

Viola-kotiyhdistys ry
Omavalvontasuunnitelma
Kotihoito ja senioriasuminen



Viola-Koti

Jokainen päivä on paras päivä

Willa Violan toimipisteen yksityinen senioriasuminen,
Pellavantorin toimipisteen yksityinen senioriasuminen ja
Tampellan alueen yksityinen kotihoito

Päivitetty: 27.5.2026

Sisällysluettelo

1. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
2. Viola-kotiyhdistys ry	6
3. Asiakkaat.....	9
3.1 Palveluntuottajan toimintaa ohjaavat lait ja periaatteet sekä asiakkaan asema ja oikeudet	10
3.2 Palvelujen toteuttamissuunnitelma.....	11
3.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	13
3.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
3.5 Asiakkaan osallisuuden tukeminen	16
3.6 Omatyöntekijä	17
4. Asiakkaan oikeusturva	18
5. Henkilöstö	24
5.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	25
5.2 Perehdytys	26
5.3 Henkilöstön osaamistarpeet ja osaamisen kehittäminen	27
5.4 Monialainen yhteistyö ja toimintaympäristö.....	28
6. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	30
6.1 Tietojen luovuttaminen	30
6.2 Tietoturva, asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	32
6.3 Asiakastyön kirjaaminen.....	33
6.4 Laiteturvallisuus	35
6.5 Turva- ja kutsulaitteet	38
6.6 Asiakasavainten hallinta.....	38
7. Lääkehoitosuunnitelma.....	39
8. Omavalvonnan riskienhallinta	41
9. Laatu, laadun kehittäminen ja laadun seuranta	50

1. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottajan omaevalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omaevalvontasuunnitelma on palveluysiköittäin laadittavaa asiakirja, jossa Viola-kotiyhdistys ry kuvaa toiminnan keskeiset riskit ja jossa kuvataan miten Viola-kotiyhdistys ry:n vastuuhenkilöt valvovat palveluysikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Viola-kotiyhdistys ry:n vastuuhenkilöt vastaavat palveluysikkökohtaisen omaevalvontasuunnitelman laatimisesta. Omaevalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja siihen on kirjattu kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omaevalvontasuunnitelma on päivittäistä toimintaa ohjaava 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 omaevalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omaevalvontasuunnitelmaa 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omaevalvonnan 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. Omaevalvontasuunnitelmaa käydään läpi ja päivitetään säännöllisesti ja tarvittaessa yksikön viikkopalaverissa

Sosiaalipalvelujen omaevalvontasuunnitelma pohjautuu Viola-kotiyhdistys ry:n yhteiseen omaevalvontaohjelmaan. Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään neljän kuukauden välein yksiköiden auditointien yhteydessä tai useammin, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä tehdään myös julkisesti saatavilla oleva seurantaraportti, jossa on kuvattu tehty muutokset. Omavalvontaa tukevat lakisääteiset suunnitelmat.

Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköiden omavalvontasuunnitelmia tukevat dokumentit:

- Omavalvontaohjelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Varautumissuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelmat
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hygieni- ja siivoussuunnitelma
- Työyhteisön kehittämissuunnitelma
- Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohje
- Pehdytysuunnitelma ja ohjeistus
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Saattohoitosuunnitelma
- Elämänilo- ja kulttuurisuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, joka on nähtävillä Viola-kotiyhdistys ry:n verkkosivuilla, ViolaInfossa ja Willa Violan Juhlatalonkatu 7 B 2.krs ja Pellavantorin Pellavantori 2 B 2.krs yksiköissä, sekä Kotiin annettavien palvelujen toimistossa Juhlatalonkatu 4 0.krs ilmoitustauluilla.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen

Toimeenpano on Viola-kotiyhdistys ry:n velvollisuus ja se edellyttää ennakoivaa, toiminnan aikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista. Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, johon asukkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja

ilman erillistä pyyntöä tutustua. Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksiköissä sekä Viola-kotiyhdistys ry:n internet-sivustolla.

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

Omavalvonnan toimeenpanoa tukevat:

- 1. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja henkilöstön osallistaminen:** Suunnitelma tehdään ja tarkistetaan yhteistyössä toimintayksikön johtajan, esihenkilön sekä koko henkilöstön kanssa.
- 2. Vastuuhenkilöiden määrääminen:** Eri osa-alueille on nimettyä omat vastuuhenkilönsä, mikä helpottaa omavalvonnan toimeenpanoa.
- 3. Omavalvontasuunnitelman seuranta:** Kolme kertaa vuodessa pidettävillä sisäisillä auditoinneilla tuetaan ja tarkastellaan ohjeiden ja viranomaismääräysten toteutumista ja laaditaan omavalvonnan seurantaraportti. Seurantaraportti seuraa, miten omavalvontasuunnitelmassa määritetyt toimenpiteet ja tavoitteet ovat toteutuneet käytännössä, ja raportti toimii välineenä, jonka avulla voidaan kehittää palveluja ja ohjata toimintaa strategisesti.
- 4. 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.
- 5. Asiakas- ja potilasturvallisuus:** Omavalvonta varmistaa turvallisen ja asianmukaisen hoidon ja palvelujen toteuttamisen. Henkilöstö on mm. mukana turvallisuus- ja riskienarvioinnissa ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisessa.
- 6. Laatu ja turvallisuus:** Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen.

- 7. Yhdenvertaisuus, saatavuus ja jatkuvuus:** Omavalvonta varmistaa, että asiakas on oikeutettu saamaan sosiaalipalveluita lain nojalla ja palveluja tarjotaan kaikille tasapuolisesti.

2. Viola-kotiyhdistys ry

Viola-kotiyhdistys ry Y-tunnus: 1439631-7

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

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot:

Palveluntuottaja: Viola-kotiyhdistys ry Y-tunnus 1439631-7

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Tampere

Toimintayksikkö/palvelu: Nimi Viola-kotiyhdistys ry

Katuosoite: Juhlatalonkatu 4

Postinumero: 33100

Postitoimipaikka: Tampere

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

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä noin 100 vuosittaista asiakkuutta.

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

Yksikönjohtaja: Päivi Rantanen

Puhelin: 0405406543

Sähköposti: paivi.rantanen@viola-koti.fi

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Lupa- ja valvontaviraston luvan myöntämisaikakohta

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 3.10.2025

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

Palveluyksikön perustiedot

Viola-kotiyhdistys ry

Y-tunnus 143963-7

Juhlatalonkatu 4, 33100 Tampere

Hallinto:

Yksikön johtaja Päivi Rantanen p.040 5406 543, paivi.rantanen@viola-koti.fi

Viola-kotiyhdistys ry Toiminnanjohtaja Niina Lahti p.040 0782 244, niina.lahti@viola-koti.fi

Henkilöstöpäällikkö Elina Konsala p.040 5891 471, elina.konsala@viola-koti.fi

Esihenkilöt/Palveluohjaus:

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

Pellavantori palvelupiste Suvi Sillanpää p.044 4500 934, suvi.sillanpaa@viola-koti.fi

Tampellan alueen asiakkaat Johanna Häyhtiö p.044 4500 919, johanna.hayhtio@viola-koti.fi

Sairaanhoitajat:

Willa Viola Annina Koskelainen p.044 4500 912, anniina.koskelainen@viola-koti.fi

Pellavantori Dinuka Bamunawita Gamage p.044 4500 935,
dinuka.bamunawita@viola-koti.fi

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

Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Viola-kotiyhdistys ry:n Willa Violan ja Pellavantorin yksiköiden yksityisen senioriasumisen sekä Tampellan alueen yksityisen kotihoidon asiakkaiden palvelut.

Missä yksiköissä toimintaa tuotetaan

Yksityisiä kotihoidon palveluja tuotetaan lähipalveluina Yksityisen senioriasumisen ja kotihoidon asiakkaille:

- Willa Viola, Juhlatalonkatu 7B 3.krs-6.krs
- Pellavantori, Pellavantori 2B ja Tampellan Esplanadi 1A 3.krs-6.krs
- Yksityisen kotihoidon asiakkaat, Tampellan alueen asiakkaat

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.

Viola-kotiyhdistys ry tekee esityksiä ja aloitteita toimialansa kehittämiseksi ja yhdistyksen visio on olla alan vetovoimainen edelläkävijä. Toimintaa ohjaavat strategiset arvot ovat kunnioittava kohtaaminen ja oivaltava osaaminen. Toiminta pohjaa toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Yhdistyksen ydintoimintoa ovat asuminen palvelut, kotona asumista tukevat palvelut sekä yhdistystoiminta.

