekä tehtyjen toimenpiteiden dokumentoinnista huolehtii tietosuojavastaava. Tapahtuman laajuuden mukaan arvioidaan, onko tietojärjestelmien käyttöä rajoitettava, järjestelmät eristettävä verkosta tai niiden käyttö estettävä tilapäisesti. Mikäli käyttäjätunnusten tai salasanojen turvallisuus on vaarantunut, tunnukset suljetaan tai lukitaan väliaikaisesti. Lokitietojen avulla selvitetään tapahtumien kulku ja katkaistaan mahdollinen tunkeutujan pääsy järjestelmiin.

Viola-kotiyhdistys ry:llä on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaava: Anna Maria Toiviainen p. 0444500936 anna-maria.toiviainen@viola-koti.fi

Työtaskuihin jääneiden annosjakelupussien käsittely

Omavalvonnassa on tunnistettu riski, että työtakin taskuihin voi jäädä tyhjiä annosjakelupusseja, jotka sisältävät potilaan tunnistetietoja. Tietosuojan ja asianmukaisen



jätehuollon varmistamiseksi on pukeutumistiloihin hankittu silppurit tyhjiä annosjakelupusseja varten.

Henkilöstö on ohjeistettu tarkistamaan työtakkien taskut työvuoron päätteeksi ja silppuroimaan kaikki löytyvät tyhjät annosjakelupussit välittömästi ennen työvaatteiden riisumista. Menettelyllä ehkäistään potilastietojen asiattomaan käsittelyyn joutuminen ja parannetaan tietosuojaa.

6.3 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen velvollisuus, ja kirjaamisvelvoite alkaa heti, kun sosiaalihuollon palveluntarve tulee viranomaisen tai palveluntuottajan tietoon. Perehdytyksen yhteydessä työntekijät ohjataan yksikön kirjaamiskäytäntöihin ja lähiesihenkilö vastaa siitä, että työntekijöillä on tarvittavat taidot ja ymmärrys kirjaamisesta. Viola-kotiyhdistys ry hyödyntää mobiilikirjauslaitteita, joiden avulla kirjaukset voidaan tehdä suoraan asiakkaan luona. Asiakkaan terveydentilaan liittyvät havainnot kirjataan jokaisessa työvuorossa potilastietojärjestelmään sekä Domacare -asiakastietojärjestelmään. Suullinen raportointi tukee tiedonkulkua, mutta ei korvaa kirjauksia. Kirjaamisen periaatteita kerrataan säännöllisesti esimerkiksi viikkopalavereissa.

Henkilöstöllä on valvontavastuu kirjaamisen toteutumisesta, ja esihenkilö seuraa, että merkinnät tehdään oikea-aikaisesti ja asianmukaisesti. Henkilöstöä ohjataan ja valvotaan myös sisäisillä auditoinneilla, joita järjestetään kolme kertaa vuodessa.

Mobiilikirjauslaitteet voidaan tarvittaessa suojata ja sulkea väärinkäytösten varalta, ja tietoteknisiin ongelmiin saa tukea yritystuen numerosta. Asiakastietoja ei pääsääntöisesti välitetä sähköpostitse—tarvittaessa käytetään suojattua sähköpostiyhteyttä. Suojaamattoman sähköpostin kautta voidaan antaa vain yleisluonteista neuvontaa.



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

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

6.4 Laiteturvallisuus

Viola-kodin yhteisöllisen asumisen asiakkaiden käytössä on heidän hoitonsa kannalta tarpeellisia apuvälineitä ja laitteita, kuten verenpainemittareita, nosto- ja siirtolaitteita, pyörätuoleja, rollaattoreita ja hoivasänkyjä. Apuvälineitä käytetään, säädetään ja huolletaan aina valmistajan ohjeiden ja käyttötarkoituksen mukaisesti.

Apuvälinekartoitus ja fysioterapeutin rooli

Viola-kotiyhdistys ry:n fysioterapeutti voi asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tai asioidenhoitajan pyynnöstä tehdä maksullisen kartoituskäynnin, tilata tarvittavan apuvälineen Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä, opastaa käytön sekä varmistaa huollon järjestymisen. Huollon tarpeesta ilmoittaa yleensä hoitohenkilöstö, asiakas, omainen tai asioidenhoitaja.

