

***Norlandia Care Oulu Oy,
Hoivakoti Toppilansalmen Sosiaalipalvelualan
omavalvontasuunnitelma 26.06.2026***

Sisällys

1	Palvelutuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
1.2	Palveluyksikön perustiedot	5
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
1.4	Päiväys:	11
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	12
3	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	13
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen	13
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	14
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	16
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	18
3.3.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	18
3.3.2	Toimitilat ja välineet	21
3.3.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	23
3.3.4	Tietoturvasuunnitelma ja sen toteutuminen Norlandia Toppilansalmessa	26
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	28
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	30
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet	32
3.4	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	34
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	39
4	Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	45
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	45
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	50
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	50
4.4	Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	51

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	52
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	52
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	52
Taulukko: Kehittämistoimenpiteiden seuranta ja vastuut	53

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024, ja sen mukaisesti palveluntuottajien on valvottava oman ja alihankkijoidensa toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta. Tämän velvoitteen täyttämiseksi kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjillä sekä palveluntuottajilla, jotka tarjoavat palveluita useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, tulee olla omavalvontaohjelma. Jokaiselle palveluyksikölle on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki kyseisessä yksikössä tuotetut palvelut.

Norlandia Care Hoivakoti Toppilansalmen omavalvontasuunnitelma toimii työkaluna, jonka avulla varmistetaan yksikön toiminnan laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus. Suunnitelma tukee henkilöstön riittävyyden, osaamisen ja toiminnan jatkuvan seurannan sekä kehittämisen toteuttamista. Lisäksi suunnitelma edistää asiakas- ja potilasturvallisuutta ja tukee yksikön tavoitteiden mukaisia palvelukäytäntöjä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 ohjeistuksen omavalvontasuunnitelmien laatimisesta ja seurannasta. Tämä ohjeistus antaa suuntaviivat suunnitelman sisällölle ja varmistaa, että se kattaa kaikki lakisääteiset vaatimukset. Norlandia Care Hoivakoti Toppilansalmen suunnitelma on laadittu näiden määräysten pohjalta ja mukautettu vastaamaan yksikön toiminnan erityispiirteitä ja tarpeita.

Omavalvontasuunnitelma on keskeinen työkalu palvelun laadunhallinnassa. Se on laadittu käytännönläheisesti, ja sen sisältö on muokattu vastaamaan Norlandia Care Hoivakoti Toppilansalmen hoivapalvelujen laajuutta ja luonnetta. Suunnitelmassa on huomioitu Valviran määräysten mukaiset vaatimukset ja sen laadintaan on hyödynnetty laaja-alaista asiantuntijatietoa.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön jatkuva ja dynaaminen työkalu, jota arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Tämä takaa, että suunnitelma vastaa sekä lainsäädännön vaatimuksia että asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeita. Norlandia Care Hoivakoti Toppilansalmi sitoutuu toimimaan vastuullisesti ja läpinäkyvästi, jotta asiakkaille voidaan tarjota turvallista, laadukasta ja hyvää hoitoa.

Lähteet ja ohjaavat asiakirjat:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston määräys omavalvontasuunnitelman sisällöstä (2024).
- Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026.

Tämä dokumentti on suunniteltu vastaamaan Norlandia Care Hoivakoti Toppilansalmen erityistarpeita, ja se on laadittu henkilöstön, asiakkaiden ja yhteistyökumppanien tueksi. Käytämme suunnitelmassa jatkossa Norlandia Care Hoivakoti Toppilansalmesta nimikettä Toppilansalmi.

1 Palvelutuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Norlandia Care Oulu Oy
- 3505261-6
- Siilotie 2 C, 90520 Oulu

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Norlandia Care Hoivakoti Toppilansalmi
- Siilotie 2 C, 90520 Oulu
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi: Pirta Alarvo
pirta.alarvo@norlandia.com puhelin: 050 3634 864

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Norlandia Hoivan Toppilansalmen palvelukorttelissa tuotetaan ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä palveluasumista sekä kotihoitoa ikäihmisille. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on 90 paikkaa, 90 asukkaalle. Yhteisöllisessä palveluasumisessa on 34 paikkaa, 34 asukkaalle. Palveluasuntoihin voivat hakeutua myös itsemaksavat asiakkaat ja heille voidaan tarjota palvelua kotihoidon ja yhteisöllisen asumisen palveluna.

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) on 20.1.2025

Palvelu, johon lupa on myönnetty ympärivuorokautinen palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen ja kotihoito sekä tukipalvelut

Toiminta-ajatus: Toppilansalmen toiminta-ajatuksena on tarjota Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisille laadukasta, ympärivuorokautista ja yhteisöllistä asumista sekä kotihoidon palveluita, joissa turvallisuus, aktiivisuus ja asukkaiden elämänlaatu ovat keskiössä. Toppilansalmessa ikäihmiset saavat yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityä hoivaa ja tukea yhteisöllisessä ympäristössä, jossa korostuu yhdessä tekeminen, osallisuus ja sukupolvien välinen vuorovaikutus. Yhteiset aktiviteetit ja yhteisön tuki

mahdollistavat merkityksellisen, turvallisen ja osallistavan arjen, jossa jokainen voi tuntea itsensä arvostetuksi ja osaksi yhteisöä.

Toppilansalmen toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat:

Visio: "Energisin, osaavin ja aktiivisin ikäihmisten palveluasumisen yksikkö."

Missio: "Turvallinen arki, onnellinen sydän."

Arvot: "Osaaminen, tavoitteellisuus, kunnioitus ja aktiivisuus"



(osaaminen)

Ambitious (tavoitteellisuus)

Respectful (kunnioitus)

Energetic (aktiivisuus)

Toimimme Norlandia Yhdessä konseptin toimintaperiaatteiden mukaisesti. Tavoitteenamme on aktiivinen, energinen, yhteisöllinen ja terveellinen elämä. Lyhyen ja pidemmän aikavälin tavoitteemme on avattu myöhempanä tarkemmin. Haluamme tehdä toiminnastamme läpinäkyvää ja kehittää toimintaamme jatkuvasti, sillä laadukas toiminta on keskiössä Norlandia Yhdessä konseptissa.

Toppilansalmen henkilökunta on otettu alusta alkaen mukaan luomaan käytössä olevia toimintatapoja ja -ohjeistuksia. Toppilansalmen toiminta on yhteisöllistä ja asukkaat pääsevät vaikuttamaan ja suunnittelemaan toimintaamme mm. asukaskerhoissa. Asukaskerhoista laaditaan kokousmuistiot ja yhdessä sovitut asiat

otetaan osaksi toimintaa. Näin haluamme vahvistaa asiakkaidemme osallistumista päivittäisen toimintamme suunnittelussa. Yhteisöllisen asumisen puolella asukaskerhot kokoontuvat joka perjantai ennen päiväkahveja.

Toppilansalmessa jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja, jonka tehtävänä on huolehtia kokonaisvaltaisesti asiakkaan asioista ja asumisesta. Omahoitaja tutustuu asiakkaaseen mahdollisesti jo ennen muuttoa ja auttaa kaikissa muuttoon liittyvissä asioissa. Hoitosuunnitelman eli palvelujen toteuttamisen suunnitelman tekeminen asiakkaan kanssa on omahoitajan tärkeä tehtävä. Haluamme tehdä tiivistä yhteistyötä asiakkaiden omaisten kanssa, asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Omahoitaja huolehtii säännöllisestä yhteydenpidosta ja jokainen vuorossa oleva työntekijä on osa päivittäistä yhteydenpitoa. Hoitoneuvottelut tapahtuvat pääsääntöisesti palvelujen toteuttamisen suunnitelman päivittämisen yhteydessä, kahdesti vuodessa. Omahoitaja kokoaa hoitoneuvotteluun osallistuvat henkilöt.

Haluamme olla osa laajempaa, Pohteen alueen yhteisöä ja teemme aktiivista yhteistyötä muun muassa alueen oppilaitosten kanssa. Yhteistyö seurakunnan kanssa toteutuu säännöllisillä hartaushetkillä. Yksikössä on käynyt vapaaehtoisia esiintyjä. Lähitulevaisuudessa on tarkoitus käynnistää yhteistyötä paikallisyhdistysten ja järjestöjen kanssa.

Osa toimintaamme on myös teknologian hyödyntäminen. Asiakastietojärjestelmämme Hilka toimii yhdessä asiakkaiden kutsu- ja turvajärjestelmän kanssa (9Solutions). Tämän lisäksi meillä on otettu käyttöön erilaisia teknologisia ratkaisuja (esimerkiksi Kardemummon Hilda -hoivayksikön sisältöpalvelu, Medekan virtuaalinen reittiohjelmisto ja Kelosoundin virkistävä äänimaailma), jotka mahdollistavat mm. ikäihmisten yhteiset pelihetket, videopuhelut talon ulkopuolelle sekä yksilölliset harjoitukset ikäihmisille.

Haemme aktiivisesti uusia yhteistyökumppaneita ja haluamme olla osa uusien toimintatapojen sekä toimintamallien pilotointia. Kinestetiikka on yksi valikoitunut hoitotyön toimintamalli ja haluamme olla osa myös sen kehittämistä ikäihmisten asumisessa. Haluamme osoittaa, että ikäihmisten asumisen yhteisöllisesti, aktiivisesti ja energisesti on osa tulevaisuuden hoivaa. Fysioterapeuttimme Riikka Kinnunen toteuttaa kinestetiikan perehdytystä henkilöstölle käymällä kinestetiikan perusasioita läpi ja järjestämällä kinestetiikkatuokiota henkilöstölle pienryhmissä, jossa hoitajat pääsevät harjoittelemaan kinestetiikan oppeja käytännössä.

Konseptimme, jonka tavoitteena on yhdistää päiväkotia ja ikäihmisten asuminen samassa rakennuskokonaisuudessa, luo toteutuessaan yhteyden sukupolvien välille. Tarjoamme elinympäristön, jossa lapset ja ikäihmiset tapaavat ja oppivat toisiltaan. Lapset rikastuttavat ikäihmisten arkea ja tuovat elämään iloa, leikkiä ja vahvistavat elämän tarkoitusta. Ikäihmiset tuovat ympäristöön turvallisuutta ja elämäkokemusta, perinnetietoa- ja taitoa, kiireettömyyttä, lasten itsetuntoa vahvistavaa vuorovaikutusta ja huomiota sekä vahvistavat erilaisuuden hyväksymistä. Tällä hetkellä odottelemme tietoa siitä, että milloin

korttelin päiväkotia aukeaa ja pääsemme aloittamaan yhteisöllisen toiminnan lasten kanssa. Nyt olemme tehneet yhteistyötä läheisen päiväkodin kanssa.

Toimintaperiaatteet



MOTORISTEN TAITOJEN KEHITTÄMINEN JA KUNNON YLLÄPITÄMINEN

Ulko- ja sisätilat varusteineen sopivat sekä ikäihmisille että lapsille.

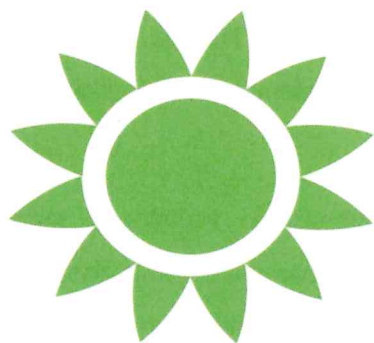
Ikäihmiset ja lapset osallistuvat päivän aktiviteetteihin yhdessä.

YHTEISÖLLISYYS, KODIKKUUS, PERHESUHTEET

"Koko perhe saman katon alla."

Tiivis yhteys sukulaisiin ja muuhun yhteisöön.

Tehokas viestintä läheisten kanssa.



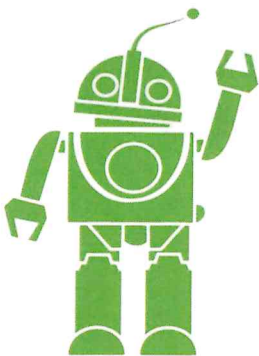
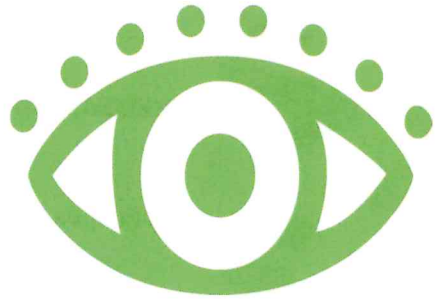
VUODENAJAT, SÄÄILMIÖT, ULKOILU SÄÄLLÄ KUIN SÄÄLLÄ

Ikäihmistien ja lasten toiminnan teemat mukailevat vuodenaikojen vaihteluita.

Varmistetaan riittävä ulkoilu myös ikäihmisille.

AISTIT

Sisätiloissa käytössämme on eri aisteja aktivoivia ja interaktiivisuuteen kannustavia tiloja molemmille sukupolville.



TEKNOLOGIA JA INNOVAATIOT

Myönteinen suhtautuminen uusiin teknologiaratkaisuihin.

Sovellukset tukemassa luontaista luovuutta ja uteliaisuutta.

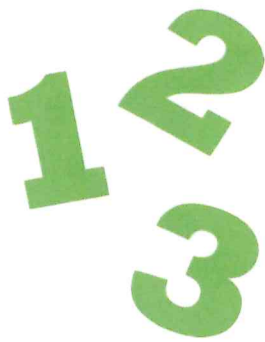
Teknologinen sovellus, jolla ikäihmiset ja lapset voivat mm. pelata yhdessä

KULTTUURIEN YMMÄRTÄMINEN

Perinteinen suomalainen kulttuuri ja muut kulttuurit.

Ikäihmisten muistot menneisyydestä luovat lapsille ymmärrystä vanhoista ajoista ja perinteistä.





LOGIIKKA, MATEMATIIKKA, AIVOJEN AKTIIVISUUS

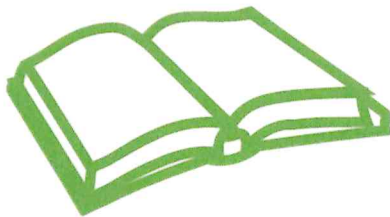
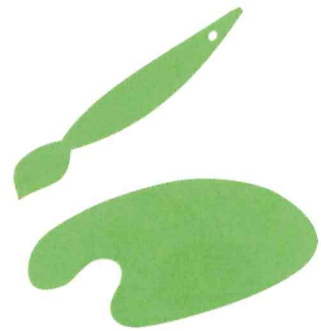
Aivojumppa on tärkeää sekä ikäihmisille että lapsille.

Molemmat voivat pelata yhdessä esimerkiksi muistipeliseinän avulla.

TAIDE, KULTTUURI, MUSIIKKI

Ikäihmiset ja lapset soittavat ja kuuntelevat musiikkia yhdessä.