Palveluiden lailliset edellytykset

Yksityiset sosiaalipalvelut ovat arvonlisäverottomia (ALV 0 %) mikäli seuraavat edellytykset täyttyvät:

- Yksityisen palveluntuottajan on oltava rekisteröitynyt sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajarekisteriin (Soteri)
- Palvelun tarvitsijan toimintakyky on heikentynyt iän, sairauden tai vamman vuoksi. Tarve voi olla väliaikaista tai pysyvää.
- Palveluista on tehty kirjallinen sopimus ja laadittava palvelu- ja hoitosuunnitelma (lääkkään sosiaalipalvelujen toteuttamissuunnitelma)
- Ei vaadi lääkärintodistusta, vaan palvelun tarve voi perustua myös muuhun luotettavaan selvitykseen tai asiakkaan omaan kokemukseen.

Yksityisen senioriasumisen ja yksityisen kotihoidon asiakkaiden kotona tehtävät kodinhoidon, hoivatyön ja fysioterapeutin kotikäynnit ovat kotitalousvähennyskelpoisia. Kotitalousvähennys on henkilökohtainen verovähennys (vuonna 2026 max. 1600 €), joka kattaa 35 % yritykseltä ostetun työn (sis. Alv) osuudesta.

Kotihoidon palvelut ovat liittyneet myös Pirhan palvelutuottajarekisteriin. Tiedot löytyvät palvelutietovarannosta Digi –ja väestötietoviraston sivuilta. Kumppanuus on edellyttänyt mm. Vastuu Groupin LUOTETTAVA KUMPPANI palveluun liittymistä.

3. Asiakkaat

Viola-kotiyhdistys ry tuottaa ikääntyneiden kotiin annettavia kotihoidon palveluja yksityisen senioriasumisen asiakkaille sekä yksityisen kotihoidon palveluja Tampellan alueella omassa kodissaan asuville ikäihmisille. Senioriasumisella tarkoitetaan Willa Violan ja Pellavantorin yksikön kerroksissa asuvia henkilöitä, eivätkä kuulu ympärivuorokautisen hoidon piiriin. He asuvat joko omassa tai vuokra-asunnossa. Willa Violassa asiakkaita 3.krs-6.krs (27kpl), Pellavantorin asiakkaita 3.krs-6.krs (13kpl) ja yksityisen kotihoidon asiakkaita Tampellan alueella (37kpl). Palvelut perustuvat erikseen tehtävään sopimukseen, ja asiakas päättää itse palvelujen määrästä.

3.1 **Palveluntuottajan toimintaa ohjaavat lait ja periaatteet sekä asiakkaan asema ja oikeudet**

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) puolestaan näyttöytyy suojelemalla asiakkaan oikeuksia ja asemaa.

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

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) turvaa iäkkäiden henkilöiden oikeuden laadukkaisiin palveluihin, jotka tukevat heidän itsenäistä selviytymistään ja elämänlaatuaan.

Vammaispalvelulain (675/2023) tukee vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

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

Lait turvaavat asiakkaan osallisuutta ja ohjaavat asiakkaan asemaa ja oikeuksia. Asiakas on osallisena päätöksenteossa ja hänen näkemyksensä otetaan huomioon palveluja suunniteltaessa. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty eikä muistisairausdiagnoosi vie ikääntyneeltä ihmiseltä toimijuutta. Palvelujen toteuttamissuunnitelma tehdään yksilöllisen palveluntarpeen mukaisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen läheisensä tai virallisen edustajansa kanssa. Asiakkaan elämäntarinaa tutustutaan ja huomioidaan, että työskennellään asiakkaiden kotona. Työssä noudatetaan yleisesti hyväksyttyjä käytäntöjä, jotka perustuvat tutkittuun tietoon. Asiakas otetaan mukaan toimijana kaikkeen häntä koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan läheiset ja heidän toiveensa huomioidaan ja huolehditaan läheisten tiedottamisesta.

3.2 Palvelujen toteuttamissuunnitelma

Yksityisen Senioriasumisen ja yksityisen kotihoidon palvelujen tavoitteena on tuoda asiakkaiden elämään yksilöllistä neuvontaa ja ohjausta, sekä kotona asumista helpottavia palveluja ja mahdollistaa asiakkaan turvallinen ja itsenäinen asuminen kotona mahdollisimman pitkään erilaisten tukipalvelujen ja moniammatillisen yhteistyön avulla. Asiakkaiden kodeissa käy samat asiakkaiden tarpeisiin perehdytetyt työntekijät, jolloin tuttuus, turvallisuus ja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen korostuvat ja asiakkaita ohjataan ja kannustetaan aktiivisesti fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tukevaan yksilö- ja ryhmätoimintaan. Teemme tiivistä yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa arvioidessamme asiakkaiden palveluntarvetta.

lääkkään sosiaalipalvelujen toteuttamissuunnitelma

Yksityisen senioriasumisen ja yksityisen kotihoidon palvelujen tavoitteena on tukea asiakkaan turvallista, itsenäistä ja mielekästä arkea hänen omassa kodissaan sekä mahdollistaa kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Palveluilla tuetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Senioriasumisen asiakkaat asuvat omissa tai vuokra-asunnoissaan, eikä asuminen sisällä automaattisesti hoito- tai hoivapalveluja. Asiakas päättää itse palvelujen hankinnasta ja laajuudesta. Palvelut perustuvat aina asiakkaan kanssa tehtävään sopimukseen, ja niiden toteutus suunnitellaan asiakaslähtöisesti asiakkaan omien tavoitteiden ja tarpeiden mukaisesti.

Kotihoidon palveluissa asiakkaan luona tehdään suunnitellut käynnit, kun taas senioriasumisen asiakkailla palvelut voivat koostua esimerkiksi ohjauksesta, neuvonnasta, turvapalveluista tai erikseen tilattavista ja sovittavista tukipalveluista. Senioriasuminen tarjoaa lisäksi yhteisöllisen ympäristön, joka mahdollistaa osallistumisen toimintaan ja tukee asiakkaan arjessa selviytymistä, mutta osallistuminen on vapaaehtoista.

Asiakkaan palveluntarve, tavoitteet ja palvelun toteuttamisen keinot kirjataan Viola-kotiyhdistys ry:n Kanta-yhteensopivaan Domacare-asiakastietojärjestelmään asiakastietojärjestelmän lomakkeelle läkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa yhteistyössä, ja tarvittaessa siihen osallistuvat asiakkaan omainen, läheinen tai laillinen edustaja asiakkaan suostumuksella. Palvelusuunnitelmassa kuvataan asiakkaan elämäntilanne, toimintakyky, palveluntarve sekä sovitut palvelut ja niiden tavoitteet. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan omat voimavarat ja toiveet sekä keinot toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi.

Palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Suunnitelmaa tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma kokemus ja näkemys voimavaroistaan sekä arjessa selviytymisestään.

Palvelujen toteutuksessa korostuvat jatkuvuus, luottamuksellinen asiakassuhde sekä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen. Palveluiden tuottamisessa pyritään siihen, että asiakkaan luona käy mahdollisimman pieni ja tuttu työntekijäryhmä, mikä

lisää turvallisuuden tunnetta ja mahdollistaa laadukkaan, asiakaslähtöisen työskentelyn.

Yhteistyötä tehdään tiiviisti Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen sekä muiden yhteistyötahojen kanssa asiakkaan palveluntarpeen arvioimiseksi ja kokonaisvaltaisen tuen varmistamiseksi.

3.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta itsemääräämisoikeutta.

Senioriasumisessa asiakkaat asuvat omissa tai vuokra-asunnoissaan, eikä asuminen perustu hoitosuhteeseen. Asiakkaalla on täysi oikeus päättää palveluiden käyttämisestä, niiden laajuudesta sekä ajankohdasta. Asiakas voi kieltäytyä palveluista tai jättää niitä käyttämättä ilman, että se vaikuttaa hänen asumisoikeuteensa.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta ilman asiakkaan suostumusta mennä asuntoon tai toteuttaa palveluja, ellei asiasta ole erikseen sovittu esimerkiksi hyvinvointipalvelusopimuksessa tai turvapalveluihin liittyvissä tilanteissa. Senioriasumisessa korostuvat asiakkaan oma vastuu arjen sujuvuudesta sekä oikeus elää omannäköistä elämää ilman palvelujen velvoittavuutta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Kotihoito ei voi käynneillään rajoittaa yksityisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Jos henkilökunta havaitsee huolta asiakkaan asioissa esimerkiksi käyntien säännöllistä perumista, jolloin asiakkaan hoito, hygieniat, tai kodinhoito vaarantuu, tulee siitä tehdä ilmoitus edunvalvojalle, Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaajalle, tai tehdä virallinen huoli-ilmoitus.