Viola-kotiyhdistys ry voi vuokrata hoivasänkyjä asiakkailleen. Tällöin yhdistys vastaa hoivasängyn huollosta. Asiakas puolestaan vastaa muiden omien tai ulkopuolelta lainattujen/vuokrattujen sänkyjen huollosta, ja apuvälineyksikkö tai muu vuokraaja huolehtii omista sängyistään.

Vialliset laitteet ja vaaratilanteet

Kaikki työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan fysioterapeutille tai esihenkilölle viallisista laitteista. Esihenkilö tekee Fimean ohjeistuksen mukaiset vaaratilanneilmoitukset käyttäen Fimean lomakkeita. Ilmoitus tehdään myös laitteen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle.



Vaaratilanteiksi katsotaan tilanteet, jotka ovat johtaneet tai olisivat voineet johtaa terveyden vaarantumiseen esimerkiksi laitteen vian, virheellisten merkintöjen tai puutteellisten käyttöohjeiden vuoksi.

Ilmoitusaikataulu:

- Vakava vaaratilanne: ilmoitus 10 päivän kuluessa tiedon saamisesta
- Läheltä piti -tilanne: ilmoitus 30 päivän kuluessa

Kaikki vaaratilanteet käsitellään yksikössä moniammatillisesti. Tilanteen perusteella tehdään tarvittavat kehitystoimenpiteet, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä.

Laitteen käyttäjälle tulee olla sen turvallisen käyttöön liittyvä koulutus ja kokemus. Tämä koskee erityisesti potilasnostimia. Kun laitteen käyttäjällä on asianmukainen osaaminen esimerkiksi potilasnostimen käytöstä, sillä turvataan asiakkaan ja käyttäjän turvallisuus, sekä laitteen pitkäikäisyys. Potilasnostinkoulutuksia järjestetään Viola-kodin fysioterapeutin toimesta vuosittain ja tarvittaessa. Jokaisella nostinta käyttävällä tulee olla koulutus käytyä, jotta voi potilasnostinta käyttää. Yksikön lähiesihenkilön vastuulla on kartoittaa tarve potilasnostinkoulutuksille.

Laitetta käytetään vain valmistajan ilmoittamalla käyttötarkoituksella ja asiakasryhmän kanssa, jonka toimintakyvylle/sen vajeelle laite on sopiva. Tämä koskee esimerkiksi seisomanojanostinta, joka vaatii sen, että asiakkaalla on tietty määrä kykyä tukeutua jalkoihinsa ja kontrolloida vartalon asentoa. Myös laitteen kanssa käytettävien nostinliinujen tulee olla asiakkaalle sopiva. Nostinta käytetään vain siihen tarkoitetuissa tilanteissa.

Asiakkaan tai henkilökunnan turvallisuutta ei tule vaarantaa käyttämällä kyseenalaista laitteistoa. Kaikki tulee olla CE-merkittyjä lääkinnällisiä laitteita. Laitteiden (potilasnostimet) käyttöohjeet ovat Juhlatalonkatu 4. alakerrassa fysioterapeutin pöydällä mustassa mappikotelossa ja SharePointissa.



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

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

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

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

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

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

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



Viola-kotiyhdistys ry:n laiteturvallisuutta parannetaan laittamalla lääkinnällisten laitteiden käyttöohjeet mahdollisimman helposti saatavaksi ja luettavaksi. Varmin keino tämän toteutumiseen, on laittaa ohjeet digitaaliseen muotoon SharePoint ohjelmistoon, joka tulee olemaan koko henkilökunnan käytettävissä. Laitteiden kuntoa pystytään tarkkailemaan säännöllisten vuosihuoltojen lisäksi turvallisuuskävelyillä.

Prosessikuvaus laitteen käytöstä

- Laitteen hankintaprosessi alkaa, kun ilmenee tarve tiettyntyylliselle laitteelle
- Kartoitetaan käyttöympäristöön ja tarpeeseen sopivat ja kriteerit täyttävät laitevaihtoehdot, jotka kilpailutetaan.
- Laitteen saavuttua suoritetaan vastaanottotarkastus, jotta turvallisuus ja 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. Laite poistetaan käytöstä, kun käyttö ei ole enää turvallista.