Yhteiset taiteilut ovat molemmille mieltäsiä toimintaa.



KIRJALLISUUS

Lasten runot ja tarinat ovat erittäin kiinnostavia ikäihmisten mielestä.

Tarinat historiasta ja perinteiset suomalaiset sadut kiehtovat molempia.

RUOKA

Korkealaatuista lähi- ja luomuruokaa ikäihmisille ja lapsille.

Oma hyötypuutarha

Ikäihmiset ja lapset laittavat ruokaa ja leipovat yhdessä luoden ja herättäen henkiin ruokamuistoja.



Osa Toppilansalmen palveluista hankitaan ostopalveluina.

Ostopalvelujen tuottajat:

Rantalainen: kirjanpito ja palkanlaskenta, palkkahallinto

Fastroi Hilkka: asiakastietojärjestelmä

LifeCare: potilastietojärjestelmä

9Solutions: Turva- ja kutsujärjestelmä

Lyreco: hygienia-, ensiapu-, hoito-, toimisto ja yms. tarvikkeet ja kuljetus

Medanta: työvaatteet ja niiden pesu

Comforta: liinavaatteet ja niiden pesu

Lindström: vaihtomatot

DNA: Puhelin- ja internet

RAIsoft (toimintakyvyn arviointimenetelmä)

ISS Palvelut Oy: Kiinteistö- ja ulkoaluehuolto

Jätehuolto: L&T

Granlund Manager: Kiinteistön sähköinen huoltokirja

OTIS: Hissihuolto

Presto: Palolaitteiston huolto

Vaihtelee tarpeen mukaan: remontointi

Oulun Energia Sähköverkko Oy, Oulun Vesi -liikelaitos; Kaukolämpö, sähkö, vesi

Feelia: ateriapalvelu

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan alihankkijoiden palvelujen osalta havainnoistaan Falcony - laatujärjestelmään ja nimetyt vastuuhenkilöt käsittelevät saapuneet ilmoitukset. Alihankkijoilta edellytetään yhtä laadukasta palvelua kuin omana palveluna tuotettavalta. Jokaisen alihankkijan kanssa käydään säännöllistä keskustelua toiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi.

1.4 Päiväys:

Toppilansalmen omavalvontasuunnitelma on laadittu 02.12.2024 ja suunnitelma on ensimmäinen versio tällä mallipohjalla. Jatkossa suunnitelmaa päivitetään neljä kertaa vuodessa sekä tarvittaessa toiminnan muuttuessa. Toinen päivitys on tehty 03.02.2025. Kolmas päivitys valmistunut 04.08.2025. Neljän päivitys on valmistunut 07.11.2025. Viides päivitys on tehty 31.3.2026. Kuudes päivitys on valmistunut 26.06.2026.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Toppilansalmen omavalvontasuunnitelman laatiminen on yksikön johtajan vastuulla, mutta omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuvat yksikön johtajan (Pirita Alarvo) lisäksi, henkilöstövalmentaja (Jenna Kossi), palveluvastaava (Iita Koivula), vastaava sairaanhoitaja (Päivi Niemi), vastaava hoitaja (Sanna Matinlassi) sekä muu henkilökunta. Henkilökunta osallistetaan omavalvonnan laatimiseen suunnittelemalla ja käsittelemällä omavalvontaa erilaisissa palavereissa. Omavalvontasuunnitelma on tärkeä osa perehdyttämistä ja toimii ikään kuin toiminnan käsikirjana. Myös asukkaat ja omaiset otetaan mahdollisuuksien mukaan omavalvonnan suunnitteluun mm. asukaskerhoissa ja omaisten/läheisten illoissa. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt.

Valvontalain 10 §:n pykälässä on määritelty palvelun laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta. Siitä, että palveluille säädetty edellytykset täyttyvät Norlandia Care Hoivakoti Toppilansalmessa vastaa:

Yksikön johtaja Pirita Alarvo pirita.alarvo@norlandia.com p. 050 3634 864, mutta omavalvonnan eri osa-alueilla on eri vastuuhenkilöitä.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä, jotta asukkaat, omaiset/läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Toppilansalmen omavalvontasuunnitelma on esillä Tervetuloa Toppilansalmeen -lokerikossa ala-aulassa sekä yhteisöllisen asumisen yhteisissä tiloissa.

Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa yksikön verkkosivuilta sekä yksikön suunnitelmat -kansiossa ja se on tallennettu myös Toppilansalmen teamsiin -> yleiset -> omavalvontasuunnitelma. Samassa kansiossa on muokattava omavalvontasuunnitelman versio, johon koko henkilöstö pääsee tekemään reaaliaikaisesti omavalvontasuunnitelmaa koskevat muutokset, jotka koskevat palveluyksikön toiminnassa tapahtuneita muutoksia, jotka liittyvät tuotettaviin palveluihin, niiden laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viiveettä. Muutokset viedään henkilöstön tietoon mahdollisimman reaaliajassa ja osa tätä on omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja sen lukemiseen velvoittaminen. Suunnitelman lukeminen varmistetaan lukukuittausten teamsissä. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on tärkeä osa Toppilansalmen vuosikelloa.

Toppilansalmen omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään yksikön omassa ”arkistoivat suunnitelmat” teams -kansiossa (yksikön johtaja siirtää, kun julkaisee päivitetyn version).

Muut yksikköön laadittavat suunnitelmat ja niiden päivittäminen:

- Norlandian Saattohoitosuunnitelma on laadittu 7.1.2025. Se sisältää ohjeen äkillisen kuoleman tilanteisiin. Toppilansalmen ohjeet ovat laatineet 22.1.2025 lähihoitajat Sanna Matinlassi ja Heidi Uusitalo. Ohjeet on päivitetty 08.06.2026.
- Toimintasuunnitelma (laaditaan kerran vuodessa seuraavalle vuodelle, laadittu vuodelle 2026 26.03.2026)
- Yhdessä Konseptin käsikirja (Norlandia tasoinen)
- Aggressiivisen asukkaan kohtaamisesta löytyy tietoa Norlandian Hoiva-asumisen intrasta -> Asiakas -> Toimintaohje: Aggressiivinen asukas
- Hoivakodin pelastussuunnitelma on laadittu Preston toimesta (päivitetty 04.06.2026) ja poistumisturvallisuusselvitys (päivitetään, kun tulee lakimuutoksia Preston toimesta, muut muutokset turvallisuusvastaavan ja yksikön johtajan toimesta) Koko korttelin pelastussuunnitelma on laadittu Hoivatilojen toimesta ja päivitetty 17.04.2026. Molemmat suunnitelmat löytyvät Toppilansalmen teamsistä
- Valmiussuunnitelma (laadittu 02.12.2024 ja päivitetty 10.06.2026)
- Siivous- ja vaatehuollon suunnitelma (löytyy Toppilansalmen teamsistä ja on päivitetty 24.09.2025)
- Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma (Keittiön omavalvontasuunnitelma laadittu 29.11.24 ja päivitetty 05.03.2025 sekä 31.3.2026)
- Laitteiden kunnossapitosuunnitelma (IDR laiterekisteri on otettu käyttöön elokuussa 2025)
- Hygieniasuunnitelma ja -ohjeet – Toppilansalmen Teams -> Yleinen -> hoitotyö. Lisäksi Hygienia- ja tartuntatauti -ohjeet ympärivuorokautisessa ja yhteisöllisessä asumisessa -kansio löytyy Niitty - tiimin hoitajien taukotilan kaapista. Kansion ovat laatineet sairaanhoitajat Heidi Niskanen ja Lempi Siilainen.
- Asiakkaan käteisvarojen ja omaisuuden hallintasuunnitelma ja ohjeet (Hilkka - asiakastietojärjestelmä)
- Arkistonmuodostussuunnitelma (löytyy Norlandian Hoiva-asumisen intrasta)
- Tietojenkäsittelyn- ja tietosuojan suunnitelma (löytyy Norlandian hoiva-asumisen intrasta, päivitetään 2x vuodessa)
 - asiakaskirjauksien ohjeet
 - asiakastietojärjestelmän ohjeet

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkailla on mahdollisuus valita oma palvelusetelituottaja ja jos/kun asiakas valitsee meidät palvelujen tuottajiksi, saamme yhteydenoton hyvinvointialueen asiakaskoordinaattorilta ja sovimme asiakkaan muuttoaikataulun ja käymme tarvittavan tiedonvaihdon sekä asiakaskoordinaattorin, että mahdollisen lähettävän tahon kanssa. Palveluseteliasiakkaiden hoidon toteuttamisessa noudatamme ajankohtaisia palvelusetelisääntökirjoja. Meille on mahdollista tulla myös ns. itsemaksavana asiakkaana. Molemmissa tapauksissa asiakassuhteen alussa asiakkaan kanssa käydään läpi palvelu- ja vuokrasopimukset, joihin

vaaditaan joko asiakkaan tai hänen edustajansa allekirjoitus. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamisen suunnitelma. Suunnitelma tehdään asiakkaan ja mahdollisesti omaisten/läheisten kanssa yhdessä omahoitajan toimesta. Olemme aloittaneet tuottamaan Pohteen sopimuksen mukaista yhteisöllistä asumista 1.12.2025 alkaen, mutta meillä ei ole vielä ns. tämän sopimuksen mukaisia yhteisöllisen asumisen asukkaita.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Riittämätön mitoitus	pieni	ennakoidaan asiakastilanne, riittävä vakituisten ja sijaishenkilöstön rekrytointi
Ostopalvelutuottajan toiminnassa ilmenee puutteita	pieni	säännöllinen yhteydenpito ostopalvelutuottajien kanssa, henkilöstö tekee ilmoitukset Falcony-järjestelmään->käsittely->tieto tuottajalle
tähän kirjataan mahdolliset muut esille tulevat riskit		

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö on Toppilansalmessa keskeinen osa asiakastyötä, erityisesti silloin, kun ikääntynyt asiakas tarvitsee samanaikaisesti useita palveluita. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja sovitaan yhteydenotoista sekä yhteistyökäytännöistä, jolloin varmistetaan, että kaikki toimijat voivat osallistua asiakkaan palvelukokonaisuuden suunnitteluun. Yhteydenpitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään, mikä tukee tiedonkulun sujuvuutta.

Lääkäripalvelut järjestetään Tuiran sotekeskuksen kautta. Lisäksi virka-ajalla, on asiakkaan tarpeiden mukaan hoidon tukena käytettävissä sotekeskuksen virkalinja. Lisäksi virka-ajan ulkopuolella on mahdollista olla yhteydessä Kotas tai etälääkäri ja tilanteen muuttuessa voidaan tarvittaessa järjestää jatkohoito erikoissairaanhoidossa. Asiakaskoordinaattoreihin ja palveluohjaajiin voi ottaa tarvittaessa yhteyttä palvelutarpeen arviointia varten (Pohteen Oulun alueen palveluohjausyksikkö). Asiakkaiden apteekkiasioista vastaa Rotuaarin apteekki, ja apuvälineiden osalta yhteistyötä tehdään apuvälinelainaamon kanssa, kun taas huoltoasioista vastaa apuvälinelainaamon laitteiden osalta apuvälinelainaamo ja hoitokotiin hankittujen laitteiden osalta Berner.

Yhteydenpito eri toimijoiden kanssa tapahtuu puhelimitse, salattujen sähköpostien, postin tai asiakastietojärjestelmän kautta, mikä mahdollistaa tietoturvallisen ja sujuvan tiedonkulun. Näin monialainen yhteistyö varmistaa, että asiakkaan saama palvelu on kattavaa, turvallista ja hänen tarpeidensa mukaista.

Terveyden- ja sairaanhoito: Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Toppilansalmen henkilökunnalle on laadittu kirjalliset ohjeet lääkäripalveluiden käytöstä. Hoitajia kannustetaan soittamaan asiakkaan voinnin muutoksista herkästi. Pohteen ohjeistukset esim. reagointirajat verikokeisiin ja fysiologisiin mittauksiin liittyvistä arvoista, kuten verenpaine, löytyvät yksikön Teamsista. Akuutin tilanteen tunnistamiseksi on laadittu erillinen ohje. Osana henkilöstön perehdytystä on asiakkaiden terveydenhuollon palvelujen järjestämistä koskevat ohjeistukset.

Asiakkaiden muuttaessa selvitetään heidän toiveensa sekä tarpeet yllä mainittuihin palveluihin ja ne kirjataan osaksi hoitosuunnitelmaa sekä asiakaskohtaista koostetta. Asiakaskohtaisesta koosteesta jokainen vuorossa oleva työntekijä näkee palvelujen käyttöjen perusteet ja tarpeet. Omahoitajan tehtävänä on koordinoita kiireettömien palveluiden toteutuminen ja niiden toteutumisen seuraaminen.

Kiireellisten palvelujen käytöstä huolehtivat aina vuorossa oleva henkilökunta ja he kirjaavat toimenpiteet asiakastietojärjestelmään, josta saadaan tarvittaessa raporttia myös kiireellisten palveluiden käytöstä. Hoitotahto ja mahdolliset hoidonrajaukset merkitään sekä asiakastietojärjestelmä Hilikkaan että Lifecare - potilastietojärjestelmään ja niitä tarkistetaan tarvittaessa oman lääkärin kanssa, vähintäänkin kerran vuodessa vuosikontrollin yhteydessä. Asiakkaille laaditaan ennakoiva hoitosuunnitelma.

Toppilansalmessa on erillinen saattohoitosuunnitelma/ohjeistus, joka sisältää asiakkaan kuoleman varalle laaditut erilliset kirjalliset toimintaohjeet.

Hoitosuunnitelman päivittämisen ja arvioinnin yhteydessä käydään läpi kiireettömien palveluiden käyttö. Toimintaperiaattemme mukainen aktiivinen, yhteisöllinen ja laadukas arki on osa terveyden edistämistä. Terveellisen elämäntapa on osa yksikkömme toimintaa ja näkyy kaikessa tekemisessämme. Konkreettisesti asiakkaita motivoidaan ja kannustetaan kuntoiluun, liikkumiseen ja osallistumiseen yhteisiin toimintahetkiin.

Toppilansalmen asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta tulee vastaa Tuiran sotekeskuksen lääkäri. Kiireettömissä asioissa omalääkärin tavoittaa virkalinjan kautta tai ottamalla asian puheeksi lääkärinkierrolla. Kiireellisissä asioissa otetaan yhteyttä oman terveysaseman virkalinjalle (tai vaihtoehtoisesti KOTAS-tiimiin). Virka-ajan ulkopuolella voi ottaa yhteyttä KOTAS –tiimiin. Kiireellisissä, välitöntä hoitoa tarvitsevilla tilanteilla soitetaan aina 112.

Lääkärinkierroista vastaavat yksikön vastaava sairaanhoitaja tai muut vuorossa olevat sairaanhoitajat. Lääkärinkierto tapahtuu joko paikan päällä tai etänä joko puhelimitse, Teams –videoneuvotteluilla tai viestittämällä potilastietojärjestelmän kautta.