Jos muistisairas asiakas ei halua päästää kotihoidon henkilökuntaa käynnille, ei henkilökunta saa ilman asiakkaan suostumusta mennä asuntoon vaan

yritetään esimerkiksi saada käynti toteutettua keskustelemalla tai sovitaan mahdollisuuksien mukaan käynnille toinen ajankohta. Käyntien perumista seurataan, jottei asiakkaiden tarvitsema hoiva vaarannu. Asiakkaan/omaisen/läheisen/edunvalvojan kanssa on sovittu ja kirjattu menettelytavat etukäteen tällaisten tilanteiden varalle.

Jos kotihoidon asiakas ei avaa ovea käynnille mennessä, käyntiä ei peruta tai oven takaa poistuta ennen kuin saadaan varmuus mitä asiakkaalle/asiakkaan kotona on tapahtunut, esimerkiksi soitetaan asiakkaalle itselleen/omaiselle/asioidenhoitajalle. Asiakkaan/omaisen/läheisen/edunvalvojan kanssa on sovittu ja kirjattu menettelytavat etukäteen tällaisten tilanteiden varalle. Viimeiseksi voidaan tehdä virka-apupyyntö poliisille hätäkeskuksen kautta.

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

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

3.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä tasa-arvoista kohtelua, ja kaikenlainen epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Työnteko asiakkaan kotona ja asiakkaan kanssa, edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä asiakkaan ja hänen omaistensa/asioidenhoitajan/edunvalvojan kanssa. Jos ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, otetaan asia viipymättä keskusteluun asianosaisten henkilöiden kanssa. Keskustelusta tehdään muistio ja tilanteen korjaantumisesta seurataan keräämällä palautetta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle asiakaslain 23 §:n mukaan, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle

viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakas, omaiset ja/tai läheiset voivat ottaa yhteyttä ensisijaisesti yksikön esihenkilöön/vastuuhenkilöön, jos on pienintäkään epäilystä asianmukaisen kohtelun toteutumattomuudesta, mieluummin ennakoivasti. Palvelupäällikkö, henkilöstöpäällikkö ja toiminnanjohtaja ovat myös tarvittaessa käytettävissä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

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

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

Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty ilmoitusvelvollisuudesta. Henkilökuntaa ohjataan aktiivisesti seuraamaan työympäristöään ja kirjaamaan havaintojaan erillisille lomakkeille tai kertomaan havainnoistaan esihenkilöille/vastuuhenkilöille kirjallisesti tai suullisesti, jolloin havaitut poikkeamat, lääkepoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan Sharepointiin ja josta jokainen poikkeama siirtyy esihenkilöille jatkokäsittelyyn.

Esihenkilöt ovat vastuussa riskien arvioinnista. Neljän kuukauden välein sisäisellä auditoinnilla käydään läpi asioiden sen hetkinen tilanne. Vuosittain käydään läpi riskien tunnistus Falcony Riskipulssia hyödyntäen yhdessä henkilökunnan kanssa ja käsitellään sen esille nostamat asiat ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

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

3.5 Asiakkaan osallisuuden tukeminen

Asiakkaan osallisuus, valinnanvapaus ja oikeus itsenäisiin päätöksiin ovat kaiken hoidon ja palvelun keskiössä.

Asiakkaat otetaan mukaan päätöksentekoon ja kerrotaan palveluiden mahdollisuuksista, sekä tuetaan osallisuutta asiakkaan omien mieltymysten, voimavarojen ja tarpeiden mukaisesti toimintakykyä ja osallisuutta edistäviin toimintoihin.

Asiakkailta kysytään toivomuksia ja näihin pyritään vastaamaan Viola-kotiyhdistys ry:n moniammatillisten palvelujen turvin, sekä tiedotetaan asiakasta myös muista alueen ja Hyvinvointialueen ajankohtaisista palveluista ja mahdollisuuksista.

Asiakkailta kerätään jatkuvasti asiakaspalautetta ja asiakaspalaute on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Erilliset laajemmat asiakaskyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa sähköisesti. Kyselyjen vastaukset käsitellään asukaskokouksissa. Asiakaspalautteisiin suhtaudutaan vakavasti ja kunnioittaen ja palautteet käsitellään moniammatillisesti ja kehitettäviin kohteisiin mietitään yhdessä ratkaisuja.

Omaiset/läheiset, vapaaehtoiset ja yhteistyökumppanit ovat lämpimästi tervetulleita mukaan asiakkaiden mielekkään ja aktiivisen arjen toteuttamiseen ja tukemiseen.

Senioriasumisessa asiakkaan osallisuus toteutuu paitsi palvelujen suunnittelussa, myös mahdollisuutena osallistua yhteisölliseen toimintaan ja arkeen. Ympäristö tarjoaa puitteet sosiaaliselle kanssakäymiselle, vertaistuellalla ja yhteisöllisyydellä on merkittävä rooli asiakkaan hyvinvoinnin tukemisessa.

Asiakkaille tarjotaan mahdollisuuksia osallistua yhteiseen toimintaan, tapahtumiin ja tilaisuuksiin, yksiköissä 2.krs tiloissa. Osallistuminen perustuu aina

vapaaehtoisuuteen. Asiakas voi itse valita, missä määrin hän haluaa olla mukana yhteisöllisessä toiminnassa tai hyödyntää tarjolla olevia palveluja.

Henkilöstön tehtävänä on tukea asiakkaan osallisuutta tunnistamalla yksilölliset tarpeet, toiveet ja voimavarat sekä kannustamalla asiakasta osallistumaan hänen hyvinvointiaan edistävään toimintaan. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaisiin, joiden osallisuus on riskissä vähentyä esimerkiksi yksinäisyyden, toimintakyvyn heikkenemisen tai elämäntilanteen muutosten vuoksi.

Senioriasumisessa osallisuus tarkoittaa myös asiakkaan oikeutta vaikuttaa omaan arkeensa, elinympäristöönsä ja palveluihinsa. Asiakkaiden palautetta kerätään aktiivisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

3.6 Omatyöntekijä

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi (SHL 42 §).

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

4. Asiakkaan oikeusturva

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

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

Ilmoituksen vastaanottaneen on ilmoitettava asiasta salassapitosäonnösten estämättä valvontaviranomaiselle sekä Pirkanmaan hyvinvointialueelle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

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

Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty ilmoitusvelvollisuudesta. Henkilökuntaa ohjataan aktiivisesti seuraamaan työympäristöään ja kirjaamaan havaintojaan erillisille lomakkeille tai kertomaan havainnoistaan esihenkilöille/vastuuhenkilöille kirjallisesti tai suullisesti, jolloin havaitut poikkeamat, lääkepoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan Sharepointiin ja josta jokainen poikkeama siirtyy esihenkilöille jatkokäsittelyyn.

Esihenkilöt ovat vastuussa riskien arvioinnista. Neljän kuukauden välein sisäisellä auditoinnilla käydään läpi asioiden sen hetkinen tilanne. Vuosittain käydään läpi riskien tunnistus Falconyn Riskipulssia hyödyntäen yhdessä henkilökunnan kanssa ja käsitellään sen esille nostamat asiat ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.

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

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 nettisivuilta.

Kanava tarjoaa luottamuksellisen keinon tuoda sisäisen tutkinnan kohteeksi epäilyksen mahdollisesta väärinkäytöksestä tai toimintaperiaatteiden rikkomisesta. Ei kuitenkaan henkilöstöhallinnon- tai asiakaspalautteita, näille on oma kanavansa.

Ilmoituskanavan hallinnoinnista vastaa ulkopuolinen taho (Falcony WeKomply) hallinnoi ulkopuolinen yhteistyökumppanimme, jotta viestin lähettäjän yksityisyys säilyy.

Huoli-ilmoitus

Huoli-ilmoitus on ilmoitus henkilöstä, jonka hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta olemme huolissamme. Tällöin ilmoitus menee viranhaltijalle.
<https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/huoli-ilmoitus>

Sosiaalinen raportointi

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

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=jDKpiVxe9U6iw03Tm12BcTlgMMK0D8ZEvg83zizg7NFUQ0g5NzI5UzZVN1RLVzKxREE0NEIWTIJTVy4u&route=s horturl>

Muistutusmenettely

Viola-kotiyhdistys ry:llä 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.