Yksikössä on lääkinnällisten laitteiden ja laiteturvallisuudesta vastaavat henkilöt, jotka huolehtivat käyttäjien asianmukaisesta perehdytyksestä sekä vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelmaan tulee sisältyä myös laiteosaamisen ylläpito-ohje osana laiteturvallisuussuunnitelmaa. Viola-kotiyhdistyksen fysioterapeutin konsultaatiolla lähiesihenkilöt ja henkilöstöpäällikkö suunnittelevat henkilökunnan tarpeisiin vastaavaa koulutusta. Viola-kotiyhdistyksen laiteturvallisuuden tukena ovat Skhole ja *Asiakkaan siirtymisen ergonominen ja voimavaralähtöinen avustaminen* -verkko oppimisympäristöt.



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

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

Sairaanhoidollisista lääkinnällisistä laitteista (esim. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, henkilövaa'at) vastaa yksikön sairaanhoitaja. Fysioterapeutti vastaa lääkinnällisistä apuvälineistä (esim. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt ja nostolaitteet).

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat:

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

Sairaanhoitaja Veera Viinikainen p. 0444500920 veera.viinikainen@viola-koti.fi

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

Turvalaitteet, puhelimet ja murtohälyttimet

Violassa käytössä olevat turvarannekkeet ja -hälyttimet ovat AddSecuren Novo Neat -laitteita. Laitteet tekevät automaattisen hälytyksen, mikäli ne eivät ole verkossa, verkko ei toimi tai virtajohto irtoaa seinästä. Novo Neatiin liitetyistä lisälaitteista tulee taustajärjestelmään myös ilmoitus pariston loppumisesta. AddSecure ajaa kaikki asiakkuudet arkisin läpi, josta seulovat tiedon onko jokin laite irti töpselistä tai ei toimi. AddSecure laittaa poikkeamista tiedon palveluohjaajan ja esihenkilön sähköpostiin.

Henkilöstö tekee AddSecurelle kuukausittain koesoiton, jonka avulla varmistetaan laitteen hyvä kuuluvuus. Koesoiton tekemisen ohjeet löytyvät Domacaresta. Lisäksi hoitajat testaavat kuukausittain koko kerroksen turvarannekkeet painamalla rannekkeen hälytyspainiketta ja varmistamalla, että hälytys ohjautuu AddSecurelle. Turvasoittojen toimivuutta palveluohjaaja seuraa myös pitkin viikkoa tarkistamalla AddSecuren



soittohistoriaa, jonka avulla saadaan tietoa sekä järjestelmän toimivuudesta että asiakkaiden soittomääristä.

Murtohälyttimien osalta hoitajat tekevät kuukausittain testin Sector Alarmille. Ohjeistus murtohälyttimen testaukseen löytyy Domacaren työhjeista.

Violassa on käytössä myös turvahälytyspainike, jota voidaan käyttää esimerkiksi ulkoisen uhan tai muun kiireellisen turvallisuustilanteen sattuessa. Painikkeen avulla saadaan Avarnin vartija hälytetyksi paikalle. Hoitajat tekevät turvahälytyspainikkeella kuukausittaisen testihälytyksen varmistukseksi, että laite toimii asianmukaisesti ja hälytys välittyy Avarnille. Ohjeistus tähän löytyy Domacaren työhjeista.

Puhelimen toiminnan varmistaminen turvahälytysten ja puheluiden vastaanottamiseen

Henkilöstö on ohjeistettu huomioimaan, että työpuhelimissa on riittävästi akkua koko työvuoron ajan. Puhelinta pitää ladata työvuoron aikana. Henkilöstö ottaa tarvittaessa mukaan latausjohdon, jotta voivat ladata puhelinta tauoilla tai esimerkiksi asiakaskäynneillä. Toimiva puhelin on tärkeä osa turvallista työskentelyä. Näin varmistamme, että puhelimet ovat jatkuvasti käyttövalmiita, asiakkaiden hälytykset tulevat läpi ilman viiveitä ja mahdolliset vaaratilanteet ehkäistään ajoissa.

Puhelimen tulee olla päällä ja äänet päällä koko työvuoron ajan. Jokainen varmistaa omalta osaltaan, että työvälitteet ja puhelimet ovat seuraavaan työvuoroon käyttövalmiita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat

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

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

Ongelmatilanteissa tietokoneiden, puhelimien ja turvalaitteiden tuen puhelinnumerot löytyvät 2. kerroksen kanslian seinältä sekä tietokoneiden alanurkasta.