Asiakkaiden suun terveydenhuollosta vastaa Oulun kaupungin suun terveydenhuolto. Heidän toimestaan asiakkaille tehdään suunhoidon tarkastukset ja tarkastusten perusteella toteutetaan jatkohoito. Toiminta käynnistyy syksyllä 2026.

Verenpaineen, pulssin ja painon mittauksia toteutetaan kuukausittain ja aina tarpeen niin vaatiessa tai lääkärin niin ohjeistaessa. Verikokeita otetaan yksikössä tarpeen niin vaatiessa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toppilansalmen valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta vastaa yksikön johtaja Pirita Alarvo, pirita.alarvo@norlandia.com, puh. 050 3634 864

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa: Toppilansalmessa asiakasturvallisuuden varmistaminen perustuu tiiviiseen yhteistyöhön turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Sosiaalihuollon omavalvonta kattaa sosiaalihuollon lainsäädännön mukaiset asiakasturvallisuuden vaatimukset, mutta palo- ja pelastusturvallisuuden sekä asumisterveyden turvallisuuden osalta noudatetaan alan erityislainsäädäntöä ja siihen liittyviä velvoitteita.

Toppilansalmi toteuttaa pelastusviranomaisten asettamat velvoitteet; poistumisturvallisuusselvitys on laadittu ennen toiminnan aloittamista (11/24) ja ilmoittamme kaikista havaituista palo- ja onnettomuusriskitekijöistä pelastusviranomaisille. Ilmoituksen sisältö on säädetty terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä. Näiden toimien avulla Toppilansalmi varmistaa kattavan

asiakasturvallisuuden yhteistyössä kaikkien keskeisten turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Toppilansalmessa pidetty 23.05.2025, 09.10.2025 ja 17.3.2026 alkusammutuskoulutusta ja poistumisharjoitukset, joihin mahdollistettiin osallistuminen mahdollisimman monelle henkilökunnan jäsenelle. Palotarkastus on tehty ennen tilojen käyttöönottoa ja 20.8.25.

Terveydensuojelulain mukainen omaevalvonta: Toimintayksikkö, joka harjoittaa ilmoituksenvaraista toimintaa, tekee terveydensuojelulain 13 § mukaisen ilmoituksen kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. terveydensuojelulain mukainen aloitustarkastus on tehty Toppilansalmessa 27.02.2025 Oulun seudun ympäristötoimen terveystarkastaja Auli Savimäen toimesta. Tarkastusraportti on luettavissa Toppilansalmen yleiset teamsissä tilojen terveystarkastukset kansioista.

Toppilansalmen hoivakotiin on laadittu pelastussuunnitelman Preston toimesta ja koko korttelille on olemassa myös oma pelastussuunnitelma. Toppilansalmeen on laadittu myös valmiussuunnitelma. Toppilansalmeen on nimetty **työsuojeluvaltuutetuksi vastaava hoitaja Sanna Matinlassi**. Erilaisia riskejä arvioidaan vuosittain ja tällä tavalla teemme ennaltaehkäisevää työtä riskien minimoimiseksi. Me pidämme huolen siitä, että yksikön henkilökunnalla on ajantasaiset lääkehoitoluvat ja ensiapuvalmius riittävällä tasolla. Varmistamme työsuhteen alussa, onko ensiapu- ja alkusammutuskoulutusta saatu ja järjestämme ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksia tarpeen mukaan. Palohälytys- ja sprinkelijärjestelmät testataan kiinteistöhuollon toimesta. Kiinteistöhuolto huolehtii myös poistumisteistä ja niiden merkintöjen toimimisesta. Kiinteistöhuolto huolehtii myös, että palotarkastukset tulevat tehtyä ohjeistusten mukaisesti. Perehdytyksessä huomioidaan myös turvallisuusasiat (turvakävelyt työsuhteen alussa ja sen jälkeen säännöllisin väliajoin). Toppilansalmessa toimii ns. **turvallisuusvastaava perushoitaja Jaana Heikkinen**.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Vaaratilanne	Arvio tilanteesta	Käytettävät menetelmät
Pitkäkestoinen sähkökatko	Lämpö, vesi ja valaistus eivät toimi.	Varavirtalähteet, taskulamput, hätäradiot.
Tulipalo	Välitön evakuoinnin tarve.	Pelastussuunnitelman mukainen toiminta.

Vaaratilanne	Arvio tilanteesta	Käytettävät menetelmät
Pandemia	Infektioriski ja henkilöstön vähentyminen.	Hygieniaohteet, suojavarusteet, eristys, tarvittava varahenkilöstö
Tietoliikennehäiriö	Asiakasturvallisuuden vaarantuminen.	Paperiset varakopiot, varajärjestelmät.
Äärimmäiset sääolosuhteet	Rakenteelliset ja terveydelliset vaarat.	Lämpötilojen seuranta, tilojen viillennys, lämmitys, varautuminen.
Väkivallan uhka	Asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus.	Koulutus, hälytysjärjestelmät.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. (Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2)).

Toppilansalmen laadukasta asiakastyötä toteutetaan monella eri tavalla ja siinä otetaan huomioon monia asiakastyöhön liittyviä asioita.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta: Asiakkaiden palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Toppilansalmen arki koostuu aiemmin esitellyistä toimintaperiaatteista, joiden tavoitteena on aktiivinen, yhteisöllinen ja laadukas elämä asukkaillemme. Joka päivä toteutetaan yhteistä toimintaa joustavan viikkokalenterin ohjelman mukaisesti sekä järjestetään mahdollisuus ulkoiluun säännöllisesti. Tilat, henkilöstön osaaminen ja luotu viikko-ohjelma tukevat osallisuutta ja toimintakykyä. Viikkokalenteri on laadittu ympärivuorokautiselle hoivalle ja yhteisöllisen asumisen puolelle erikseen.

Henkilöstön rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota ikäihmisten erityisosaamiseen sekä aktiiviseen työtapaan.

Arjen toteutumista seurataan päivittäisten raporttien, kirjausten ja omahoitajan tekemien väliarviointien avulla. Asiakastietojärjestelmään saadaan kirjattua esimerkiksi ulkoilut helposti tarkastettavaksi, jolloin jokainen työntekijä pystyy seuraamaan toteutuneiden aktiivisuuksien määrää.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms, mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti: Asiakkaille järjestetään mahdollisuus ulkoilla säännöllisesti joko RantaNiityn ulkoilupihalla tai hoitajan kanssa lähiympäristössä.

Toppilansalmessa työskentelee oma **fysioterapeutti Riikka Kinnunen**. Fysioterapeutti toimii hoivavahvuudessa aamuisin ja toteuttaa tällöin asukkaiden perushoitoa ja keskittyy eniten fyysistä avustusta tarvitsevien asukkaiden liikkumisen tukemiseen. Fysioterapeutin vastuulla ovat lisäksi asukkaiden päivittäiset ryhmänohjaukset, kuntosaliryhmien toteuttaminen ja asukkaiden yksilöllisistä apuvälineistä vastaaminen.

Joustavaan viikkokalenteriin sisällytetään erilaista kulttuuri- ja harrastustoimintaa. Viikkokalenteri elää ja yhteistä toimintaa suunnitellaan ja kehitetään asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Omahoitajuus: Toppilansalmen asukkaille nimetään asiakkuuden ajaksi omahoitaja sekä varaomahoitaja, jotka vastaavat asukkaan tarpeiden mukaisesta palveluiden järjestämisestä. Omahoitaja ja varaomahoitaja huolehtivat siitä, että palvelut toteutetaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omahoitajille on laadittu selkeä tehtäväkuva, jossa määritellään heidän roolinsa ja vastuualueensa asukkaan hyvinvoinnin tukemisessa. Päivittäisten asioiden hoitamiseksi omahoitajat varaavat ajan asuntokerroksen varauskalenterista, mikä mahdollistaa sujuvan ja ennakoidun asioinnin asukkaan tarpeiden mukaisesti.

Omahoitaja tulee arvioimaan hoitosuunnitelmaa vähintäänkin puolivuositain. RAI arviointi tehdään myös vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asukkaan voinnin merkittävästi muuttuessa.

Omatyöntekijä: Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on nimetty muu palvelusta vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Toppilansalmesta voidaan tarvittaessa olla yhteydessä asiakkaan asioista Oulun ympärivuorokautisen palveluasumisen (ostopalvelut ja palvelusetelit) Ikäihmisten palveluiden toimialueen asiakaskoordinaattoriin/palveluohjaajaan.

Ravitsemus: Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

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

Toppilansalmen ruokahuolto järjestetään omana toimintana ns. tarjoilukeittiöstä, missä lämmitetään Feelian toimittamat ateriat. Aamupuuro valmistetaan tarjoilukeittiössä joka päivä. Lisäksi keittiöllä leivotaan ja valmistetaan erilaisia tuoretuotteita. Toimintaa organisoii **ruokahuollon vastaava Katja Föhr**. Asukkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi ja välipala, päivällinen ja iltapala sekä tarpeen mukaan yöpala niin, että yöpaasto ei ylittäisi 11 tuntia.

Toppilansalmessa on pidetty keittiön terveystarkastus 04.03.2025. Saimme Oiva -raportissa Oivallisen tuloksen, mikä on nähtävissä yksikön verkkosivuilla sekä ala-aulassa.

Asiakkaan muuttaessa hänen mahdolliset ruokarajoitteensa ja erityisruokavaliot selvitetään ja otetaan huomioon asiakkaan ruokavaliossa. Ruokailussa otetaan huomioon esimerkiksi mahdolliset nielemisongelmat, jolloin pyritään muuttamaan ruuan rakennetta helpommin nieltäväksi.

Henkilökunta seuraa asukkaiden ravitsemuksen tilaa ja käyttää tarvittaessa apunaan MNA- mittaria. Asukkaiden painoa seurataan vähintään kuukausittain. Nestelista voidaan ottaa käyttöön tarvittaessa nesteen saannin seuraamiseksi. Henkilökunta on koulutettu ikäihmisten tarpeisiin ja näin ollen he osaavat arvioida päivittäisten havaintojen perusteella tarvittavia muutoksia ja tarvittaessa vastaavan sairaanhoitajan kanssa miettiä keinoja ravitsemuksen turvaamiseksi tai parantamiseksi.

Hygieniakäytännöt: Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Toppilansalmessa yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaiden tarpeita vastaavien hygieniakäytäntöjen varmistaminen ovat koko henkilöstön vastuulla. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan hygieniakäytäntöjä päivittäisessä työssään. Tilojen suunnittelussa on huomioitu käsienpesumahdollisuudet ja desinfektiohuuhteen saatavuus, mikä tukee tehokasta hygieniää. Käytössä on tartuntatautien seuraamista helpottava taulukko.

Vastaava kodinhuoltaja Janita Taskila ja muut kodinhuoltajat vastaavat tilojen siivouksesta erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti. Asukashuoneet siivotaan vähintään kerran viikossa, ja yleistilojen siivous toteutetaan suunnitellulla aikataululla. Näin varmistetaan, että sekä henkilökohtaiset että yhteiset tilat pysyvät siisteinä ja hygieniataso korkeana.

Yksikköön on lisäksi erilliset hygieniaohteet, jotka takaavat, että hygieniakäytännöt ovat selkeät ja niiden toteutumista on helppo valvoa.

Pyykkihuolto: Kodinhuoltajat huolehtivat Toppilansalmen pyykkihuollosta erillisten ohjeiden mukaan. Toppilansalmen kodinhuoltajana voi toimia henkilö, jolla on vähintään kolme vuotta siivoukokemusta tai alan kokonainen tutkinto. Liinavaatteiden pesulapalveluista huolehtii Comforta Oy. Lindström huolehtii vaihtomattojen puhtaudesta ja Medanta henkilöstön työvaatteiden puhtaudesta. Asukkaiden vaatteet pestään yhteisessä pyykkituvassa, jossa on käytössä talon pyykinpesukoneet sekä kuivausrummut. Asukkaiden pyykkihuolto on kodinhuoltajien sekä hoitohenkilökunnan yhteisvastuulla. Toppilansalmessa ei kuivata pyykkiä narulla sisäilman laadun varmistamiseksi.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Tilojen käytön periaatteet: Toppilansalmen tilat on suunniteltu ikäihmisten esteettömään asuinkäyttöön. Tilat ovat uudet ja ne on otettu käyttöön 2.1.2025. Tiloissa on koneellinen ilmanvaihto ja riittävästi valaisimia. Yhteisiä tiloja voidaan myös tarvittaessa viilentää esimerkiksi kesähelteillä. Yhteisten tilojen sisustuksessa on huomioitu viihtyvyys, käytännöllisyys ja paikallisuus tapeteissa sekä luontoaiheisuus sammuksissa. Asukkaiden huoneet (21,5 – 22,5 neliötä) sisältävät omat kylpyhuoneet sekä kaappitilaa omille tavaroille. Kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita.

Yhteisöllisen palvelutalon huoneet ovat vuokra-asuntoja, joissa on ns. minikeittiöt, ilman uunia ja liesitasoa. Asunnot ovat kooltaan 27,5 – 34 neliötä ja kaikki asunnot ovat yksiöitä.

Kaikissa asuntoihin on asennettu säleverhot. Ympäri vuorokautisen hoivan puolella asukashuoneisiin on asennettu säleverhojen lisäksi paloturvalliset verhot.

Asukkaiden käytössä on myös yhteisiä tiloja:

- oleskelu- ja ruokailutilat
- sauna ja pukuhuone
- kuntosali
- yhteiset oleskelu -hyötypuutarha-alueet

Toppilansalmen hoivakodin toiminta on käynnistynyt yhdestä ympärivuorokautisen hoivan asumisen kerroksesta (3.kerros) tammikuun 2025 lopussa. Asukasmäärä on kasvanut hiljalleen ja kesäkuussa 2026 yksikössä asuu 58 ympärivuorokautisen hoivan asukasta. Ensimmäiset yhteisöllisen palvelutalon asiakkaat

ovat päässeet muuttamaan maaliskuussa 2025. Kesäkuussa 2026 yksikössä asuu palveluasunnoissa yhteensä 17 asukasta. He ovat joko kotihoidon palveluseteliäsiakkaita tai ns. itsemaksavia asiakkaita. Hoivakodin asiakkaat pyritään sijoittamaan huoneisiin avuntarpeen mukaisesti niin, että asukas saa tarvitsemansa avun ja tuen elämänsä loppuun saakka ilman huoneen vaihtoa. Omaisten vierailut ja yöpymiset ovat mahdollisia huoneissa.