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

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

Muistutukset ja kantelut

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viivytyksettä hyvinvointialueelle palveluntuottajan tietoon tulleista mahdollisista palvelua koskevista asiakkaiden ja läheisten tekemistä

merkittävistä virheilmoituksista, muistutuksista, kanteluista sekä niiden takia tehtävistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa mahdollisten muistutusten ja kanteluiden selvittämisessä annettujen määräaikojen puitteissa. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa palveluun, palveluntuottajan on ohjattava asiakasta muistutuksen teossa.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain pykälän 23 §:n mukaan "Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle".

Asiakas voi tehdä muistutuksen palveluntuottajan toimintayksikköön. Jos asiakas tekee muistutuksen toimintayksikköön, palveluntuottaja selvittää asian asiakkaan/läheisen kanssa ja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen asiakkaalle/läheiselle. Mikäli palveluntuottajalla on omia sisäisiä prosesseja asiakaspalautteiden/reklamaatioiden/muistutusten käsittelyyn, on ne pidettävä erillään Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutusprosessista.

Asiakas voi tehdä muistutuksen myös Pirkanmaan hyvinvointialueen Kirjaamoon sähköpostilla osoitteessa kirjaamo@pirha.fi. Kirjaamoon tulleet muistutukset käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen hallinnollisten ohjeiden mukaisesti, ja vastauksen asiakkaalle/läheiselle antaa Pirkanmaan hyvinvointialue. Palveluntuottajan on kerrottava asiakkaalle oikeudesta tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle. Lupa- ja valvontavirasto menneistä kanteluista tulee tieto Pirkanmaan hyvinvointialueen valvonnalle, ja Pirkanmaan hyvinvointialue antaa vastineen kanteluun

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

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

Palvelunjärjestäjä: Viola-kotiyhdistys ry

Palvelupäällikkö Päivi Rantanen p. 040 540 6543, paivi.rantanen@viola-koti.fi

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

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

Pellavantorin lähiesihenkilö Suvi Sillanpää p. 044 4500 934, suvi.sillanpaa@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

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, Pirkanmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana ja 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.

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Osoitteesta:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

löytyvät lomakkeet muistutuksen, asiakastietojen tarkastuspyynnön/oikaisupyynnön, asiakasrekisterin lokitietopyynnön sekä asianosaisen tiedonsaantipyynnön osalle.

- puhelimitse 040 5045249 ma, ke ja to klo 9–11 ja ti klo 12.30–14.30
- tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi-viestit palvelun kautta
- yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
- kirjeitse: Hatanpään katu 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 tietoturvalisesti.

Kun soitat potilasasiavastaavalle, varaathan asiaasi liittyvät asiakirjat lähellesi, jos yhteydenottosi liittyy jonkin asiakirjan sisältöön.

Potilasasiavastaavalla ei ole pääsyä terveydenhuollon potilastietojärjestelmään.

Potilasasiavastaavaan saa yhteyden:

p. 040190934 ma, ke ja to klo 9–12 ja ti klo 12.30–14.30

- tietoturvaisella viestin välityksellä: Suomi.fi-viestit palvelun kautta
- yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
- kirjeitse: Hatanpään katu 3, 33900 Tampere

Gerontologinen sosiaalityö

Palvelun tarkoitus on tukea ikääntyneiden ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kotona asumista ohjaamalla ja avustamalla heitä erilaisissa sosiaalisen ja taloudellisen selviytymisen ongelmatilanteissa.

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.

5. Henkilöstö

Viola-kotiyhdistys ry:n henkilöstön määrä ja rakenne:

Huhtikuussa 2026 Viola-kotiyhdistys ry:n henkilöstöön kuului yhteensä 63 työntekijää. Suurin osa henkilöstöstä eli 61 työntekijää oli vakinaisessa työsuhteessa. 2 työntekijää on palkattuna Työ- ja elinkeinotoimiston myöntämän palkkatuen tuella määräaikaaisilla sopimuksilla. Sijaisena työskenteli useampia henkilöitä omien tarpeidensa mukaan. Riittävyyttä seurataan esihenkilöiden ja henkilöstöpäällikön toimesta ja tarvittaessa rekrytoidaan lisää. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Vakituisen henkilöstön lisäksi yksikössä on opiskelijoita, eri ammatillisista oppilaitoksista, työhön tutustujia, kielten opiskelijoita sekä vapaaehtoistyöntekijöitä tai palkkatuella työskenteleviä.

Työn kuormaa seurataan yhteisillä keskusteluilla henkilöstön kanssa sekä asiakastietojärjestelmän työmäärä/käyntimääriä tarkastelemalla. Työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että jokaisessa työvuorossa on riittävä ja ammattitaitoinen henkilökunta.

Sijaisia käytetään lakisääteisiin vapaisiin, sekä äkillisiin poissaoloihin tarvittaessa. Sijaisilla on perehdytys työhön ja asiakkaisiin, sekä käytössä perehdytysmuistio ViolaInfo, josta löytyy kootusti erilaisiin asioihin tietoa. Sijaiset on haastateltu ja valittu sopivuuden mukaisesti ja perehdytetty tehtäviinsä.

5.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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, 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, 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.

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että jokaisessa työvuorossa on riittävä ja ammattitaitoinen henkilökunta.

5.2 Perehdytys

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

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä sähköinen perehdytysalusta ViolaInfo, jonka sisältöä päivitetään säännöllisesti ja kehitetään tukemaan uutta työntekijää tai opiskelijaa perehdytysprosessin aikana. ViolaInfossa on keskeisimmät työssä hallittavat asiat monipuolisena sisältökokonaisuutena tekstinä, kuvina ja videoina. ViolaInfossa on myös *Violan käsikirja* -niminen perehdytysopas, johon on laadittu tiivis tietopaketti työtavoista, uuden työntekijän tai opiskelijan tueksi, perehdytysoppaan voi myös tulostaa yksikköön luettavaksi. Onnistunut perehdytys lisää työntekijän sitoutumista työpaikkaan ja vahvistaa positiivista työnantajakuva.

Jotta voimme varmistaa, että henkilöstö tuntee yksikön kirjalliset suunnitelmat ja ohjeet, esimerkiksi omavalvonta-, lääkehoito- ja palvelujen toteuttamissuunnitelmat 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, sairaanhoitaja tai tiiminvetäjä.
- Seurataan ja kerätään tietoa, missä kohtaa ohjeiden noudattaminen saattaa jäädä puutteelliseksi ja tehdään korjauksia toimintatapoihin

5.3 Henkilöstön osaamistarpeet ja osaamisen kehittäminen

Ammatillisen osaamisen kehittämisellä tarkoitetaan työntekijöille tarjottavaa suunnitelmallista koulutusta, joka on tarpeen ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja vastaamaan työn ja työtehtävien asettamia vaatimuksia ja ennakoitavissa olevia muuttuvia osaamistarpeita.

Viola-kotiyhdistys ry:llä määritellään vuosittain keskeiset koulutusaiheet, joihin panostetaan. Tietoa koulutustarpeesta kerätään suunnitelmallisesti vuosittaisten kehityskeskustelujen avulla ja työntekijän tavoitteet dokumentoidaan esihenkilön toimesta. Henkilöstöllä on velvoite pitää osaamisensa työn vaatimalla tasolla ja oman osaamisensa näyttämisestä, sekä kehittymistarpeiden esille nostamisesta. Näillä keinoilla pyritään myös tukemaan ammatti-identiteetin kehittymistä.

Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta siltä osin kuin ilmenee osaamisvajetta. Viola-kotiyhdistys ry:n Viola-kodissa työskentelevä sairaanhoitaja organisoii ensiapukoulutuksen ja osaamisen päivittämisen omalle henkilöstölle. Saattohoitokoulutusta, lähihoitajien näytönarviojakoulutusta, ikäihmisten psyykkisten ja somaattisten sairauksien erityispiirteisiin liittyvää ammatillista täydennyskoulutusta järjestetään erityisesti hoitohenkilökunnalle.

Esihenkilöille ja hallinnon henkilöstölle järjestetään työhyvinvoinnin tueksi työkyvyn johtamiseen, esihenkilön työsuojeluvastuuseen, painetilanteiden hallintaan, riskien tunnistamiseen ja riskien hallintaan liittyvää 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 myös verkkokurssimuotoisena Skhole-verkkokoulutuspalvelun kautta, jossa on laaja koulutusmateriaali henkilöstön täydennyskoulutukseen. Työnantajana pystymme keräämään Skholesta käyttäjädataa ja näin varmistamaan lakisääteisen täydennyskoulutuksen toteutumisen sekä ohjaamaan työntekijöitä tärkeiksi katsomiemme kurssien ja luentojen pariin. 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 ja koulutuksiin, joilla varmistetaan yhtenäisiä käytäntöjä Pirkanmaan hyvinvointialueen sisällä.