7. Lääkehoitosuunnitelma

Viola-kotiyhdistys ry:llä on jokaisessa yksikössä oma ajantasainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja käytännön toteutuksesta. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina toiminnan tai lääkehoidon muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman vastuuhenkilöinä toimivat Viola-kodissa sairaanhoitajat Tarja Korkiamäki ja Veera Viinikainen.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteutusta ja määrittelee muun muassa lääkehoidon vastuut ja velvollisuudet, osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, perehdytyksen, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toimintaohjeet lääkehoidon poikkeama- ja virhetilanteissa. Suunnitelmassa on kuvattu myös toimintamallit Kanta-palveluihin liittyvien häiriötilanteiden varalle.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä. Henkilökunta tutustuu aina uusimpaan versioon. Viikkopalaverissa käydään mahdollisia muutoksia yhdessä läpi.

Henkilökunnan lääkehoidon koulutus toteutetaan pääosin Skhole-oppimisympäristössä. Lääkeluvan saadakseen hoitajan tulee suorittaa lääkehoidon teoria, lääkelaskenta, tarvittaessa PKV-lääkehoidon osuus tai muu Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymä lääkehoidon kokonaisuus sekä vaaditut osaamisen näytöt. Pistos- ja lääkejakonäytöt suoritetaan omassa toimipisteessä. Lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein.

Lääkehoidon keskeisimmät riskit liittyvät tiedonkulkuun sekä lääkehoidon osaamisen jatkuvaan ylläpitämiseen. Hoitohenkilöstön tulee seurata asiakkaan voinnin muutoksia ja arvioida lääkemuutosten vaikutuksia myös silloin, kun asiakas ei itse kykene ilmaisemaan vointiaan. Yhteisöllisessä asumisessa yleisimpiä riskejä ovat esim. väärä lääke, annos tai



antamisajankohta, lääkkeen antaminen väärälle asiakkaalle, ajantasaisen lääkityslistan puuttuminen sekä lääkkeiden ottamatta jättäminen. Lisäksi lääkkeiden säilytys asiakkaan kotona, kuljetusolosuhteet ja huumausaineiden säilytys voivat lisätä väärinkäytön tai säilytyspoikkeamien riskiä. Nämä riskit tunnistetaan ja niitä pyritään ehkäisemään aktiivisesti osana lääkehoidon toteutusta.

Lääkepoikkeamista ja niiden mahdollisista vaikutuksista tiedotetaan asiakkaalle tai hänen omaisilleen viipymättä tilanteen salliessa. Kaikista poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus sähköisesti ViolaInfoon ja ne kirjataan myös asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Lääkehoitovirheet käsitellään hoitajien viikkopalavereissa oppimisen ja virheiden toistumisen ehkäisemisen näkökulmasta. Lääkepoikkeamista raportoidaan palvelun tilaajalle (Pirkanmaan hyvinvointialue) vähintään neljä kertaa vuodessa.

Yhteisöllisessä asumisessa ei ole rajattua lääkevarastoa.

8. Omavalvonnan riskienhallinta

Viola-kotiyhdistys ry:n toiminnan lähtökohtana on turvallinen ja mahdollisimman riskitön toimintaympäristö sekä asiakkaille että henkilöstölle. Turvallisuuden varmistaminen edellyttää riskien ja vaaratilanteiden jatkuvaa tunnistamista arjen työssä. Tätä tuetaan riittävällä perehdytyksellä, ohjauksella, neuvonnalla sekä säännöllisellä koulutuksella.

Haitta- ja vaaratilanteiksi luokitellaan kaikki tilanteet, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle, työntekijälle tai toimintaympäristölle. Poikkeamien ilmoittaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja keskeinen keino riskien tunnistamisessa ja ennaltaehkäisyssä. Ilmoitukset käsitellään anonyymisti yhteistoimintaryhmissä sekä yksiköiden viikkopalavereissa ja ne kirjataan toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi.