Yhteisöllisen asumisen asunnoissa on wc/suihku ja pieni keittiö. Muutoin asukas sisustaa huoneensa itse. Ympäri vuorokautisen hoivakodin asukkaat saavat sisustaa omia huoneitaan vapaasti, huoneissa on valmiina peruskalustus (hoivasänky, yöpöytä, tuoli, verho ja kiinteät kalusteet), mutta asukas voi vapaasti tuoda omia kalusteitaan huoneeseensa. Henkilökunta on asukkaan apuna tarvittaessa huoneen sisustamisessa. Jokainen asukas tuo mukanaan omat vaatteensa ja hygieniatarvikkeet. Liinavaatehuolto on järjestetty talon puolesta.

Tauluja ja muita koristeita voi laittaa seinille omien toiveiden mukaisesti niille varatuille paikoille tai taulukiskon avulla. Huoneiden seiniin ei voi tehdä reikiä. Asunnoissa toimitaan tavanomaisten vuokrauksesta sovituin periaattein. Asukkaiden vuokraamia huoneita ei käytetä muihin tarkoituksiin ennen kuin vuokrasopimus on päättynyt.

Ympäri vuorokautisen hoivan tilat ovat jakaantuneet kolmeen eri kerrokseen. Henkilökunta on nimennyt kerrokset:

3. kerros on RantaNiitty

4. kerros on SatamaLaituri

5. kerros on MeriTuuli

Yhteisöllisen palveluasumisen asunnot sijaitsevat kerroksissa 2 – 6.

2. kerros on Ankkuri

3. kerros on Kaisla

4. kerros on Ruori

5. kerros on Purje

6. kerros on Majakka

Kemikaaliturvallisuus: Toppilansalmessa kiinnitetään erityistä huomiota vaarallisten aineiden säilyttämiseen ja käyttämiseen. Kemikaalien valinnassa kiinnitetään jo erityistä huomioita turvallisuuskäytöksiin. Kaikki vaarallisia kemikaaleja sisältävät aineet (pesuaineet, huuhteluaineet, wc-puhdistusaineet ja siivousaineet)

säilytetään lukituissa tiloissa. Siivousaineita säilytetään siivouskomoissa. Ja silloin kun ne ovat siivouskärryssä, ne ovat kodinhuoltajan valvonnan alla. Pyykinpesuaineet säilytetään pesutuvalla, joka on lukittu ja korttelin alakerrassa. Tarjoilukeittiö lukitaan aina kun sieltä poistutaan. Käsien desinfektioainetta tarvitaan infektioiden estämisen mahdollistamiseksi jatkuvasti, ja pyrimme säilyttämään niitä tarvittaessa asukkaiden ulottumattomissa ja valitsemme jo lähtökohtaisesti mahdollisimman turvalliset tuotteet. Yksikössä käytettävien kemikaalien luettelo löytyy Toppilansalmen Yleiset teamsistä ja alakerran pukuhuoneiden yhteydessä olevasta siivouskomerosta.

Välineiden hankinta ja soveltuvuus

Hankintaprosessi: Välineiden valinnassa huomioidaan tarve, turvallisuusstandardit ja soveltuvuus käyttötarkoitukseen. Hankinnat tehdään luotettavilta toimittajilta. Apuvälineet kirjataan laiterekisteriin (IDR).

Käyttöönotto: Uusien välineiden käyttöönotossa suoritetaan tarkistus, jossa varmistetaan niiden kunto, turvallisuus ja käyttöohjeiden saatavuus.

Huolto ja ylläpito

Säännöllinen huolto: Välineet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti. Käytössä on huoltoaikataulu, jonka toteutumista seurataan. Päivittäiset ja määräaikaisten tarkistukset tehdään käytössä oleville välineille turvallisuuden ja toimivuuden varmistamiseksi.

Vikojen hallinta: Mahdolliset viat tai puutteet raportoidaan ja korjataan viipymättä. Epäkunnossa olevat välineet poistetaan käytöstä välittömästi.

Henkilöstön perehdytys: Välineiden käyttöön annetaan koulutus, joka kattaa käyttöohjeet, turvallisuusohjeet ja huoltokäytännöt. Säännölliset päivityskoulutukset henkilöstölle uusista välineistä ja niiden käytöstä.

Vastuuhenkilöt: Nimetään vastuuhenkilöt, jotka valvovat välineiden kuntoa ja huollon toteutumista sekä laiterekisteriä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta on Norlandia Hoivakoti Toppilansalmessa:

Yksikön johtaja Pirita Alarvo

Norlandia Hoivan tietosuojavastaavan nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot

Mira Ruusunen mira.ruusunen@norlandia.com p.050 476 8933

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen: Tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojavastaavasta sekä tietoturvaloukkauksista löytyy tietoa tietosuojavaltuutetun verkkosivuilta. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. 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 tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa heti, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta palvelutarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja ryhtyy toteuttamaan sosiaalipalvelua sopimuksen mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 4 § mukainen kirjaamisvelvoite edellyttää, että ammattilainen arvioi tarkasti, mitkä tiedot ovat kussakin tilanteessa olennaisia ja riittäviä. THL on antanut asiakastyön kirjaamista koskevan määräyksen 1/2021, joka tukee kirjaamisen laadukkuutta ja yhdenmukaisuutta.

Jokainen Toppilansalmen työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmän (Hilkka) ja sairaanhoitajat potilastietojärjestelmän (Lifecare) käyttöön sekä tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn. Kotihoidon asiakkaiden käynnit kirjataan Hilkka -asiakastietojärjestelmään. Ympäri vuorokautisessa hoivassa ja yhteisöllisen palveluasumisessa asiakastyön kirjaukset tehdään Hilkkaan, mutta lääkäriyhteistyö edellyttää myös Lifecaren käyttöä. Tunnuksot Lifecarelle annetaan vain ns. sairaanhoitajille esihenkilöiden toimesta. Tunnuksilla pääsee vain meille osoitettuihin potilastietoihin.

Tietosuoja on keskeinen osa perehdytysuunnitelmaa, ja tietosuojan osaamista päivitetään säännöllisesti vuosittain verkkokurssien sekä palaverikäytäntöjen yhteydessä. Hoivayksikön johtaja, henkilöstövalmentaja, palveluvastaava, vastaava sairaanhoitaja ja vastaava hoitaja vastaavat hallinnollisesta perehdytyksestä, joka kattaa tietosuojan ja tietoturvan eri osa-alueet. Heidän vastuullaan on varmistaa, että työntekijät saavat riittävät tiedot ja taidot toimia tietoturvallisesti. Perehdytyksen seuranta dokumentoidaan allekirjoitettavalla kaavakkeella.

Asiakastiedot pyritään kirjaamaan mahdollisimman reaaliaikaisesti, mutta viimeistään vuoron päättyessä työntekijän tulee varmistaa, että kaikki olennaiset tiedot on tallennettu. Jos asiakas haluaa tarkistaa tai korjata omia asiakas- tai potilastietojärjestelmään kirjattuja tietoja, teemme hyvinvointialueelle ns. tietopyynnön asiakkaan puolesta. Itsemaksavien asiakkaiden osalta asiakas tekee tietopyynnön meille. Asiakastiedot arkistoidaan Pohteen arkistointisuunnitelman mukaisesti.

Toimintayksikkö varmistaa, että tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö, ohjeet ja viranomaismääräykset toteutuvat riittävän ja todennettavan perehdytyksen avulla. Norlandian laatukäsikirja sisältää tietosuojaselosteet ja -ohjeet, jotka käydään läpi henkilöstön kanssa ennen asiakastyön aloittamista. Lisäksi tietosuojaa kehitetään jatkuvasti verkkokurssien ja palaverien avulla.

Mahdollisia tietoturvaloukkauksia koskevat ohjeet löytyvät Norlandian Hoiva-asumisen intrasta.

Norlandia Hoiva tietoturvavastaavana toimii liiketoiminta-alueen johtaja Mira Ruusunen.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x ☐ Ei ☐

Tietosuojaseloste on nähtävillä internetsivuillamme, ilmoitustaululla sekä Tervetuloa Toppilansalmeen kansiossa.

Lue lisää:

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

Tietosuojan ja turvallisuuteen liittyvät riskit

Keskeiset riskit

- Henkilötietojen väärinkäsittely tai luvaton käyttö.
- Tietojen katoaminen tai vääränlainen tallennus.
- Tietojärjestelmien teknisten puutteiden aiheuttamat tietoturvaloukkaukset.

Riskienhallintatoimenpiteet

Kaikille työntekijöille järjestetään kattava perehdytys tietosuojasäännöistä ja asiakastietojen käsittelystä.

Asiakastietojärjestelmien käyttö rajataan vain niille työntekijöille, joiden tehtävät sitä edellyttävät.

Tietosuojapoikkeamat kirjataan ja raportoidaan organisaation tietosuojavastaavalle, joka analysoi tapahtumat ja varmistaa korjaavat toimenpiteet.

Nimetty tietosuojavastaava vastaa tietosuojan toteutumisesta, ohjeistuksesta ja henkilöstön neuvonnasta (nimetään vuoden 2026 aikana).

Seuranta ja valvonta

- Viikoittaisissa palavereissa käsitellään tietosuojalöydökset.
- Henkilöstölle järjestetään vuosittaiset tietoturvakoulutukset.
- Kaikki tietoturvaan liittyvät ohjeistukset tarkistetaan säännöllisesti.

3.3.4 Tietoturvasuunnitelma ja sen toteutuminen Norlandia Toppilansalmessa

Tietoturva ja rekisterinpitäjän vastuut

Norlandia Toppilansalmessa asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu konsernitasolla ja sitä päivitetään säännöllisesti. Sen toteutumisesta vastaavat IT-tuki ja Hoivaliiketoimen johtaja Mira Ruusunen. Rekisterinpitäjän vastuiden toteutuminen varmistetaan seuraavin toimenpitein:

- Asiakastietoja käsitellään lain mukaisesti, ja käsittelyprosessit dokumentoidaan.
- Henkilöstölle tarjotaan tietosuojakoulutusta, ja heitä sitoutetaan tietosuojaopimuksin.
- Alihankkijoiden toiminnan valvonta on säännöllistä, ja heiltä edellytetään tietosuojan noudattamista.

Tietoturvapoikkeamat ja häiriötilanteiden hallinta

Kaikki tietoturvapoikkeamat ja häiriöt ilmoitetaan konsernin tietoturvavastaavalle sekä tarvittaessa viranomaisille. Häiriötilanteissa noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- Häiriö dokumentoidaan, analysoidaan ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan viiveettä.
- Omavalvontatoimet varmistavat, että asiakasturvallisuus säilyy myös häiriön aikana.

Teknologiset ratkaisut Norlandia Toppilansalmessa

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan monipuolisilla teknologisilla ratkaisuilla, kuten **9Solutions monipalvelukutsujärjestelmällä** ja sen **turvarannekkeilla**, joista lähtee hälytykset suoraan hoitajille. Turvarannekkeiden lisäksi hoivalla on mahdollisuus ottaa käyttöön ns. liikkumishälyttimet, jos arvioidaan, että asukkaalla on mm. kaatumisriski yksin liikkuessaan. Asiakkailta, jotka asuvat yhteisöllisissä/palveluasunnoissa, on mahdollisuus muodostaa **puheyhteys hoitohenkilökuntaan** kutsujärjestelmän kautta. Tällä hetkellä yhteisöllisen asumisen asukkaiden yöaikaiset turvahälytykset on hoitanut Pohteen oma turvapartio. Kutsujärjestelmän käyttöön järjestetään henkilöstölle koulutusta, ja järjestelmälle on nimetty **vastuuhenkilöksi lähihoitaja Tanja Laine**. Yhteisöllisissä palveluasunnoissa asukkailla on mahdollista käyttää Pohteen turvapartion palveluita, koska he pystyvät vastaamaan myös yöaikaan tarpeeseen.

Turvalaitteet ja niiden toimintavarmuus:

- Asiakkaiden henkilökohtaiset turva- ja kutsulaitteet testataan säännöllisesti toimintavarmuuden varmistamiseksi. (Hilkka -kalenteriin asetettu tehtävä)
- 9Solutions-järjestelmä ilmoittaa automaattisesti, jos turva-/kutsulaite ei toimi.

Älylukitus ja kameravalvonta:

- Norlandia Toppilansalmen ulko-ovet toimivat **ILOQin älylukitusjärjestelmällä**, eikä yksikössä ole yleisiä kulunvalvontakameroita. Yksikköön on kulkuoikeudet vain työntekijöillä. Ovipuhelimella voidaan varmistaa, että sisälle pääsee vain asianmukaiset henkilöt.
- **Lääkehuoneessa** on käytössä nauhoittava kameravalvonta, joka varmistaa lääkehoidon turvallisuuden.

Omavalvonnan periaatteet teknologialaitteille:

- Suunnitelmaan kirjataan, mihin laitteita sijoitetaan, miten niitä käytetään ja kuka vastaa niiden asianmukaisesta käytöstä.
- **Turvapuhelinten** ja etäkäynneillä käytettävien laitteiden hankintaan, käyttöön ja huoltoon liittyvät periaatteet on määritelty selkeästi.

Kuluttajaturvallisuuslain mukainen turvallisuusasiakirja:

- Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n mukainen turvallisuusasiakirja on integroitu omavalvontasuunnitelmaan.
- Suunnitelmassa kuvataan, miten vaarat tunnistetaan ja riskit hallitaan, sekä määritellään vastuuhenkilöt turvallisuudesta.

Kameravalvonta ja tietosuoja

1. Ohjeistus ja tiedotus:

- Lääkehuoneen nauhoittava kameravalvonta tukee lääkehoidon turvallisuutta ja prosessien läpinäkyvyyttä.
- Kameravalvonnasta tiedotetaan henkilöstölle ja lääkehoitoon osallistuville kirjallisesti ja suullisesti. Lisäksi lääkehuoneen ovelta on asiasta muistuttava ilmoitustarra.

2. Tietosuoja ja yksityisyys:

- Kameravalvonnan tallenteet säilytetään turvallisesti, ja katseluoikeudet rajoitetaan vain valtuutettuihin henkilöihin.

Teknologian soveltuvuus ja käyttöopastus

Norlandia Toppilansalmi varmistaa palveluissa käytettävän teknologian sopivuuden ja turvallisuuden seuraavin toimenpitein:

- Teknologian soveltuvuus arvioidaan asiakkaiden tarpeisiin ennen käyttöönottoa.
- Henkilöstölle tarjotaan kattava käyttöopastus, joka sisältää käytännön harjoituksia.

- Asiakkaat saavat henkilökohtaista ohjausta teknologian käyttöön heidän yksilölliset tarpeensa huomioiden.

Varautuminen teknologian vikatilanteisiin

Vikatilanteisiin varaudutaan käyttämällä järjestelmiä, jotka mahdollistavat offline-käytön. Tiedot tallentuvat automaattisesti yhteyden palautuessa. Lisäksi huoltoviiveet hallitaan ennalta laadituilla toimintasuunnitelmilla, jotka varmistavat palveluiden jatkuvuuden.