Jokaisesta yksiköstä osallistuu nimetty yksikön infektio-/hygieniayhdyshenkilö Pirkanmaan hyvinvointialueen Infektion torjuntayksikön järjestämiin koulutuksiin ja tuo ajantasaisen tiedon Infektion torjuntayksikön tapaamisista ja koulutuksista omaan työyksikköön. Henkilökuntaan liittyviä asioita tarkastellaan säännöllisesti 2 X vuodessa henkilöstöpäällikön johtamilla auditoinneilla.

5.4 Monialainen yhteistyö ja 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. Yhteistyötä tehdään mm. lääkärien, kotisairaalan, apuvälineyksikön, apteekin, edunvalvonnan, kotikuntoutuksen, asiakasohjauksen, palliatiivisen yksikön, gerontologisen sosiaalityön tai SAS työryhmän kanssa. Tärkeää on kirjata asiakkaan suunnitelmaan hoidonjaon vastuut.

Esimerkkejä toiminnasta:

- **Tietojärjestelmien hyödyntäminen:** Käytetään yhteisiä sähköisiä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, mikäli lainsäädäntö sen sallii.
- **Tietosuoja:** Noudatetaan tarkasti tietosuojalainsäädäntöä (GDPR), ja tiedot jaetaan vain tarpeellisille osapuolille asiakkaan suostumuksella.
- **Vastuuhenkilöt:** Nimetyt yhteyshenkilöt, jotka koordinoivat tiedonkulkua eri toimijoiden välillä.
- **Asiakas ja hänen läheisensä pidetään ajan tasalla** yhteistyöstä ja heille tiedotetaan selkeästi eri toimijoiden rooleista.
- **Asiakkaan tarpeita ja toiveita kuullaan aktiivisesti,** ja hänen suostumuksensa tietojen vaihtoon varmistetaan.
- **Moniammatillinen yhteistyö:** Palveluntarjoajat vaihtavat tietoa asiakkaan tilanteesta ja suunnittelevat yhdessä hoito- ja palveluratkaisuja.
- **Tutkimustulokset ja lääkitystiedot,** kulkevat tarvittaessa sujuvasti eri palveluntarjoajien välillä, esimerkiksi perusterveydenhuollon välillä.
- **Voimme koordinoida yhteistyötä** kotisairaanhoidon tai kotisairaalan kanssa, jotta asiakkaan tarpeisiin vastataan kokonaisvaltaisesti. Asiakas ja hänen omaisensa pidetään ajan tasalla kaikista häntä koskevista palveluista ja heidän toiveitaan kuunnellaan.

Sähköisen Kanta- yhteensopivan Domacare -asiakastietojärjestelmän avulla hallinnoidaan asiakaskäyntejä, luodaan asiakaskohtaisia yksilöityjä tehtäviä, sekä ohjataan asiakaslähtöisesti henkilöstöä. Toiminnanohjausjärjestelmä vähentää henkilökunnan työn muistinvaraisuutta, mutta edellyttää henkilökunnalta asiakastietojen ja työohjeiden aktiivista käyttöä ja hyviä rakenteisen kirjaamisen käytänteitä.

6. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

6.1 Tietojen luovuttaminen

Asiakkaita informoidaan henkilökohtaisten palvelujen toteuttamissuunnitelmakeskustelujen yhteydessä sekä palvelusopimusta laadittaessa hänen tietojensa käsittelyyn liittyvistä asioista.

Asiakkaalla on oikeus pyytää nähtäväksi omat tietonsa. 1.9.2026 asiakkaan asiakastiedot siirtyvät Kantaan.

Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Omaisien, puolison tai muun sellaisen henkilön, tulee tehdä pyyntö kirjallisena ja "Asianosaisen tiedonsaantipyyntö" -lomake löytyy osoitteesta:

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

Lomake toimitetaan siinä mainittuun osoitteeseen/Hallintoylilääkäri.

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

Viola-kotiyhdistys ry: n tietosuojavastaava on

Laadunkehityskoordinaattori Anna-Maria Toiviainen p. 044 4500 936, anna-maria.toiviainen@viola-koti.fi

Tietosuojapoikkeamat ja tietoturvaloukkaukset

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavastaavalle Anna-Maria Toiviaiselle, Pirkanmaan hyvinvointialueelle sekä valvontaviranomaiselle, jos

loukkauksesta voi aiheutua riski henkilöiden oikeuksille ja vapauksille. Suomessa valvontaviranomaisena toimii tietosuojavaltuutetun toimisto.

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

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

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

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

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

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

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

6.2 Tietoturva, 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 tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. 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.

6.3 Asiakastyön kirjaaminen

Hyvältä kirjaamiselta edellytetään, että se on suunniteltua koko asiakkaan asiakkuuden ajan asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu työntekijät allekirjoittavat asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen. Perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa käsitellään

viranomaisvalvonnan, Viola-kotiyhdistys ry:n sekä työntekijän vastuut henkilötietojen käsittelyn osalta. Viola-kotiyhdistyksen tietoturvapolitiikkaa 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.

Yksityisen sosiaalihuollon asiakastiedon hallintaa Viola-kotiyhdistys ry:ssä on uudistanut asiakastietolaki (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, joka velvoittaa yksityisen sosiaalihuollon palveluntuottajat liittymään valtakunnallisten Kanta-palvelujen käyttäjäksi ja tallennettava asiakastiedot Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon.

Yksityinen palveluntuottaja toimii omien asiakastietojensa rekisterin pitäjänä ja vastaa tietojen asianmukaisesta kirjaamisesta ja arkistoinnista Kantaan.

Tiedot on kirjattava rakenteisesti, selkeästi ja ymmärrettävästi Thl:n ohjeiden mukaisesti ja kirjaukset ovat tehtävä viipymättä.

Kirjaamisessa on käytettävä sertifioitua asiakastietojärjestelmää, joka mahdollistaa liittymisen Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon.

Viola-kotiyhdistys ry:llä on käytössä sähköinen Domacare-asiakastietojärjestelmä, jonka rekisterinpitäjänä yksityisillä asiakkailla toimii Viola-kotiyhdistys ry. Domacare-järjestelmään kirjataan asiakkaan terveydentilaa koskevat tiedot, lääkitystiedot sekä hoidon päivittäisseuranta. Työntekijöillä on järjestelmiin henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja kirjaamisesta kertyy lokitietoa GDPR-lainsäädännön mukaisesti. Henkilökunta käsittelee asiakastietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemisen kannalta tarpeellista. Jokainen työntekijä on vastuussa tunnuksiensa käytöstä henkilökohtaisesti eikä tunnuksia saa antaa kenenkään toisen käyttöön.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Työntekijä ohjataan yksikön dokumentointi-

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

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

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

Muutosten havainnointi ja kirjaaminen jokaisessa työvuorossa on erittäin tärkeä osa henkilökunnan työtä. Jokaisessa työvuorossa olevan tulee huolehtia, että siirtää asiakkaiden terveydentilaa koskevat tiedot asianmukaiseen potilastietojärjestelmään ja Domacare -toiminnanohjausjärjestelmään. Suullinen raportointi täydentää tietojen siirtoa, mutta ei poista velvoitetta kirjata hoitotyössä tehtyjä havaintoja. Kirjaamisen periaatteita käydään läpi säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Kirjaamisessa ja sen toteutuksessa on jokaisella henkilöstössä valvontavastuu.

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.

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 asiakastietoja sisältäviä viestejä voidaan lähettää vain, mikäli käytössä on 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

6.4 Laiteturvallisuus

Viola-kotiyhdistys ry:n Willa Violan ja Pellavantorin kiinteistöjen Yksityisen senioriasumisen asiakkaat ja Tampellan alueen yksityisen kotihoidon asiakkaat vastaavat itse apuvälineistään, mutta heidän on mahdollista tilata Viola-kotiyhdistys ry:n fysioterapeutin maksullinen kotikäynti. Yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen/asioidenhoitajan kanssa, fysioterapeutti kartoittaa asiakkaan apuvälineen tarpeen, ilmoittaa apuvälinetarpeesta Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälineyksikköön, tarvittaessa erikseen tilattavalla käynnillä ohjaa apuvälineen käyttöönotossa, ja huollon toteutuksessa (asiakas itse/omaisen/asioidenhoitaja itse ilmoittaa huollon tarpeen). Välineitä ja laitteita käytetään, säädetään, ylläpidetään, ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti. Viola-kotiyhdistys ry tai henkilöstö ei vastaa, jos apuvälinettä on käytetty, säädetty, ylläpidetty tai huollettu valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen vastaisesti.