Viola-kotiyhdistys ry:n ilmoituskanavalle kirjattavia poikkeamia ovat:



- Sosiaali- ja terveystilanteet
- Tietosuojatilanteet
- Uhka- ja väkivaltatilanne
- Kiinteistö-, kone- tai laiterikko
- Turvallisuusaloite
- Positiivinen havainto

Jatkuvaan riskienhallintaan kuuluvat muun muassa turvallisuuskierrokset ja hygieniatarkastukset. Teemme vuosittain myös pelastautumisharjoituksia sekä sosiaali- ja terveysministeriön riskikartoituksen. Turvallisuus- ja lääketurvallisuuskävelyt järjestetään kaksi kertaa vuodessa ja laiteturvallisuuskävely kerran vuodessa. Lisäksi yksikössä toimii oma ensiapukouluttaja, joka vastaa henkilöstön ensiapukoulutuksesta.

Valmiussuunnitelma sisältää ohjeet arjen muuttuviin tilanteisiin.

Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jonka tavoitteena on varmistaa asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus sekä laadukas hoito fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin näkökulmista lainsäädännön ja alan standardien mukaisesti.

Riskien arviointi on osa esihenkilöiden jatkuvaa johtamistyötä. Poikkeamat sekä läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan ViolaInfoon, josta ne etenevät esihenkilöiden käsittelyyn.

Riskienhallintaa tukevat lisäksi:

- sisäiset auditoinnit neljän kuukauden välein
- vuosittainen riskien tunnistus -lomake, joka käydään läpi koko henkilöstön kanssa
- työsuojelutoimikunnan vuosittainen koontikäsittely riskienarvioinneista

Esihenkilö vastaa siitä, että sovitut korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet toteutetaan.



Asiakkailla, omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista suoraan palveluista vastaaville henkilöille. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn viipymättä, viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Viola-kotiyhdistys ry raportoi poikkeamista Pirkanmaan hyvinvointialueelle neljännesvuosittain Analytica-raportointipohjan mukaisesti.

Johto ja esihenkilö vastaavat siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuus- ja riskienhallinta-asioista. Esihenkilöllä on keskeinen rooli myönteisen ja avoimen toimintakulttuurin luomisessa, jossa epäkohtien ja riskien esille tuominen on sallittua ja kannustettua.

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen tehtävä. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuustoimien kehittämiseen, ja näitä asioita käsitellään säännöllisesti esimerkiksi viikkopalavereissa. Työnantaja huolehtii siitä, että turvallisuuden ylläpitämiseen on käytettävissä riittävät resurssit ja osaaminen.

Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa huomioidaan asiakkaiden, asiakkaiden ja eri ammattiryhmien tarpeet. Turvallisten ja laadukkaiden palvelujen varmistaminen edellyttää koko henkilöstöltä sitoutumista, avointa suhtautumista virheistä oppimiseen sekä kykyä reagoida muutoksiin.

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.
- Vuorotyö – jaksaminen/väsymys: Henkilökunnan toiveita huomioidaan työvuorosuunnittelussa siten, että työntekijät voivat laittaa työvuorotoiveitaan



TyövuoroVelhoon, joka on selainpohjainen työvuorosuunnittelutyökalu. 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.

- Vaara- ja uhkatilanteet: täytetään turvallisuuspoikkeamailmoitus.
- Infektiot ja tarttuvat taudit: Viola-kotiyhdistys ry:llä on erilliset hygieniaohjeistukset, epidemioiden varalle laadittu erilliset ohjeistukset, työterveyden sekä infektiohoitajien kanssa tehtävä yhteistyö.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit esimerkiksi:

- Fyysiset vaarat: Liukastumiset, kompastumiset tai kaatumiset, jotka voivat johtua huonosta valaistuksesta tai esteistä käytävillä: Käytävien, portaiden ja kulkureittien esteettömyys tarkistetaan säännöllisesti. Matot, johdot ja muut kompastumisriskit poistetaan tai kiinnitetään turvallisesti. Kalusteiden sijoittelu mahdollistaa esteettömän liikkumisen apuvälineiden kanssa
- Lääkkeiden hallinta: Virheellinen lääkkeiden antaminen tai väärä annostelu voi aiheuttaa vakavia terveysriskejä: Lääkkeiden jakaminen ja antaminen tapahtuu aina koulutetun ja tehtävään perehdytetyn henkilöstön toimesta. Käytössä on ajantasainen lääkelista ja lääkehoitosuunnitelma. Lääkkeet säilytetään lukitussa tilassa ja asianmukaisissa olosuhteissa. Mahdolliset poikkeamat kirjataan välittömästi.
- Psyykinen hyvinvointi: Sosiaalisen eristyneisyyden tai stressin aiheuttamat ongelmat voivat vaikuttaa asiakkaiden mielenterveyteen: Asiakkaille tarjotaan mahdollisuuksia osallistua yhteisölliseen toimintaan, kuten ryhmätoimintoihin, keskustelutuokioihin ja kulttuuritapahtumiin. Henkilöstö havainnoi aktiivisesti asiakkaiden mielialaa ja reagoi muutokseen matalalla kynnyksellä. Asiakkaiden