Asiakastietojen kerääminen, käyttö ja tiedottaminen

Asiakkaita informoidaan selkeästi siitä, mitä tietoja heistä kerätään ja mihin niitä käytetään. Teknologian käyttöön liittyvä tietojenkäsittely perustuu asiakkaan suostumukseen, joka dokumentoidaan palvelusuunnitelmassa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Yksikön toimintaan liittyvät infektiot ja epidemioiden hallinta: Toppilansalmen yksikössä tyypillisimmät infektiot liittyvät kausi-influenssaan ja vatsatauteihin. Epidemioiden hallintaan on laadittu selkeät toimintaohjeet, joita noudatamme erityisesti influenssa- ja norovirusaikaan. Ohjeet löytyvät Toppilansalmen -Teams kanavalta ja ovat siellä koko henkilökunnan saatavilla sekä luettavissa myös Niityn Hygienia- ja tartuntataudit ympärivuorokautisessa ja yhteisöllisessä asumisessa -kansiossa. Norlandian hoiva-asumisen yksiköiden tartuntatauteja seurataan erillisen tartuntatauti-exelin avulla, josta raportti siirtyy PowerBI:n ja tartuntatautiseuranta on näin osa säännöllistä omavalvontaa.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisy osana omavalvontaa: Korostamme Toppilansalmen yksikössä infektioiden ehkäisyä seuraavin toimenpitein:

- Käsihygienia: Käsihuuhdetta on helposti saatavilla kaikissa yksikön tiloissa, perehdytämme käsihygienian tärkeyttä ja muistutamme siitä säännöllisesti eri kanavilla ja tilanteissa.
- Hengitystiehygienia sekä pisaratartunnat: Ohjeistamme ja tarjoamme suojavarusteet henkilöstölle ja asukkaille tarpeen mukaan.
- Siivous: Puhdistus toteutetaan ajantasaisen siivoussuunnitelman mukaisesti, ja desinfiointikäytännöt ovat säännölliset.

- Rokotukset: Influenssa- ja COVID-19-rokotukset: Mahdollistamme asukkaiden rokotukset yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa sekä edellytämme henkilöstöltä tartuntalainmukaisia rokotuksia.

Hoitoon liittyvien infektioiden tunnistaminen ja ilmoitusmenettely: Toppilansalmen yksikössä henkilöstö tunnistaa infektioiden oireet (kuten kuume, punoitus, turvotus, vuoto, yleistilan lasku) ja kirjaa tapaukset asiakastietojärjestelmään (Hilkka). Havaitut infektiot käsitellään viipymättä vastuuhenkilön kanssa. Hoitoon liittyvät infektiot kirjataan erilliseen Hilkkaan ja tartuntojen määrä tarkastellaan säännöllisesti. Tartunnat merkitään joka päivä erilliseen seurantataulukkoon.

Toppilansalmen yksikköön on nimetty **hygieniavastaavaksi sairaanhoitaja Heidi Niskanen**, joka vastaa henkilökunnan ohjeistamisesta ja toimii yhteyshenkilönä tartuntatautiviranomaisiin. Hygieniavastaava pääsee osallistumaan ajankohtaisiin infektiokoulutuksiin. Tämä varmistaa ajantasaisen tiedon ja ohjeistuksen saatavuuden. Toppilansalmesta löytyvät ohjeistukset lyhytaikaisiin eristämisiin. Suojavarusteita on hankittu äkillisen tarpeen varalle.

Ohjeistukset ja henkilöstön osaaminen: Toppilansalmen yksikössä varmistamme, että:

- Infektioiden torjuntaohjeet ovat säännöllisesti päivitettyjä ja kaikkien saatavilla sähköisesti sekä ilmoitustauluilla.
- Henkilökunnalle järjestetään säännöllisiä hygieniakoulutuksia, joissa painotetaan perusvarotoimia ja tartuntojen ehkäisyä.
- Rokotusohjelmat, kuten influenssa ja COVID-19, ovat henkilökunnan tiedossa ja toteutuksessa.

Ohjeiden noudattamisen seuranta ja yhteydenpito: Toppilansalmen yksikössä hygieniasääntöjen noudattamista seurataan pistokokeilla ja auditoinneilla, poikkeamat. Palautteenanto on jatkuvaa osana arjen toimintaa. Työntekijät voivat ottaa yhteyttä hygieniayhdyshenkilöön tai esihenkilöön infektioiden torjuntaan liittyvissä kysymyksissä.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

OYS Infektiotorjuntayksiköstä voi kysyä konsultaatioapua virka-aikana p. 040 563 6867

Hygieniahoitajat p. 040 506 2094

Puhtaus ja jätehuolto osana omaavallontaa: Puhtaus ja siisteys varmistetaan Toppilansalmen yksikössä ajantasaisen siivoussuunnitelman mukaisesti.

Toppilansalmen jätehuollosta vastaa Lassila & Tikanoja. Jäteastiat pidetään hyväkuntoisina sekä pinnoiltaan puhtaina. Jätteet lajitellaan ja ne huolehditaan eteenpäin niille varattuihin jäteastioihin, jotka sijaitsevat

palvelukorttelin ”takapihalla”. Keittiön jätteastoiden siisteydestä ja tyhjentämisestä vastaavat ruoka- ja kodinhuollon työntekijät. Henkilökunta huolehtii asukkaiden huoneiden jätteistä tarvittaessa useamman kerran vuorokaudessa.

Palvelukorttelissa lajitellaan seuraavia jätteitä: seka- ja paperijäte, biojäte, pahvi- ja paperijäte, lasijäte, metallijäte, ongelmajäte, viiltävä jäte ja tietoturvajäte. Tietoturvajätesäiliöt sijaitsevat RantaNiityn siivouskomerossa. Tietoturvajätteen tyhjentämisestä huolehtii myös Lassila&Tikanoja. Viiltävän ja pistävän jätteen toimittaminen ja hävittäminen tapahtuu Rotuaarin apteekin kanssa yhteistyössä. Tartuntavaaralliset jätteet tekstiilit käsitellään erillisten ohjeiden mukaisesti. Lääkejätteiden hävittämisestä huolehtii Verdis.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Päivitystarve voi tulla mm. muuttuvan lainsäädännön ja ohjauksen toimesta sekä yhteistyökumppaneiden tai käyttäjien toimesta. Tarvittavat muutosehdotukset ja päivitykset hyväksytetään yksikön johtajalla ja lääkehoitosuunnitelman hyväksyvällä lääkärillä.

Lääkehoitosuunnitelman päivittämisen yhteydessä arvioidaan kuluvan vuoden lääkehoidon toteutumista. Omavalvonnassa pyritään tunnistamaan ja korjaamaan riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat kaikkia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä, riippumatta siitä, onko kyseessä yksityinen vai julkinen palveluntuottaja. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle **lääkehoidon vastuuhenkilö**. Toppilansalmen yksikössä vastuuhenkilö on **vastaava sairaanhoitaja Päivi Niemi** sekä **yksikön johtaja Pirita Alarvo** sekä lääkehoitosuunnitelman hyväksynyt Vivaelo-palvelun lääkäri **Mika Mulari**.

Vastaava sairaanhoitaja vastaa koko yksikön lääkehoidon toteutumisesta. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii lääkehoidon klinisen osaamisen näyttöjen vastaanottamisesta sekä lääketenttien suorittamisen valvonnasta yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii lääkelupien voimassaolosta. Lääkeluvallisista hoitajista on Excel-taulukko, josta pystyy helposti seuraamaan lääkelupien päättymisajankohdan. Luvan päättymisestä ollaan yhteydessä hoitajaan henkilökohtaisesti ja sovitaan uusimisen ajankohdasta. Luvan uusimiseen pyritään n. 2 kk ennen sen umpeutumista. Norlandia Hoivan Hoivakoti Toppilansalmen lääkehoitosuunnitelman on laatinut vastaava sairaanhoitaja Päivi Niemi, paivi.niemi@norlandia.com p. 044 745 3609.

Vastaava sairaanhoitaja sekä muut yksikön sairaanhoitajat vastaavat yhteistyössä koko yksikön lääkehuollon toteuttamisesta. PKV- ja N-lääkkeiden tarkistaminen tehdään viikoittain kahden lääkeluvallisen toimesta. Sairaanhoitajat huolehtivat lääkkeenjako huoneen sekä lääkehoidon osalta kuukausittain toteutettavista tehtävistä ja raportoinnista. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii yksikön lääkehoidossa havaittujen poikkeamien käsittelystä, raportoinnista ja palautteesta muulle hoitohenkilökunnalle. Lääkehoidon käytännöt on avattu tarkemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Yksikön johtaja kantaa vastuun koko yksikön lääkehuollon toteuttamisesta, raportoinnista ylemmälle johdolle sekä koordinoi lääkehuollon tehtävät kunkin työntekijän tietoon työsuhteen alussa. Yksikön johtaja vastaa yksikön toiminnasta, riittävästä lääkehuollon osaamisesta ja resursoinnista ja huolehtii, että henkilöstön osaaminen on vuosittain riittävällä tasolla, mutta hänen kanssaan yllä olevia asioita hoitaa vastaava sairaanhoitaja, palveluvastaava ja henkilöstövalmentaja.

Yksikön lääkehuoneeseen on kulkuoikeudet vain lääkeluvallisilla hoitajilla. Yksikön lääkehuoneeseen on tallentava kameravalvonta, josta kerrotaan oveen kiinnitetyllä tarralla. Valvonnalla pyritään ehkäisemään lääkkeiden väärinkäytön mahdollisuudet.

Asiakkaan terveydenhuollosta vastaa Tuiran hyvinvointikeskus. Omalääkäriksi on nimetty tällä hetkellä Nella Nissinen. Virkalinjan kautta on mahdollisuus saada lääkärin konsultaatioapua akuuteissa tilanteissa arkipäivisin, kun omalääkäri ei ole tavoitettavissa. Virka-ajan ulkopuolisesta avusta vastaa Kotas-toiminta.

Omalääkäri tulee osallistumaan asiakkaan lääkehuollon toteuttamiseen vastaamalla asiakkaan lääkehoidosta, lääkehuollon riittävydestä ja ajantasaisuudesta. Hän tekee asiakkaalle ennakoivan hoitosuunnitelman.

Rajattu lääkevarasto

Mikäli sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä olisi käytössä rajattu lääkevarasto, tulisi yksityisen palveluntuottajan hakea lupa sellaisen perustamiseen ja ylläpitämiseen.

Toppilansalmessa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Lisätietoa rajatusta lääkevarastosta: **Ohje rajatusta lääkevarastosta**

Tällä hetkellä lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät keskeiset ja tavallisimmat tunnistetut riskit ovat:

- Lääkkeiden annosteluvirheet.
- Vanhentuneiden tai väärin säilytettyjen lääkkeiden käyttö.
- Muut lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet.
- Perehdytyksen puutteet ja henkilöstön riittämätön osaaminen lääkehoidossa.

Tämänhetkiset ennaltaehkäisy ja hallintakeinot:

- **Lääkehoitosuunnitelma:** Palveluyksikköön on laadittu yksityiskohtainen lääkehoitosuunnitelma ja sitä päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan.
- **Perehdytys:** Uusille työntekijöille on laadittu perehdytysohjelma, jonka sisältö kattaa lääkehoidon keskeiset periaatteet. Perehdytys vahvistetaan Skhole-koulutusjärjestelmän tenttien ja käytännön osaamisen näytöillä.
- **Säilytys ja kulunvalvonta:** Lääkkeet säilytetään lukituissa lääkehuoneissa, joissa on kulunvalvontajärjestelmä sekä kameravalvonta.
- **Poikkeamien raportointi:** Kaikki lääkepoikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Falcony-järjestelmään ja käsitellään viipymättä vastaavan sairaanhoitajan toimesta.
- **Lääkekulutuksen seuranta:** Kaksoistarkistettu lääkekulutusseuranta toteutetaan läkehoidosta vastaavan lääkärin allekirjoittamana.

Seuranta ja jatkuva kehittäminen

- Lääkitykseen liittyvät riskit käsitellään säännöllisissä kuukausipalavereissa. Mietitään myös yhdessä, kuinka virheeltä voidaan välttyä tulevaisuudessa ja muutetaan tarvittaessa toimitapoja.
- Lääkehoidon osaamista ylläpidetään jatkuvilla koulutuksilla ja arvioinneilla.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet: Toppilansalmessa lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö, huolto ja asianmukainen hankinta varmistetaan kattavan perehdytyksen ja vastuullisen ylläpidon avulla. Kaikki työntekijät saavat perehdytyksen yksikössä käytettävien apuvälineiden ja lääkinnällisten laitteiden käyttöön ja arviointiin, jotta he pystyvät arvioimaan välineiden soveltuvuuden ja toimivuuden asukkaiden tarpeisiin.

Yksikössä työskentelee fysioterapeutti Riikka Kinnunen, joka vastaa siitä, että jokaiselle asukkaalle hankitaan asianmukaiset apuvälineet heidän toimintakykynsä mukaisesti. Fysioterapeutti vastaa myös apuvälineiden käytön koulutuksesta henkilökunnalle ja säännöllisestä apuvälineiden huollon järjestämisestä. Jokaisella työntekijällä on vastuu raportoida apuvälineiden akuutit korjaustarpeet, mikä varmistaa, että apuvälineet pysyvät turvallisina ja toimintakuntoisina.

Lääkinnällisistä laitteista ja niiden käytöstä vastaa yksikössä vastaava sairaanhoitaja Päivi Niemi. Hän huolehtii siitä, että yksikkö noudattaa lääkinnällisiä laitteita koskevia säädöksiä ja ohjeita. Mahdolliset vaaratilanteet, jotka liittyvät lääkinnällisiin laitteisiin, dokumentoidaan Falcony-laatu-järjestelmään. Vaaratilanteista tehdään myös ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle sekä tarvittaessa laitteen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Tämä koskee tilanteita, joissa

vaaratilanne on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja liittyy laitteen ominaisuuksiin, ei-toivottuihin sivuvaikutuksiin, suorituskyvyn poikkeamiin tai käyttöohjeiden puutteellisuuteen. Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että Toppilansalmen lääkinällisten laitteiden ja apuvälineiden käyttö täyttää asiakas- ja käyttäjäturvallisuuden korkeimmat vaatimukset. Näin varmistetaan lääkinällisistä laitteista annetun lain (719/2021) 4. luvun mukaisten velvoitteiden noudattaminen.

Kaikki yksikön lääkinälliset laitteet ja apuvälineet listataan IDR laiterekisteriin, joka pidetään jatkuvasti ajantasaisena. Nimetyt vastuuhenkilöt ovat saaneet tunnukset laiterekisteriin ja he saavat tarvittavan koulutuksen rekisterin käyttöön.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: vastaava sairaanhoitaja Päivi Niemi paivi.niemi@norlandia.com p.044 745 3609.