Viola-kotiyhdistys ry:n kautta voi vuokrata hoivasänkyjä Willa Violan ja Pellavantorin Yksityisen senioriasumisen asiakkaille. Viola-kotiyhdistys ry:n kautta vuokratun hoivasängyn huollon järjestäminen on Viola-kotiyhdistys ry:n vastuulla. Jos asiakas on hankkinut itsenäisesti hoivasängyn, hän vastaa sen huollosta itsenäisesti ja jos käytössä on esimerkiksi apuvälineyksiköstä tai muualta lainattu/vuokrattu sänky, sen huollosta vastaa sängyn lainaaja-/vuokraajataho.

- **Laitteiden käyttäjällä tulee olla sen turvallisen käyttöön liittyvä koulutus ja kokemus.**

Tämä koskee erityisesti potilasnostimia. Potilasnostinkoulutuksia järjestetään Viola-kodin fysioterapeutin toimesta vuosittain ja tarvittaessa. Jokaisella nostinta käyttävällä tulee olla koulutus käytynä, jotta voi potilasnostinta käyttää. Yksikön lähiesihenkilön

vastuulla on huolehtia, että kaikki yksikön työntekijät ovat koulutettu potilasnostimien käyttöön.

- **Laitteita käytetään vain valmistajan ilmoittamalla käyttötarkoituksella ja asiakasryhmän kanssa, jonka toimintakyvylle/sen vajeelle se on tarkoitettu.**

Käytössä olevien laitteiden tulee olla CE-merkittyjä lääkinnällisiä laitteita. Laitteiden kanssa käytettävät varusteet eivät saa haitata laitteen toimintaa tai vaarantaa potilaan tai käyttäjän turvallisuutta.

- **Laitteita huolletaan, säädetään, säilytetään ja ylläpidetään asianmukaisesti ja valmistajan ohjeen mukaan.**

Laitteet merkitään Lojerin Easy care systeemiin, joka on Viola-kotiyhdistyksen virallinen laiterekisteri. Yksikön lähiesihenkilöt vastaavat, että laitteet ovat merkittyinä järjestelmään ja niiden olinpaikka tiedetään. Viola-kotiyhdistys ry:llä on huoltosopimus Lojerin kanssa ja sen toimesta järjestetään Viola-kotiyhdistys ry:n laitteille säännöllinen vuosihuolto.

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

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

Jos hankittu laite vaatii ulkopuolisen ammattilaisen tekemän asennuksen, niin asennusta tai käyttöönottoa ei tehdä ennen kuin asentaja antaa käyttöön luvan. Kun Viola-kotiyhdistys ry:lle hankitaan uusi laite, fysioterapeutti toteuttaa valmistajan ohjeiden mukaiset käyttöönottoa edeltävät toiminnot. Korjaukset tehdään pääosin Lojerin huollon toimesta. Fysioterapeuttia konsultoidaan huollontarpeesta, jotta syy ja tarve ovat selvät. Takuuhuolloissa huollon saattaa suorittaa muu taho. Apuvälineyksikön apuvälineet huolletaan apuvälineyksikön toimesta.

- **Laitteen käyttöpaikka soveltuu laitteen käyttöön.**

Laitetta käytetään vain valmistajan hyväksymissä turvallisissa ympäristöissä.

Viola-kotiyhdistys ry:n yksiköissä on lääkinällisten laitteiden ja laiteturvallisuudesta vastaavat henkilöt, jotka huolehtivat käyttäjien asianmukaisesta perehdytyksestä sekä vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Omaohjelmasuunnitelmaan tulee sisältyä myös laiteosaamisen ylläpito-ohje osana laiteturvallisuussuunnitelmaa. Viola-kotiyhdistyksen fysioterapeutin konsultaatiolla lähiesihenkilöt ja henkilöstöpäällikkö suunnittelevat henkilökunnan tarpeita vastaavaa koulutusta. Viola-kotiyhdistyksen laiteturvallisuuden tukena ovat Skhole ja *Asiakkaan siirtymisen ergonominen ja voimavaroalähtöinen avustaminen* -verkko oppimisympäristöt.

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut lääkinällisten 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 lääkinällisistä laitteista (esim. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit ja henkilövaat) vastaa yhdistyksen sairaanhoitajat. Fysioterapeutti vastaa lääkinällisistä apuvälineistä (esim. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt ja nostolaitteet).

Willa Violan ja Pellavantori yksityisen senioriasumisen asiakkaiden kanssa käytettävistä lääkinällisistä apuvälineistä vastaavat:

Willa Viola: Annina Koskelainen p. 044 4500 912, anniina.koskelainen@viola-koti.fi

Pellavakoti: Dinuka Bamunawita p. 044 4500 935, dinuka.bamunawita@viola-koti.fi

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

6.5 Turva- ja kutsulaitteet

Willa Violan ja **Pellavantorin** Yksityisen senioriasumisen on mahdollisuus solmia oman palveluyksikön kautta kuukausimaksullinen Hyvinvointipalvelusopimus. Hyvinvointipalvelusopimukseen sisältyy turvalaite ja turvaranneke/turvakaulanauha ja kuukausittaiset turvalaitteen tarkistussoittokäynnit sekä ensiapukäynnit, kiireetön apu turvaranneketta soittamalla on maksullinen käynti. Senioriasumisessa turvapalvelut perustuvat erilliseen sopimukseen, eikä palvelu kuulu asumiseen automaattisesti.

Tampellan alueen yksityisen kotihoidon asiakkaat huolehtivat turva- tai kutsulaitteen hankinnasta itsenäisesti, Viola-kotiyhdistys ry:n kotihoidon palveluohjaaja voi tarvittaessa avustaa asiakasta laitteen hankinnassa.

Turva- ja kutsulaiteiden toimintavarmuudesta vastaavat:

Pellavantori Suvi Sillanpää p. 044 4500 934, suvi.sillanpaa@viola-koti.fi

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

6.6 Asiakasavainten hallinta

Asiakkuuden alkaessa läkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelmassa sovitaan, miten kotihoidon käyttöön annettua asiakasavainta käytetään. Asiakkaan asuntoon ei mennä avaimella kuin ennalta sovitusti, tästä poikkeuksena ovat Hyvinvointipalvelusopimusasiakkaan turvahälytykset. Vuokrasuhteessa olevien on hyvä sopia asunnon omistajan kanssa avainten hallinnasta ja avaintarpeista etukäteen.

Willa Violan kiinteistössä on käytössä Abloy Pulse-digitaalinen lukitus ja kulunvalvontajärjestelmä. Hyvinvointipalvelusopimusasiakkaan asunto sarjoitetaan digitaalisen järjestelmän kautta vastuuavaimella. Vastuuavainta säilytetään Willa Violan 2.krs ympärivuorokautisen palveluasumisen ryhmäkodilla lukitussa avainkaapissa. Avainkaappi toimii sähköisellä lukitusjärjestelmällä, johon jää avauksesta lokitetomerkintä.

Pellavantorin kiinteistössä Hyvinvointipalveluasiakas luovuttaa yhden asunnon avaimen säilytettäväksi Pellavantorin 2.krs ympärivuorokautisen palveluasumisen ryhmäkodilla lukitussa avainkaapissa. Avainkaappi toimii sähköisellä lukitusjärjestelmällä, johon jää avauksesta lokitietomerkintä.

Tampellan alueen asiakkaat

Asiakkaan kotihoidon käyttöön luovuttamaa asiakasavainta säilytetään kotihoidon toimistotilojen lukitussa avainkaapissa. Avaimet numeroidaan tunnistetiedoilla ja asiakasta ei pysty tunnistamaan avaimesta. Avainkaappi toimii sähköisellä lukitusjärjestelmällä, jonka avauksesta jää lokitietomerkintä.