kanssa käydään säännöllisesti yksilöllisiä keskusteluja, joissa huomioidaan heidän toiveensa, huolensa ja voimavaransa.

- Turvallisuusuhat: muistisairaahan häiriökäyttäytyminen voi vaikuttaa asiakkaiden turvallisuuden tunteeseen: Henkilöstö tunnistaa muistisairauteen liittyvät käytösoireet ja osaa toimia rauhallisesti ja ennakoivasti. Käytössä on yksilöllinen iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan mahdolliset käytösoireet ja niiden hallintakeinot. Tilajärjestelyillä pyritään ehkäisemään konflikteja ja tarjoamaan rauhallisia ympäristöjä.
- Hygienia ja infektioriskit: Huono hygienia voi johtaa infektioiden leviämiseen: Henkilöstö noudattaa käsihygieniaohjeita ja käyttää suojakäsineitä, suojavaatteita ja muita tarvittavia suojaimia tilanteen mukaan. Asiakkaita ohjataan ja avustetaan käsihygieniassa päivittäin. Yksikössä on selkeät ohjeet infektioiden ehkäisystä, ja ne ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla. Siivous toteutetaan aina säännöllisesti ja epidemiatilanteissa tehostetusti.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

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

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät riskit:

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



Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:

- Henkilöstömitoitus noudattaa aluehallintoviraston asettamia vaatimuksia ja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaamien asiakkaiden osalta tilaajaorganisaation määrittämää mitoitusta, seurataan ja tarkistellaan vuorokohtaisesti. Työvuorossa aina lääkehoitoluvallinen työntekijä: hoiva-avustaja ei ole yksin työvuorossa eikä osallistu lääkehoidon toteuttamiseen.
- Tehtäväkuvat selkeät: ne 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 poistumisturvallisuus selvitys, 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.

Jokainen työntekijä edistää turvallisuutta arjen työssään sekä raportoi poikkeamista viipymättä esihenkilölle. Riskienhallinta on keskeinen osa laadukasta ja turvallista toimintaa ja perustuu jatkuvaan riskien tunnistamiseen, arviointiin ja vähentämiseen niin fyysisen, psyykkisen kuin sosiaalisen turvallisuuden näkökulmasta sekä lainsäädännön ja alan vaatimusten mukaisesti.



Esimerkkejä siitä, miten riskienhallinta näkyy arjessamme:

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

Korjaavat toimenpiteet

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

Moniammatillinen työryhmä käy läpi työprosessin tarkentaen ja korjaten riskitilanteeseen johtaneet tekijät ja sopii aikataulusta asian korjaamiseksi. Toimintaa ohjaavat myös talokohtainen pelastussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma sekä hyviksi käytännöiksi kirjatut toimintamallit. Tilanteita käsitellään heti, seuraavana arkipäivänä ja aina seuraavassa viikkopalaverissa. asiat dokumentoidaan viikkopalaverimuistioon. Kuukausittain järjestetään "Sisko-koulutus" eli sisäinen koulutus, johon on mahdollisuus osallistua myös Teamsin kautta, jos ei pääse paikalle. Koulutusaiheet valitaan etukäteen, ottaen huomioon henkilökunnan koulutus- tai ohjaustarpeet. Koulutukset nauhoitetaan tarvittaessa koko henkilökunnan käyttöön.

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



Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Tapahtumista keskustellaan työntekijöiden kanssa ja asiakkaan sekä tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Vakavissa haittatapahtumissa, joista on aiheutunut korvattavia seurauksia, asiakasta tai omaista informoidaan mahdollisuudesta hakea korvausta.