Apuvälineistä vastaa fysioterapeutti Riikka Kinnunen riikka.kinnunen@norlandia.com p. 044 745 4013.

Lisätietoa lääkinällisten laitteiden turvallisesta käytöstä ja vaaratilanneilmoituksista löydät seuraavista asiakirjoista:

- ✓ STM on julkaissut oppaan ”Läkinällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen” (STM:n julkaisuja 2024:3).
- ✓ Fimea on antanut määräyksen ”Läkinällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus” ja ohjeen ”Vaaratilanteessa olleen lääkinällisen laitteen käsittely” (Fimea 1/2023).

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus ja Laiteturvallisuusverkosto valmistelevat parhaillaan mallikuvausta laiteturvallisuussuunnitelman laatimiseen.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

vastattu 27.4.2025 mennessä ja toiseen 12.11.2025 mennessä. 12.11.2025 on vastattu myös ensimmäiseen kotihoidon mitoitussurantaan. Kolmanteen hoivan mitoitussurantaan on vastattu 8.5.26 mennessä.

Toppilansalmessa työskentelevät yksikön johtaja, henkilöstövalmentaja, palveluvastaava, vastaava sairaanhoitaja, vastaava hoitaja, fysioterapeutti sekä muita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia asukasmäärän mukaan. Hoitohenkilökunnan lisäksi Toppilansalmessa työskentelee vastaava kodinhuoltaja ja kodinhuoltajia sekä ruokahuollon vastaava. Henkilöstö määrä on kasvanut ja kasvaa asukasmäärän kasvaessa.

Hoivayksikön johtaja vahvistaa henkilöstövalmentajan laatiman työvuorosuunnitelman sekä seuraa sen toteutumista viikko kerrallaan. Hän seuraa viikoittain henkilöstön mitoitusta ja raportoi henkilöstön määrästä ylemmälle johdolle.

Henkilöstön työhyvinvointiin kiinnitetään erityistä huomiota ja sen avulla lisätään yksikön vetovoimaa ja työntekijöiden pysyvyyttä. Henkilökunnalle järjestetään työhyvinvointia ylläpitävää toimintaa kaksi kertaa vuodessa. He pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Kevään 2025 työtyytyväisyyskyselyssä vastausprosentti oli hienosti 85%. Tulokset olivat kaiken kaikkiaan oikein hyvät. Tuloksista nostettiin esille kolme hyvää asiaa ja kolme kehitettävää asiaa. Hyviä asioita olivat hyvä työyhteisö, ammattitaitoiset hoitajat ja ”kaikki ovat ahkeria, joustavia, ja kohtelevat asiakkaita kunnioittavasti”. Kolme kehitettävää asiaa olivat: lääkehoidon sujuvoittaminen, erilaisten prosessien hiominen (erityisesti työnjako) ja tiedottaminen.

Syksyn 2025 työtyytyväisyyskyselyn vastausprosentti hieman laski ollen 80%. Työtyytyväisyys oli vähän laskenut ja tartuimmekin työtyytyväisyyttä parantaviin asioihin. Päätimme yhdessä heti tarttua kolmeen arkea sujuvoittavaan asiaan eli asukkaiden saunapäivien järjestelemiseen osaksi normaalia arkea, ns. erikseen jaettavien lääkkeiden määrä pyritään pitämään minimissä ja kiinnitetään huomioita kommunikaation erityisesti vuorojen vaihteessa, jotta tarvittava tieto varmasti siirtyisi hoitajalta toiselle. Järjestimme kehittämisiltapäivän marras- joulukuun 2025 aikana, jolloin pääsimme kehittämään arkeamme entistä sujuvammaksi. Henkilöstöstä valittiin edustajat suunnittelemaan henkilökunnan pikkujoulua ja pääsemme viettämään Toppilansalmen ensimmäistä henkilökunnan pikkujoulua joulukuussa 2025.

Kolmansissa työtyytyväisyyskyselyn tuloksissa (18.11.2026) tulokset paranivat kautta linjan. Työyhteisö koettiin vahvaksi. Kehitettävää löytyy kuitenkin aina; eniten kohdasta tasapaino, jonka kehittämiseen keskityimme 7.1.26 kehittämisiltapäivässä. Teimme ryhmätöitä, jossa selkiytimme ja päivitimme vuorokohtaisia työtehtäviä.

Neljännet pulssitulokset olemme saaneet 3.2.2026. Tuloksissa oli nähtävissä laskua, mutta tulokset olivat kuitenkin paremmat kuin hoivalla keskimäärin. Meillä on vahvuutena edelleen yhteisö eli työkaverit. Päätimme pitää työhyvinvoinnista huolta valitsemalla vastuuhenkilöt suunnittelemaan kevään yhteistä

virikistysiltapäivää, jossa voimme vahvistaa työyhteisön voimaa tutustumalla toisiimme entistä paremmin. Eniten kehittämistä löytyy tasapainosta, koska toimintamme kasvaa edelleen koko ajan. Olemme pitäneet tänä vuonna myös toisen kehittämisiltapäivän 18.3.26, jota alustimme teemalla ”Miten hyödynnämme omavalvontaa työhyvinvoinnin tukena?”-> omavalvonnasta yhteinen tapa tehdä ja kehittää työtä -> vähentää kuormitusta ja lisää työn hallinnan tunnetta. Teema perustui Riitta Räsäsen luento, jota yksikön johtaja ja palveluvastaava olivat kuuntelemassa Kehittyvä Vanhustyö tapahtumassa 10.3.26. Kävimme läpi asioita millä kaikilla tavoilla toteutamme omavalvontaa Toppilansalmessa. Tavoitteena oli tehdä toiminnasta läpinäkyvää henkilöstölle ja selittää, miksi me toimimme niin kuin me toimimme.

Teimme paritehtäviä, joissa haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Mitkä asiat parantaisivat/kehittäisivät työn tekemistä? Onko joku asia arjessa, mikä aina ärsyttää? Saimme paljon hyviä pieniä konkreettisia asioita esille, millä voimme parantaa arjen toimintaa (mm. vastuualueaikojen suunnitteleminen työnjakoon, kirjaamisen sujuvoittaminen ja välillisen työn organisoiminen uudella tavalla). Nyt seuraavaksi ideat täytyy saada osaksi parempaa käytäntöä ja ei riitä, että ideat on kerätty muistioon, vaan palaamme niihin vastaavien kanssa ja mietimme, kuka vastaa minkäkin asian toteuttamisesta.

Uusimmat työtyytyväisyyskyselyn tulokset valmistuivat toukokuussa 2026. Tulokset olivat kautta linjan paremmat kuin viime kerralla. Henkilöstö pääsee lukemaan tuloksia Toppilansalmen Yleiset teamsissä Työtyytyväisyys kansioista.

- Mitkä tulokset olivat korkeimpia? Yhteisö (Tunnen kuuluvani työyhteisöön) -> yksi

aktiviteetti, millä ylläpidämme vahvuuttamme, vastuuhenkilöt = Julia Fetahu ja Sani Haikonen.

- Mitkä tulokset ovat matalimpia? Tasapaino (minulla on riittävästi aikaa työtehtävieni

suorittamiseen) -> yksi aktiviteetti, millä parannetaan kehitysaluettamme, vastuuhenkilöt

= Heidi Uusitalo ja Mari Juola.

Pätevyysvaatimukset täytettäviä sijaisia tullaan käyttämään tarpeen mukaan. Sijaisten tarvetta tulee olemaan akuuteissa tarpeissa sekä mm. vuosilomien aikana. Opiskelijat voivat toimia sijaisina hyvinvointialueen määrittämien ohjeiden mukaisesti. Sijaisina toimivilta opiskelijoilta tarkistetaan opintopisteet ennen työsopimuksen solmimista ja esimerkiksi lääkehoitoon osallistumista rajataan, kunnes riittävä osaaminen on varmistettu ja yksikkökohtaiset lääkeluvat on hankittu.

Henkilöstövalmentaja vastaa sijaisten hankkimisesta virka-aikana. Virka-ajan ulkopuolella sijaisten hankinta akuuteissa tarpeissa on vuorossa olevien työntekijöiden vastuulla.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet: Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille. Työlupa ja henkilöllisyystodistus tarkistetaan aina ennen työsopimuksen laatimista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

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

Toppilansalmessa työntekijöiden kielitaito varmistetaan haastatteluilla.

Hoivayksikön johtaja ja henkilöstövalmentaja tekevät rekrytointia. Rekrytointia toteutetaan asukkaiden tarpeiden mukaisesti ja työntekijät aloittavat työssään Toppilansalmen työntekijätarpeen mukaan. Tarve määräytyy hyvinvointialueen ja LVV:n määräykset ja ohjeistukset huomioiden.

Henkilöstön osaamisessa kiinnitetään erityistä huomiota ikäihmisten tarpeisiin, aktiiviseen ja osallistavaan työtapaan. Henkilöstöltä edellytetään rikosrekisteriotetta (valvontalaki 28§). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä vaaditaan tutkinnon rekisteröintiä Valviran Julkiterhikki -rekisteriin. Työntekijöitä edellytetään myös rokotesuojasta huolehtimista.

Rekrytoitavalle kerrotaan laajasti yksikön toiminnasta ja tiedustellaan hänen ajatuksiaan sekä kokemuksia kodinomaisen yksikön arkea kohtaan. Jokaiselle vakitukselle työntekijälle määritetään kuuden kuukauden koeaika, jonka aikana molemminpuolisesti arvioidaan soveltuvuus työhön.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta: Henkilökunta perehdytetään talon käytänteisiin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytys toteutetaan erillisen suunnitelman mukaisesti, ja se koskee kaikkia yksikössä työskenteleviä, mukaan lukien opiskelijat ja pitkän poissaolon jälkeen palaavat työntekijät. Asukkaiden hyvinvointia tukee toimintakulttuuri, joka painottaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista sekä omavalvonnan suunnittelua ja toteuttamista. Norlandian hoiva-alueen intra toimii perehdytyksen osana.

Henkilökunnan osaamisen jatkuva kehittäminen on tärkeä osa Toppilansalmen toimintaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetty työntekijöiden velvollisuus ylläpitää ammatillista

osaamistaan ja työnantajan velvollisuus tarjota täydennyskoulutusta toteutuvat Toppilansalmessa erilaisten koulutusohjelmien kautta. Erityistä huomiota kiinnitetään lääkehoito-osaamisen varmistamiseen.

Toppilansalmessa henkilöstöä koulutetaan vuosittain vähintään kolmen työpäivän ajan, ja koulutuksia tarjotaan erillisinä koulutuspäivinä, verkkokoulutuksina (Skhole) ja Teams-koulutuksina. Näin varmistetaan, että henkilöstö kykenee vastaamaan asukkaiden moninaisiin tarpeisiin laadukkaasti ja turvallisesti. Mikäli henkilöstön osaamisessa havaitaan puutteita esimerkiksi poikkeamailmoitusten avulla, keskustellaan asianosaisten kanssa ja järjestetään tarvittaessa yksilöllistä täydennyskoulutusta.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
koulutetun henkilöstön puute	pieni	ei oteta lisää asiakkaita, ennen kuin riittävä henkilöstö on varmistunut
huono perehdytys	pieni	perehdytysuunnitelma on laadittu

Henkilöstöön liittyvät riskit

Henkilöstöriskejä hallitaan seuraavasti:

- Yksikön johtaja varmistaa luvan mukaisen henkilöstömäärän.
- Toteutetaan työntekijöiden toiveita huomioiden ja jaksamista tukien.
- Työvuoroissa on oltava lääkeluvallisia ja ensiaputaitoisia työntekijöitä.
- Apuvälineiden ergonominen käyttö ja työturvallisuus ovat osa perehdytystä.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Vastaava sairaanhoitaja Päivi Niemi paivi.niemi@norlandia.com p. 044 745 3609.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma/palvelujen toteuttamisen suunnitelma: Toppilansalmessa on otettu käyttöön RAI-toimintakyvyn arviointimittari, jolla asiakkaiden toimintakyky arvioidaan systemaattisesti kahdesti vuodessa. RAI tehdään tarvittaessa useammin, jos toimintakyky oleellisesti muuttuu.

Asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan kirjataan kattavasti kuvaus hänen toimintakyvystään sekä RAI-mittarin tuottamat havainnot. Tarvittaessa toimintakyky arvioidaan myös MMSE-, MNA- ja GDS-15-mittareilla, jotka täydentävät kokonaiskuvausta asiakkaan tarpeista. RAI -arviointit ja palvelujen toteuttamisen suunnitelmien tekemiset kalenteroidaan ja niiden valmistumista seurataan palveluvastaavan ja tiimivastaavien toimesta.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan aina merkittävien muutosten yhteydessä, hoitoneuvotteluissa ja tarvittaessa muulloinkin. Omahoitaja seuraa palvelutarvetta myös lyhyemmällä aikavälillä hyödyntäen asiakastietojärjestelmään tallennettuja tietoja. Asiakas osallistuu palvelusuunnitelman laatimiseen sekä RAI-arvioinnin tekoon. Hänen toiveidensa tai luvallaan myös omaiset voivat osallistua vuosittaiseen hoitoneuvotteluun.

Omahoitaja laatii asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelman, josta käy ilmi asiakkaan päivittäinen avuntarve, tavoitteet, hoitotahto ja -toiveet, omaisten yhteystiedot, hoitava lääkäri sekä toimintaohjeet terveydenhuollon palvelujen tarpeessa. Tiedot kirjataan selkeästi asiakastietojärjestelmään, ja omaisten yhteystiedot pidetään jatkuvasti ajan tasalla. Hoitajilla on velvollisuus perehtyä huolellisesti jokaisen asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan. Erityistä huomiota kiinnitetään selkeään ja johdonmukaiseen päivittäiskirjaamiseen vuoronvaihtojen yhteydessä, jotta tiedon kulku on mahdollisimman sujuvaa.

Asiakkaan kohtelu: Toppilansalmessa asiakkaan arvokas ja inhimillinen kohtaaminen on keskeinen osa palvelun laatua, ja henkilöstö pyrkii luomaan ilmapiirin, jossa asiakkaat tuntevat itsensä kuulluiksi ja kunnioitetuiksi. Tämä toimintaperiaate on osa päivittäistä työtä, ja henkilöstö sitoutuu huolehtimaan siitä, että jokainen asiakas saa palvelua, joka vastaa hänen arvojaan ja elämänhistoriaansa sekä tarpeitaan.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen: Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Asiakkaiden toimintakykyisyys ja yhteisöllisyys ovat toimintamme lähtökohdat. Nämä edellyttävät ja mahdollistavat asiakkaiden toiveiden mukaista toimintaa tavanomaista laajemmin. Asiakkaiden osallisuus on jokaisen hoitajan vastuulla ja osa jokapäiväistä arkea.