7. Lääkehoitosuunnitelma

Willa Viola ja Pellavantori yksityinen senioriasuminen ja Tampellan alueen kotihoito

Lääkehoito kuuluu yksityisen senioriasumisen ja Tampellan alueen kotihoidon tehtäviin vain erikseen sovittaessa. Yksiköissä on oma yhteinen lääkehoitosuunnitelma, jossa toiminta ja vastuut on kuvattu. Lääkehoitosuunnitelman vastuuhenkilö on yksikön vastuusairaanhoitaja.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteutumista ja määrittelee, miten lääkehoito toteutetaan, osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun, sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmassa kuvataan asiakkaan lääkehoidon toteutus ja vastuut, jos asiakas tilaa kotihoidolta lääkehoidon palveluja ja lääkehoidosta tehdään asiakastietojärjestelmään tarvittavat kirjaukset.

Yksityisten kotihoidon asiakkaiden lääkitystietojen ajantasaisuudesta vastaa asiakas itse. Asiakas antaa lääkärin kirjaamat kirjalliset ohjeet sairaanhoitajalle, joiden mukaan

lääkkeet tilataan/jaetaan ja niiden vaikutusta seurataan. Lääkärin kirjalliset lääkeohjeet/lääkelistat skannataan sähköiseen Domacare-toiminnanohjausjärjestelmään.

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

Lääkepoikkeamista ja niihin liittyvistä vaikutuksista informoidaan asiakasta tai hänen omaisiaan heti, kun se on tilannekohtaisesti mahdollista. Tapahtumasta täytetään sähköinen lääkepoikkeamailmoitus ViolaInfoon ja tieto kirjataan aina myös asiakastietojärjestelmään. Mahdolliset lääkepoikkeamat käsitellään yksikön viikkopalaverissa tavoitteena virheistä oppiminen ja virheen toistumisen estäminen.

Lääkehoitosuunnitelman vastuuhenkilöt:

Willa Viola Annina Koskelainen p. 044 4500 912, annina.koskelainen@viola-koti.fi

Pellavantori Dinuka Bamunawita p. 044 4500 935 dinuka.bamunawita@viola-koti.fi

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

8. Omavalvonnan riskienhallinta

Viola-kotiyhdistys ry:n toimintaperiaatteisiin kuuluu asiakkaiden ja henkilöstön turvallinen ja riskiton 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 asiakkaalle, 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 anonyymisti Viola-kotiyhdistys ry:n yhteistoimintaryhmissä- sekä yksiköiden viikkopalavereissa. Käsitellyt asiat kirjataan toiminnan laadun varmistamiseksi.

Poikkeamatyypit Viola-kotiyhdistys ry:n ilmoituskanavalla ovat:

- Työturvallisuushavainto
- Tapaturma
- Uhka- ja väkivaltatilanne
- Kiinteistö-, kone-, tai laiterikko
- Tietosuoja- tai tietoturvapoikkeama
- Sosiaali- ja terveystalvaelupoikkeama (sisältää lääkepoikkeama, hoitopoikkeama)
- Turvallisuusaloite
- Positiivinen havainto

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. Riskienhallinta on jatkuvasti

käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden asukkaat, asiakkaat, eri ammattiryhmät ja heidän tehtäväkuvansa. He edistävät turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan, osallistuvat koulutuksiin ja noudattavat annettuja ohjeita. Yhteisvastuullisuus turvallisuuden edistämiseksi 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 omaaloitteisuutta ottaa asioista selvää ja pyytää tarvittaessa apua. Ensimmäisen päivän perehdyttäjä toimii jatkossakin ”kummina”. Uuden työntekijän perehdyttäminen kuuluu kaikille Viola-kotiyhdistys ry:n työntekijöille.
- Lääkehoito: Joka vuorossa on lääkeluvallinen työntekijä. Sairaanhoidaja varmistaa osaamisen lääkehoidollisten taitojen osalta ja antaa toteutukseen kirjallisen, yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin myöntämän, määräaikaisten luvan (5 vuotta) ennen kuin työntekijä ryhtyy toteuttamaan lääkehoitoa. Työntekijä suorittaa lääkelaskut sekä lääkehoidon teorian Skhole-ympäristössä tai vastaavassa.
- Työssäjaksaminen/väsymys: Henkilökunnan toiveita huomioidaan työvuorosuunnittelussa ja 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 hygieniaoheistukset, epidemioiden varalle laadittu erilliset ohjeistukset, työterveyden sekä Pirhan infektiohoitajien kanssa tehtävä yhteistyö.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit esimerkiksi:

- Lääkehoidon toteutuminen: Noudatetaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaa poikkeuksetta.
- Psyykkinen hyvinvointi: Sosiaalisen eristyneisyyden tai stressin aiheuttamat ongelmat voivat vaikuttaa asiakkaiden mielenterveyteen: Henkilöstö tarkkailee käynneillä asiakkaan mielentilaa.
- Turvallisuusuhat: Henkilöstö tunnistaa muistisairauteen liittyvät käytösoireet ja osaa toimia rauhallisesti ja ennakoivasti.
- Hygienia ja infektoriskit: Henkilöstö noudattaa käsihygieniaoheita ja käyttää suojakäsineitä, suojavaatteita ja muita tarvittavia suojaimia tilanteen mukaan. Ohjataan asiakkaita hygieniassa.
- Fyysiset vaarat: Liukastumiset, kompastumiset tai kaatumiset: hyvä työsuunnittelu ja huolellisuus, hyvät työjalkineet ja työergonomia, apuvälineiden käyttö tarvittaessa.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

- Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen: työntekijöillä voimassa olevat lääkehoitoluvat, yksikössä lääkärin hyväksymä ja allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma.
- Lääkepoikkeamat: täytetään poikkeamakaavake Violainfoon.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät riskit:

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

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 ja tiedonkulkuun 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.

Senioriasumisen toimintaympäristöön liittyvät erityisriskit

Senioriasumisessa korostuvat kiinteistöön sekä palvelun rakenteeseen liittyvät riskit. Yhteisten tilojen käyttö lisää tartuntatautien leviämisen riskiä ja voi aiheuttaa asukkaiden välisiä häiriötilanteita tai yksinäisyyden kokemuksia. Muistisairaiden kohdalla liikkumiseen liittyvät riskit, kuten harhailu ja eksyminen, korostuvat.

Kiinteistöön liittyviä riskejä ovat esteettömyyden puutteet, kaatumisvaarat, hissien ja kulunvalvonnan toimintahäiriöt sekä palo- ja poistumisturvallisuus. Turva- ja kutsulaitteiden käyttöön liittyy riskejä, mikäli laitteita ei käytetä tai ne eivät toimi odotetusti, mikä voi viivästyttää avunsaantia.

Lisäksi riskejä syntyy palvelun sisältöön ja vastuunjakoon liittyvistä epäselvyyksistä, jolloin asukkaan palvelutarve ei vastaa toteutuvaa palvelua. Asukkaan toimintakyvyn heikkeneminen tai palveluista kieltäytyminen voi lisätä turvallisuusriskiä. Psyykkiseen ja sosiaaliseen turvallisuuteen liittyvät tekijät, kuten turvattomuuden tunne, muistisairaiden oireilu tai yksinäisyys, vaikuttavat myös kokonaisuuteen.

Riskienhallinnassa korostuu toimintakyvyn säännöllinen arviointi, palvelutarpeen päivittäminen, turvalaitteiden käytön ohjaus sekä yhteisten tilojen turvallisuuden jatkuva arviointi. Lisäksi asukkaille ja omaisille annetaan selkeää tietoa palvelujen sisällöstä, ja poikkeustilanteisiin varautumista vahvistetaan.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinta on tärkeä osa laadukasta ja turvallista toimintaa. Se tarkoittaa käytäntöjä ja prosesseja, joiden avulla tunnistetaan, arvioidaan ja vähennetään työhön liittyviä riskejä. Riskienhallinta on jatkuva prosessi, joka varmistaa turvallisuuden ja laadukkaan palvelun sekä hoidon.

- Esimerkkejä siitä, miten riskienhallinta näkyy arjessamme:
- Asiakkaiden fyysistä kuntoa, perussairauksien hoitotasapainoa ja lääkitystä arvioidaan säännöllisesti käynneillä, jotta voidaan tunnistaa mahdolliset riskit, kuten kaatumiset.
- Työntekijöiden ja asukkaiden fyysistä kuormitusta vähennetään esimerkiksi ergonomisesti suunnitelluilla apuvälineillä, jotka tukevat turvallista liikkumista ja avustamista.
- Henkilöstö on koulutettu ensiaputaitoihin, jotta he voivat nopeasti reagoida tapaturmatilanteissa tai terveydentilan äkillisissä muutoksissa.