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä ViolaInfo-ilmoituskanava poikkeamien ilmoittamista varten. Ilmoituksista lähtee automaattisesti tieto esihenkilölle joka vastaavaa asian käsittelystä. Poikkeamat käsitellään viikoittaisissa hoitohenkilökunnan palavereissa, joissa sovitaan tarvittavista korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. Päätetyistä uusista toimintamalleista laaditaan muistio, joka tallennetaan Teams-järjestelmään henkilöstön luettavaksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua muistioon, jotta uudet toimintakäytännöt juurtuvat osaksi koko henkilöstön toimintaa.

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 työntekijän ja työterveyshuollon yhteistyönä. Työhöntulotarkastusten ja muiden terveystarkastusten yhteydessä työterveyshuolto tarkistaa työntekijän rokotukset.

Viola-kodin infektioiden torjunnan yhdyshenkilöt seuraavat tartuntatauti- ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtivat tartunnan torjunnasta sekä huolehtivat asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)



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

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

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

Infektioyhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

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

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

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

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

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Yleisten tilojen siivous: ISS Palvelut Oy

Turvapalvelu Add Secure Oy

Pyykkihoidto: Vistan pesula Oy

Apteekkipalvelut: Sammon apteekki, asiakaskohtaiset sopimukset

Ateriapalvelut: Domelux Oy

ICT-arkkitehtuuri ja laitekanta: ICT Elmo Oy



Asiakastyytyväisyysmittaukset: Zeff

Työterveyshuolto: Pirte

Ilmoituskanava Whistleblowing: Juuriharja Consulting Group

Sector Alarm-turvapalvelu

Falcon-riskienhallinnantyökalu

Viola-kotiyhdistys ry valvoo ostettujen palveluiden laatua tekemällä yhteistyötä alihankkijoiden kanssa. Palvelujen laatua kehitetään yhteistyöllä toimijoiden kanssa ja puuttamalla epäkohtiin asiakaspalaute huomioiden. Myös asiakkaiden havaitsemat huomiot ovat tärkeitä ja palautetta kannattaa kertoa.

9. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja toteuttaminen

Viola-kotiyhdistys ry:n johtoryhmä vastaa valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. Suunnitelmat päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Toimeenpano on Viola-kotiyhdistyksen velvollisuus ja se edellyttää ennakoivaa, toiminnan aikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista.

Omavalvonnan toimeenpanoa tukevat seuraavat asiat:

- **Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja henkilöstön osallistaminen:** Suunnitelma tehdään ja tarkistetaan yhteistyössä toimintayksikön johtajan, esihenkilön sekä koko henkilöstön kanssa.
- **Vastuuhenkilöiden määrääminen:** Eri osa-alueille on nimettynä omat vastuuhenkilönsä, mikä helpottaa omavalvonnan toimeenpanoa.
- **Omavalvontasuunnitelman seuranta:** Kolme kertaa vuodessa pidettävillä sisäisillä auditoinneilla tuetaan ja tarkastellaan ohjeiden ja viranomaismääräysten toteutumista ja laaditaan omavalvonnan seurantaraportti. Seurantaraportin tarkoitus on seurata, miten omavalvontasuunnitelmassa määritetyt toimenpiteet ja tavoitteet ovat



toteutuneet käytännössä palveluyksikössä. Raportti toimii tiedolla johtamisen välineenä, jonka avulla voidaan kehittää palveluja ja ohjata toimintaa strategisesti.

- **Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimet:** Omavalvonnassa tunnistetaan riskitilanteet ja puututaan epäkohtiin aktiivisesti. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia.
- **Asiakas- ja potilasturvallisuus:** Omavalvonta varmistaa turvallisen ja asianmukaisen hoidon ja palvelujen toteuttamisen. Henkilöstö on mm. mukana turvallisuus- ja riskienarvioinnissa ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisessa.
- **Laatu ja turvallisuus:** Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen.
- **Yhdenvertaisuus, saatavuus ja jatkuvuus:** Omavalvonta varmistaa, että asiakas on oikeutettu saamaan sosiaalipalveluita lain nojalla. Palveluja tarjotaan kaikille tasapuolisesti, jotka täyttävät palvelun ehdot ja vaatimukset.

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

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



Yksikön johtaja Päivi Rantanen