Jokaisen asukkaan kohdalla kirjataan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan asiakkaan toiveet omaa arkeaan kohtaan. Samalla selvitetään asiakkaan hoitotahto ja sovitaan yhdessä hoitoon liittyvistä käytänteistä. Hoitajat opettelevat tuntemaan asiakkaat elämäntietokyselyn avulla ja näin löydetään lisää yksilöllisiä keinoja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi asumisen aikana.

Asiakkaan kyky päättää omista asioistaan tai kertoa päätöksistään saattaa vaihdella, mutta henkilökunta on koulutettu asukkaan mielipiteen ja toiveen selvittämiseen tarpeen mukaan puhetta korvaavien tai tukevien kommunikaatiokeinojen avulla. Asukkaan muuttaessa Toppilansalmeen selvitetään hänen tahtonsa omaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön ja tarvittaessa asukkaan toiveita voidaan kysellä myös omaisilta. Itsemääräämisoikeiden vahvistaminen voi olla esimerkiksi asukkaan toiveiden kertomista omaisille, jos asukas ei pysty itse pysty tai uskalla kertoa asioistaan tai asukkaan toiveiden mukaisia hankintoja asukkaan puolesta, jos hänen toimintakykynsä ei mahdollista esimerkiksi kaupassa käymistä, Myös arjen pienet asiat kuten omaan tahtiin herääminen, vaatteiden valinta, oman huoneen sisustaminen tai saunaoluen juominen ovat tärkeä osa itsemääräämisoikeutta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan.

Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Toppilansalmessa käytetään rajoittamistoimenpiteitä vain asiakkaan terveyden- ja/tai turvallisuuden kannalta välttämättömissä tilanteissa lääkärin määräyksellä. Rajoittamistoimenpiteiden käyttäminen kirjataan aina lääkärin toimesta potilastietojärjestelmään (Lifecare), ja hoitajien toimesta palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan sekä päivittäisiin kirjauksiin Hilkka -asiakastietojärjestelmään.

Rajoittamistoimia käytetään vain viimesijaisena vaihtoehtona, kun kaikki muut lievemmat keinot on käytetty. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti ennakoiviin keinoihin ja henkilöstön tutustumiselle asukkaisiin varataan riittävästi aikaa. Lupa on voimassa kerralla enintään kolme kuukautta, jonka jälkeen lääkärin kanssa arvioidaan jatkotarvetta. Hoitajat arvioivat päivittäin rajoitteiden tarvetta. Rajoitteiden kirjataan asiakastietojärjestelmään (Hilkka), jota kautta pääsemme myös seuraamaan rajoitteiden käyttöä.

Rajoittamistoimia voivat olla esimerkiksi laitaluvat, vyö ja hygieniahaalari. Mahdollisissa pandemia tilanteissa noudatamme hyvinvointialueen ohjeita ja suosituksia, jotka saattavat rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu: Toppilansalmessa tapa, jolla asiakkaat kohdataan ja puhutellaan, heijastaa yksikön toimintakulttuuria ja sen arvoja. Asiakkaiden kunnioittava ja asiallinen kohtelu on keskeinen periaate, ja tähän kiinnitetään erityistä huomiota sekä henkilöstön rekrytoinnissa että työhyvinvoinnin tukemisessa. Kaikessa toiminnassa korostuu ikäihmisten arvostava ja empaattinen kohtaaminen, ja tarvittaessa henkilöstölle järjestetään koulutusta asiallisen asiakaskohtaamisen vahvistamiseksi.

Epäasialliseen käytökseen on Toppilansalmessa nollatoleranssi, ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin. Työntekijät raportoivat poikkeamista laatujärjestelmään (Falcony) ja ilmoittavat niistä tarvittaessa myös hoivayksikön johtajalle joko suullisesti tai viestillä. Jos epäasiallista käytöstä ilmenee, työnjohdolliset toimenpiteet käynnistetään välittömästi tilanteen korjaamiseksi.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään mahdollisimman pian asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Käsitelyprosessissa voivat olla mukana omahoitaja, palveluvastaava, henkilöstövalmentaja, vastaava sairaanhoitaja, vastaava hoitaja tai hoivayksikön johtaja asiakkaan toiveiden mukaisesti. Yhteydenpito tapahtuu joko puhelimitse tai asiakastietojärjestelmän turvallisten viestien kautta, mikä varmistaa nopean ja asiakaslähtöisen ratkaisun jokaisessa tilanteessa.

Asiakkaan osallisuus: Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaat ovat Toppilansalmen toiminnan keskiössä ja heidän osallistumistaan toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen edellytetään arjen toiminnassa. Järjestämme säännöllisesti asukaskokouksia, meillä on asukas/omaispalautepostilaatikko ja päivittäiset keskustelut tulevat olemaan keinoina palautteiden käsittelyihin ja palautteita tullaan käyttämään toiminnan kehittämisen pohjana.

Asukaspalautetta kerätään kaksi kertaa vuodessa erilaisten kyselyiden tai välineiden avulla.

Toppilansalmessa kannustetaan jatkuvaan palautteen antoon joko suullisesti tai kirjallisesti. Ensimmäinen omais- ja läheistyytyväisyyskysely on tehty toukokuussa 2025. Saimme vain kaksi palautetta, vaikka kysely lähetettiin omaisille/läheisille kaksi kertaa. Vastauksista nousi esille parhaimpana asiana asuinympäristön turvallisuus. Kehitettävänä asiana nousi luonnollisesti vastaajien vähäinen määrä. Vastauksissa toivottiin saunan aktiivisempaa käyttöä ja läheiset/omaiset toivoivat aktiivisempaa otetta hoitajilta kuulumisten vaihtoon. Samoin some -julkaisuja toivottiin enemmän. Maaliskuussa 2026 läheiset ovat saaneet vastattavaksi uuden tyytyväisyyskyselyn, josta odotamme parhaillaan vastauksia, joita on tarkoitus käyttää toiminnan kehittämisessä.

Omais- ja läheiskysely toteutettiin Norlandia Hoivalla 27.2.-15.4.26 välisenä aikana. Toppilansalmen omaisilta ja läheisiltä saatiin hienosti 30 vastausta ja avoimiinkin kysymyksiin saatiin 19 vastausta. Lähestyimme omaisia erityisesti sillä näkökulmalla, että haluaisimme kehittää toimintaamme. Iloksenne voimme todeta, että omaiset ja läheiset olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä toimintaamme.

Omais- ja läheiskyselyn tulokset osoittavat, että toiminnalla on hyvä perusta, jota voidaan edelleen vahvistaa kehittämällä keskeisiä arjen osa-alueita. Palautteissa korostuu henkilökunnan ystävällinen ja palvelualtis asenne sekä omaisten kokemus siitä, että yhteistyölle on hyvät edellytykset. Kehittämiskohteet liittyvät erityisesti ravitsemuksen laadun ja monipuolisuuden vahvistamiseen, henkilöstöresurssien riittävyyden tukemiseen sekä hoidon oikea-aikaisuuden parantamiseen. Lisäksi henkilöstön pysyvyyden vahvistaminen ja selkeä viestintä omaisten kanssa tukevat hoidon jatkuvuutta ja luottamusta. Arjen sujuvuudessa ja käytännöissä on mahdollisuuksia kehittää toimintavarmuutta, ja asukkaiden hyvinvointia voidaan edistää lisäämällä viriketoimintaa, ulkoilua ja yhteisöllisyyttä. Myös ympäristön viihtyisyyden ja toimivuuden parantaminen tukee arjen laatua. Kokonaisuutena palautteet osoittavat, että kehittämistoimet kohdentamalla voidaan vahvistaa jo olemassa olevaa hyvää perustaa ja parantaa entisestään asukkaiden arkea ja hoidon laatua.

Kaikki palautteet kirjataan Falcony -järjestelmään ja käsitellään mahdollisimman pian. Asiakkaiden antamat palautteet ja niistä seuranneet toimenpiteet käsitellään yksikön johtajan ja vastaavien toimesta. Yksikön johtaja raportoi palautteista esihenkilölle ja palautteet ovat osa yksikön johtajien kanssa käytävää kuukausittaista palaveria. Toiminnan alussa havaittiin, että palautteita ei tule kirjattua riittävästi

poikkeamajärjestelmään. Palautteiden kirjaamisen tärkeys ja tekniikka käydään läpi kuukausikokouksessa, jotta palautteiden antamisen prosessi paranee. Viime aikoina on huomattu, että palautteita on tullut kiitettävästi ja Falconyn prosessi on paremmin henkilökunnan tiedossa.

Lisäksi asiakasturvallisuutta tukee holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille, jos asiakas tarvitsee edunvalvontaa, sekä vanhuspalvelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli havaitaan, että iäkäs henkilö on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Yksikössä on valmiudet tunnistaa ja ehkäistä iäkkäiden henkilöiden mahdollinen kaltoinkohtelu.

Asiakkaan oikeusturva: Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Norlandia Care Oulu Toppilansalmi

Hoivayksikön johtaja

Pirita Alarvo

Siilotie 2 C

90520 Oulu

pirita.alarvo@norlandia.com

050 363 4864

tai johtava viranhaltija

sähköpostitse kirjaamo@pohde.fi

tai lähettämällä muistutuslomakkeen osoitteeseen:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 10

90029 Pohde

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja palvelut

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen Oulun alueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Voit olla yhteydessä häneen seuraavasti:

Puhelin: 08- 669 0600 (puhelinaika ma-pe klo 9–11)

Videovälitteinen suoravastaanotto: Ajan voi varata OmaPohteen viestikanavan, puhelimen tai sähköpostin kautta.

Viestikanava: Voit lähettää viestin kysyäksesi asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos tarvitset:

- tietoa asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista
- apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä
- tukea ristiriitatilanteiden selvittämisessä

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta tarjoaa maksutonta neuvontaa ja opastusta kuluttajille ja yrityksille. Kuluttajaneuvonta auttaa kuluttajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvissä kysymyksissä sekä avustaa ja sovittelee ristiriitatilanteissa.

Puhelinpalvelu: 09 5110 1200

Palveluajat: Ma, ti, ke, pe klo 9–12, To klo 12–15

Muistutukset, kantelut ja päätökset

Kaikki saadut muistutukset, kantelut tai muut päätökset kirjataan TQM-laaturjestelmään, ja niistä seuranneet toimenpiteet dokumentoidaan. Näin muistutuksista ja päätöksistä saatu palaute hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä laaturjestelmän edellyttämällä arvioinnilla.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 7 arkipäivää

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
täydennetään myöhemmin		

4 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen: Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen edellyttää riskien tunnistamista ja korjaavia toimenpiteitä. Omavalvonnassa keskitytään arvioimaan palveluun liittyviä riskejä ja epäkohtien uhkia asiakkaan näkökulmasta. Riskit voivat johtua muun muassa:

- Riittämättömästä henkilöstömitoituksesta.
- Toimintakulttuurista, joka ei tue avointa keskustelua.
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden perusteettomasta rajoittamisesta.
- Fyysisen toimintaympäristön ongelmista, kuten esteettömyyden puutteista tai vaikeakäyttöisistä laitteista.

Riskien tunnistamisen edellytyksenä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja omaiset uskaltavat tuoda esiin turvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat: Riskienhallinta parantaa laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Toimenpiteisiin kuuluvat:

- Epäkohtien ja riskien suunnitelmallinen poistaminen tai minimointi.
- Toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaaminen.
- Henkilöstön perehdyttäminen omavalvonnan periaatteisiin ja asiakasturvallisuutta koskevaan ilmoitusvelvollisuuteen.

Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, jossa korostuu henkilöstön sitoutuminen ja aktiivinen osallistuminen turvallisuuden ylläpitoon.

Riskienhallinnan työnjako

Johto ja esihenkilöt vastaavat omavalvonnan ohjeistamisesta, resurssien osoittamisesta ja turvallisuuskulttuurin edistämisestä.

Yksikön johtaja luo turvallisuuskysymysten käsittelylle myönteisen ilmapiirin ja valvoo työnjakoa.

Henkilöstö osallistuu riskien arviointiin ja turvallisuuden kehittämiseen sekä raportoi havaitut puutteet.

Riskienhallinnan prosessi on jatkuva ja sisältää kaikki omavalvonnan osa-alueet.

Keskeiset asiakirjat

1. Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma.
2. Vuosittainen riskikartoitus.
3. Lääkehoitosuunnitelma.
4. Työsuojelun toimintaohjelma.
5. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma (Terveystalo).

Palvelutuotannon ja hoidon riskit

Keskeiset riskit

1. Riittämätön henkilöstömäärä tai osaamisen puutteet voivat johtaa kiireeseen ja hoitovirheisiin.
2. Riskinä ovat tarpeettomat rajoitustoimenpiteet ja yksilöllisen hoidon laiminlyönti.
3. Lääkehoidossa voi esiintyä virheitä, kuten väärä annostelu tai lääkkeiden vanheneminen.
4. Toimintaympäristössä voi olla esteettömyysongelmia tai puutteellisia apuvälineitä.

Riskienhallintatoimenpiteet

Työvuorosuunnittelu varmistaa riittävän henkilöstömäärän kaikkina aikoina. Sijaispooli on käytettävissä poikkeustilanteita varten.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma, jossa otetaan huomioon yksilölliset tarpeet ja hoitotahto.

Lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja henkilöstö koulutetaan säännöllisesti. Kaikki poikkeamat kirjataan ja analysoidaan.

Tilat tarkistetaan säännöllisesti esteettömyyden ja hygienian osalta. Hygieniavastaava valvoo käytäntöjä.

Seuranta ja kehittäminen

- Riskit käsitellään talopalavereissa.
- Henkilöstön koulutus ja osaamisen arviointi järjestetään säännöllisesti.
- Tilojen esteettömyyttä ja turvallisuutta arvioidaan jatkuvasti.