Viola-kotiyhdistys ry:llä tehdään säännöllisesti riskikartoitus kerran vuodessa ja arvioidaan, miten hyvin riskienhallintakeinot toimivat. Esimerkiksi turvallisuuskierrokset ja hygieniatarkastukset ovat osa jatkuvaa riskienhallintaa. Teemme vuosittain pelastautumisharjoituksia sekä Falconyn riskipussia apuna käyttäen riskikartoituksen. Turvallisuuskävelyt suoritetaan 2 x vuodessa.

Yksikössämme on myös oma ensiapukouluttaja, joka kouluttaa työntekijät. Valmiussuunnitelma pitää lisäksi ohjeita arjen muuttuviin tilaisiin ja tarvittaessa järjestetään koulutusta suunnitelmien ulkopuolella. Riskienhallinta on jatkuvaa prosessia, joka varmistaa turvallisuuden ja laadukkaan hoidon. Se ulottuu fyysisestä turvallisuudesta psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin, samalla kun varmistetaan, että toimimme lainsäädännön ja alan standardien mukaisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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 Riskipulssi, josta tulee vastuuhenkilöille poikkeamailmoitukset. Yksikön viikkopalaverissa esille tulleet poikkeamat käsitellään ja mietitään korjaus/ratkaisumalleja sekä päätetään toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi ja vastaavien tilanteiden ennalta ehkäisemiseksi ja uudesta toimintamallista kirjoitetaan muistio.

Korjaavat toimenpiteet

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

Moniammatillinen työryhmä käy läpi työprosessin tarkentaen ja korjaten riskitilanteeseen johtaneet tekijät ja sopii aikataulusta asian korjaamiseksi. Toimintaa ohjaavat myös talokohtainen pelastussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma sekä hyviksi käytännöiksi kirjatut toimintamallit. Tilanteita käsitellään heti, seuraavana arkipäivänä ja aina seuraavassa viikkopalaverissa. Asiat dokumentoidaan viikkopalaverimuistioon. Kuukausittain järjestetään sisäinen Sisko-

koulutus, jonka 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.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinta ja omavalvonnan toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

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

Lisähoitoapu yöaikaan: Add Secure Oy (Willa Viola ja Pellava)

Apteekkipalvelut: Sammon apteekki, asiakaskohtaiset sopimukset

Ateriapalvelut: Domelux Oy

Turvajärjestelmä: Add Secure Oy

ICT-arkkitehtuuri ja laitekanta: ICT Elmo Oy

Asiakastytyväisyyssmittaukset: Zef

Pirte - Työterveyshuolto

Falcony – Ilmoituskanava Whistleblowing, poikkeamien hallinta, riskienarvioinnit

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

Infektioiden torjunta

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

Yksiköiden lähiesihenkilö seuraa tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtii tartunnan torjunnasta. Esihenkilön on huolehdittava asukkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

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

Hoitohenkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Kaikilla on voimassa olevat hygieniapassit. Yksiköissä on käytössä Wisdom-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.

Asiakaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu asiakkaan vastuulle ja erikseen palvelu- ja asiakkuussuunnitelmakeskustelussa sovitaan tarvittaessa avustamisesta hygienian hoidosta, jos asiakkaalla on siihen tarve. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan tarvittaessa henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan

toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan. Huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Kotihoidon asiakkaiden asuntojen siivoukseen käytetään asiakkaan omia siivousvälineitä.

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

Infektio/hygienia-yhdyshenkilön tehtävä on lakisääteinen ja kaikilla Pirkanmaan hyvinvointialueen julkisilla ja yksityisillä sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajilla tulee olla jokaisessa yksikössä nimetty infektio-/hygieniayhdyshenkilö ja hänelle sijainen.

Infektioyhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Willa Viola: Annina Koskelainen sairaanhoitaja p. 044 4500 912,
annina.koskelainen@viola-koti.fi

Pellavantori: Dinuka Bamunawita Gamage p. 044 4500 935,
dinuka.bamunawita@viola-koti.fi

Kotihoito: Johanna Häyhtiö siivoustyönohjaaja p. 044 4500 919

johanna.hayhtio@viola-koti.fi

Minna Haavanlammi-Viljanen hoiva-avustaja p.044 4500 916

minna.haavanlammi-viljanen@viola-koti.fi

Valmius- ja toiminnan jatkuvuudenhallinta poikkeustilanteissa

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

9. Laatu, laadun kehittäminen ja laadun seuranta

Viola-kotiyhdistys ry:n laadunkehitykseen kuuluu asiakas-, asukas- ja henkilöstökyselyt, auditoinnit ja poikkeamailmoitukset. Viola-kotiyhdistys ry toteuttaa sisäiset auditoinnit jokaisessa yksikössä kolme kertaa vuodessa. Vastuuhenkilöt tuovat auditoinneissa esiin nousseet asiat henkilöstön tietoon ja käytäntöön.

Yksikön vastuuhenkilöt vastaavat palvelun laadun seurannasta, arvioinnista ja kehittämisestä ja huolehtivat, että palvelu noudattaa lainsäädäntöä, viranomaisohjeita ja muita sovittuja laatuvaatimuksia. Henkilöstöpäällikkö esihenkilöiden kanssa varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä koulutus ja osaaminen tehtäviinsä.

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

Johtokunta/Hallitus

Viola-kotiyhdistys ry:llä on johtokunta ja yhdistyksen 100 prosenttisesti omistamalla Kiinteistö Oy Tampereen Violalla sekä Violapalvelut Oy:lla on hallitus. Johtokunta kantaa vastuun yhdistyksen toiminnasta ja taloudesta sekä niiden suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista. Johtokunnan tulee järjestää yhdistyksen hallinto niin, että se täyttää lain, hyvän hallinnon ja kirjanpitolain vaatimukset.

Johtokunnan toimivallassa on valita yhdistykselle toiminnanjohtaja sekä osakeyhtiöille toimitusjohtajat.

Toiminnanjohtaja

Toiminnanjohtajan toimivallassa on luoda yhdistykselle toimiva johtamisjärjestelmä operatiiviseen toimintaan. Toiminnanjohtaja vastaa, että johtokunnalla on oman tehtävänsä hoitamista varten kaikki tarvitsemansa tiedot.

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

- Vastaa yksikön kokonaisuudesta - Vastuu kehittämistyöstä sekä muutoksen johtamisesta. Seurantavastuu ohjeiden, sopimuksien ja lakien noudattamisesta. Lähiesihenkilöt raportoivat omien vastuualueidensa tilanteista ja tarpeista yksikön johtajalle.

Viola-kotiyhdistyksen muut vastuuhenkilöt

(Laadunkehityskoordinaattori, Fysioterapeutti)

- Toteuttaa, kehittää sekä vastaa omasta vastuualueestaan läpi koko organisaation. Vastuualueen tehtäväkuvaus on yhdessä johtoryhmän kanssa määritelty.

Lähiesihenkilö:

- Vastaa omavalvonnan toimeenpanosta laadukkaiden ja turvallisten palvelujen tuottamiseksi/toteuttamiseksi asukkaille/asiakkaille.
- Vastaa henkilöstön osaamisen varmistamisesta
- Yksiköiden taloudellinen ja toiminnallinen vastuu
- Vastaa henkilöstön asianmukaisesta ja taloudellisesti järkevästä käytöstä.
- Vastuu kehittämistyöstä sekä muutoksen johtamisesta. Seurantavastuu ohjeiden, sopimuksien ja lakien noudattamisesta.

Yksiköiden vastuuhenkilöt (palveluohjaaja, sairaanhoitaja)

- Yksiköiden vastuuhenkilöt vastaavat omavalvonnan toimeenpanosta laadukkaiden ja turvallisten palvelujen tuottamiseksi/toteuttamiseksi asukkaille/asiakkaille.
- Vastaa henkilöstön osaamisen varmistamisesta omien vastuualueidensa mukaisesti

- Vastuu kehittämistyöstä sekä muutoksen johtamisesta. Seurantavastuu ohjeiden, sopimuksien ja lakien noudattamisesta omien vastualueidensa mukaisesti. Raportointi lähiesihenkilöille omien alueidensa tilanteesta ja tarpeista.

Yksiköiden työntekijät (eri ammattiryhmät)

- Toteuttavat laadukasta ja kokonaisvaltaista asiakastyötä.
- Ammatillinen kehittäminen ja moniammatillisen osaamisen hyödyntäminen eri ammattiryhmien välillä
- Raportoi poikkeamista
- Omalla toiminnallaan edistää työn sujuvuutta ja turvallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä

Tampereella 4.6.2026

Viola-kotiyhdistys ry:n puolesta



Palvelupäällikkö Päivi Rantanen