Riskienhallintatoimenpiteiden yhteenveto taulukossa

Riskialue	Keskeiset riskit	Toimenpiteet	Seuranta ja valvonta
Lääkehoito	Annosteluvirheet, säilytysongelmat	Perehdytys, Falcony-järjestelmä, kaksoistarkistukset	Vuosittainen tarkastus, henkilöstöpalaverit
Tietosuoja ja tietoturva	Tietovuodot, väärinkäsittely	Käyttöoikeuksien hallinta, tietosuojavastaavan valvonta	Viikkopalaverit, tietoturvakoulutukset
Henkilöstö	Riittämätön mitoitus, osaamisvajeet	Sijaispooli, täydennyskoulutus	Viikoittaiset arvioinnit, jatkuva koulutus
Toimintaympäristö	Esteettömyysongelmat, hygieniavajeet	Säännölliset tarkastukset, hygieniavastaavan valvonta	Tilojen arviointi, palautteiden analysointi
Asiakasturvallisuus	Rajoitustoimenpiteiden liiallinen käyttö	Yksilölliset palvelusuunnitelmat, henkilöstön koulutus	Asiakaspalautteet, suunnitelmien tarkistaminen

Riskienhallintatoimenpiteet

- Palveluvastaava hallinnoi **Excel-taulukkoa**, johon on kirjattu kaikkien henkilöstön jäsenten kulkuoikeudet ja avaimet. Tämä varmistaa kulunvalvonnan ajantasaisuuden ja selkeyden. Kameravalvonta on käytössä **lääkehuoneessa**, mikä lisää turvallisuutta kriittisissä tiloissa.
- Yksikössä käytetään **IDR-apuvälinerekisteriä**, johon kirjataan kaikkien apuvälineiden huollosta, käyttöönottopäivä ja rekisteröinti. Laitteiden huolto-ohjelma toteutetaan yhteistyössä fysioterapeutin ja turvallisuusvastaavan kanssa. Nyt kaikki apuvälineet on kirjattu laiterekisteriin.
- Pelastussuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain, ja henkilöstölle järjestetään säännöllisiä paloturvallisuuskoulutuksia. Tilat on varustettu asianmukaisilla palohälyttimillä ja alkusammutusvälineillä. Nimetty turvallisuusvastaava ja Norlandia Care -konsernin paloturvallisuusvastaava koordinoivat harjoituksia ja varmistavat paloturvallisuuden toteutumisen.

Tiedottamiseen liittyvät riskit

Keskeiset riskit

Tiedonkulun viiveet voivat heikentää hoitotyön sujuvuutta ja turvallisuutta.

Hoidon jatkuvuus voi vaarantua, jos päivittäiset kirjaukset ovat puutteellisia.

Tiedot eivät tavoita henkilöstöä tehokkaasti, mikä voi johtaa epäselvyyksiin ja viivästyksiin.

Riskienhallintatoimenpiteet

- Kaikista palavereista laaditaan **muistiot**, jotka tallennetaan **Teams-alustalle**, jotta ne ovat henkilöstön saatavilla milloin tahansa. Näin tiedon siirto on systemaattista ja selkeää.
- Päivittäiset hoitotyön kirjaukset tehdään **Hilkka-järjestelmään**, jossa kirjaukset tukevat asiakasturvallisuutta ja varmistavat tiedon ajantasaisuuden. Lääkärinkierroista tehdään erilliset koosteet, jotka jaetaan hoitohenkilökunnalle **Hilkka-viestinä**.
- Viestintä tapahtuu ensisijaisesti **Hilkka- ja Teams-järjestelmien** kautta. Työvuorojen vaihtuessa järjestetään lyhyet suulliset raportit, jotka varmistavat tiedon siirtymisen hoitohenkilökunnan välillä.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle kaikista havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhista asiakkaiden sosiaalihuollossa (sosiaalihuoltolaki § 48). Tietoisuus ilmoitusvelvollisuudesta varmistetaan työsuhteen alkaessa. Ilmoitukset käsitellään seuraavasti:

- Epäkohdat korjataan ensisijaisesti yksikön omavalvonnan keinoin. Toimenpiteet aloitetaan heti havaintojen perusteella.
- Jos ongelma vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, ilmoitus siirretään toimivaltaiselle taholle, kuten hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Kaikki ilmoitukset kirjataan Norlandia Care Groupin Falcony-laaturjärjestelmään (EQMS), joka tukee ilmoitusten käsittelyä ja toimenpiteiden seurantaa.
- Ilmoittajaa suojellaan kielteisiltä vastatoimilta, ja ilmoitusohjeet takaavat työntekijöiden oikeuden tuoda epäkohdat esille ilman pelkoa sanktioista.

Työntekijöiden ilmoituskanavat

Työntekijät voivat raportoida epäkohdista:

- Lähiesimiehille, kuten palveluvastaavalle, henkilöstövalmentajalle, vastaavalle sairaanhoitajalle tai hoivayksikön johtajalle.
- Työsuojeluorganisaatiolle, mikäli epäkohtien ratkaisu edellyttää ulkopuolista käsittelyä.

Riskien arviointi ja turvallisuuskierrokset

- Henkilöstö ja johtaja täyttävät vuosittain STM:n ja laaturjärjestelmän mukaisen riskiarvion, jossa arvioidaan esimerkiksi tapaturmariskejä ja henkistä kuormitusta.
- Turvallisuusvastaava ja yksikön johtaja suorittavat useita tilakierroksia vuodessa tarkastuslistan mukaisesti.
- Henkilöstölle järjestetään säännöllisiä turvallisuuskävelyjä, joiden havainnoista raportoidaan yksikön johtajalle.

Asukkaiden ja omaisten rooli

Asukkaat ja heidän omaisensa voivat raportoida epäkohdista seuraavasti:

- Puhelimitse, kirjallisesti tai keskustelemalla hoitajan tai yksikön johtajan kanssa.
- Kaikki raportit kirjataan Falcony-järjestelmään ja käsitellään muiden ilmoitusten mukaisesti.

Kokonaisvastuu

Yksikön johtaja hyödyntää riskienhallinnasta saatuja tietoja toiminnan kehittämiseen. Näin varmistetaan, että sekä henkilöstön että asukkaiden palautteet käsitellään nopeasti ja toiminnan parantamiseen tähtäävästi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen: Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään Norlandia Care Toppilansalmessa kattavasti niiden dokumentoimisen, analysoinnin ja raportoinnin kautta. Kaikki havaintonsa henkilöstö kirjaa Falcony-järjestelmään poikkeamana, huomiona, kehitysehdotuksena tai palautteena. Näin tieto siirtyy automaattisesti vastuuhenkilölle, joka vastaa ilmoituksen käsittelystä ja tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Yksikön johtaja ja lähiesihenkilöt vastaavat käsittelyprosessin etenemisestä ja varmistavat, että poikkeamat käsitellään viipymättä.

Vakavan, korvattavia seurauksia aiheuttaneen haittatapahtuman sattuessa asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumien käsittelyyn sisältyy myös avoin keskustelu asianosaisten – työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten – kanssa, jotta tapahtuman vaikutukset ja korjaavat toimenpiteet ovat selkeät kaikille osapuolille.

Riskienhallinnasta ja siitä saadun tiedon hyödyntämisestä vastaa koko henkilöstö. Ilmoituksia käsitellään ja keskustellaan säännöllisesti eri foorumeissa, ja tarpeen mukaan myös asiakkaan, omaisten ja/tai asiakkaan kotikunnan työntekijöiden kanssa. Hoivayksikön johtaja vastaa riskienhallintakokonaisuudesta, mutta jokaisen työntekijän vastuulla on tunnistaa ja saattaa havaitsemansa vaaratilanteet käsittelyyn ja varmistaa näin turvallinen toimintaympäristö.

Korjaavat toimenpiteet

Norlandia Care Toppilansalmen henkilöstö raportoi asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit ja epäkohdat suoraan esihenkilölle ja/tai kirjaa ne Falcony-laatuja-järjestelmään. Yksikön johtaja ja vastaavat käsittelevät ilmoitukset ja toteuttavat korjaavat toimenpiteet. Henkilöstö osallistuu vuosittain riskiarviointeihin, ja turvallisuusvastaava sekä yksikön johtaja suorittavat säännöllisiä tarkastuksia ja turvallisuuskävelyjä.

Riskienhallinnasta saadut havainnot hyödynnetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä, ja jokainen työntekijä on vastuussa riskien ilmoittamisesta.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratapahtumat kirjataan Falcony-järjestelmään, jossa ne analysoidaan omavalvonnan vastuuhenkilön toimesta. Henkilöstöä on perehdytetty tunnistamaan vakavat poikkeamat, kuten asiakkaan vammat, lääkitysvirheet tai muut turvallisuusuhat.

Vakavasta vaaratapahtumasta raportoidaan heti yksikön johtajalle ja se käsitellään henkilöstön palaverissa. Korjaavat toimenpiteet käynnistetään välittömästi.

Tutkintaprosessi:

1. Tapahtuma kirjataan ja analysoidaan.
2. Tiimissä etsitään juurisyyt ja sovitaan toimenpiteet.
3. Ratkaisujen toteutus ja seuranta dokumentoidaan Falcony-järjestelmään.
4. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan tilaajalle yksikön johtajan toimesta.

Poikkeamat käsitellään avoimessa ilmapiirissä ilman syylistämistä. Tarvittaessa järjestetään debriefing-istuntoja ja käytetään **Oheiskärsijä (Second victim)** -mallia tukemaan henkilöstöä.

Palveluiden kehittäminen

Saatu tieto ja ratkaisut kirjataan Falcony-järjestelmään, käsitellään tiimipalaverissa ja hyödynnetään palveluiden jatkuvassa kehittämisessä ja omavalvonnassa.

4.3 Palaute-tiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtien ja vaaratapahtumien hyödyntäminen

Falcony-järjestelmästä saadut havainnot käsitellään tiimipalaverissa ja kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Näiden perusteella tehdään tarvittavat korjaukset ja järjestetään tarvittaessa koulutuksia.

Muistutukset ja kantelut

Mahdolliset muistutukset ja kantelut käsitellään yksikön johdon toimesta, ja löydökset viedään osaksi prosessien ja viestinnän parantamista.

Henkilöstön tietoisuus palautekanavista

Palautekanavat esitellään perehdytyksessä ja niistä muistutetaan säännöllisesti kuukausi-, talo- ja tiimipalavereissa.

Palautteen hyödyntäminen

Säännöllinen palaute (esim. reklamaatiot) analysoidaan tiimeissä ja käytetään toiminnan ja omavalvonnan kehittämiseen.

Viranomaisten ohjaukset

Valvontaviranomaisten päätökset ja ohjeet otetaan osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja toiminnan kehittämistoimenpiteitä.

Palautetiedon käsittely varmistaa jatkuvan kehityksen ja asiakasturvallisuuden parantamisen.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien selvitys:

Poikkeamien syyt analysoidaan Falcony-järjestelmästä ja käsitellään tiimipalavereissa juurisyitä etsien.

Kehittämistoimenpiteet

- **Koulutukset:** Lääkehoito ja turvallisuusprosessit.
- **Prosessien selkeyttäminen:** Työohjeet ja vuorosuunnittelu.
- **Resurssien lisäys:** Henkilöstö ja välineet tarpeen mukaan.
- **Tilaparannukset:** Esteettömyys ja ergonomia.

Toimenpiteet lisäävät turvallisuutta, vähentävät riskejä ja parantavat henkilöstön työskentelyä sekä asiakkaiden hyvinvointia.

Toimenpiteet kirjataan Falcony-järjestelmään ja omavalvontaan. Vastuu jakautuu yksikön johtajalle ja tiimivastaaville. Aikataulut määritellään tapauskohtaisesti.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
kirjataan tähän, kun korjaus- ja kehittämistoimenpiteitä tulee esille			

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan Falcony-järjestelmän kautta, johon kirjataan kaikki poikkeamat, palautteet ja tapahtumat. Mittareina käytetään esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyjä, henkilöstötyytyväisyyttä, lääkehoidon onnistumista ja tapahtumailmoitusten määrää. Omavalvonnassa seurataan jatkuvasti palvelun mitoitusta, asiakasturvallisuutta ja toimintaprosessien toimivuutta.

Laatua ja turvallisuutta koskeva seuranta raportoidaan yksikön johtajalle, vastaaville ja konsernin johdolle neljännesvuosittain. Kuukausikokouksissa käsitellään ajankohtaiset havainnot ja tehdään korjaavia toimenpiteitä.

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan analysoimalla poikkeamia ja havaitsemalla trendejä. **Riskien hallinnan toimivuus varmistetaan** säännöllisillä riskikartoituksilla, palautekeskusteluilla ja henkilöstön koulutuksella. Riskienhallinnan toteutumisen raportit toimitetaan yksikön johtajalle ja konsernin vastuuhenkilöille **puolivuosittain**.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannassa hyödynnetään Falcony-järjestelmän kirjauksia. Puutteet korjataan viivytyksettä ja toimenpiteet kirjataan Falconyyn sekä tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Toiminnan kehittämiseksi tehdyt muutokset julkaistaan verkkosivuilla vähintään neljän kuukauden välein päivitetystä omavalvontasuunnitelmassa.

Yksikön johtaja vastaa siitä, että selvitykset ja niistä johdetut toimenpiteet ovat ajantasaisia ja helposti saatavilla. Palvelun laatu ja asiakasturvallisuus kehittyvät jatkuvan seurannan, avoimen keskustelukulttuurin ja palautteiden käsittelyn avulla. Viime kuukausien aikana Falcony-järjestelmässä havaintoina ovat nousseet kaatumiset sekä etenevään sairauteen liittyvät käytösoireet. Käytösoireita on hoidettu oman lääkärin avulla sekä tarvittaessa tutkimusjaksolla psykiatriosastolla. Osastolta on käyty antamassa paikan päällä neuvoa ja ohjausta käytösoireiden hallintaan. Kaatumisen ehkäisemiseen olemme nimenneet henkilökunnastamme henkilöt (Heidi Niskanen ja Riikka Kinnunen), jotka paneutuvat asukkaan kaatumiseen liittyviin riskitekijöihin.

Läkehoidosta on noussut myös poikkeamia ja niihin on reagoitu tilanteen edellyttämällä tavalla. Riskien vähentämiseksi on tehty mm. läkehoidon poikkeamien kansio, johon on koostettu poikkeamat, lääkekansioihin on lisätty kartta, joka helpottaa muistilaastareiden vaihtamista ja löytämistä ja vastaava sairaanhoitaja on tehnyt ohjeen akuutin tilanteen tunnistamisen helpottamiseksi, joka on kaikkein luettavissa Toppilansalmen teamsissä.

Falconyyn on kirjatut havainnot eivät ole pelkästään korjattavia ja kehitettäviä asioita vaan myös positiivisia havaintoja ja palautteita on kirjattu.

Omavalvontasuunnitelma toimii keskeisenä työkaluna palveluiden laadun, turvallisuuden ja yhdenvertaisuuden seurannassa.

Taulukko: Kehittämistoimenpiteiden seuranta ja vastuut

Kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Omavalvontasuunnitelman päivitys	4 kk välein	Yksikön johtaja	Julkaisu verkkosivuilla
Riskienhallinnan arviointi	Puolivuositain	Omavalvonnan vastuuhenkilö, työsuojeluvaltuutettu	Palaverit, Falcony-järjestelmä
Asiakasturvallisuuden mittaukset	Jatkuva	Tiimivastaava/t	Falcony-kirjaukset
Palautteiden käsittely	Viikoittain	Yksikön johtaja, vastaavat	Palaverit

Tämä suunnitelma varmistaa laadukkaan ja turvallisen toiminnan jatkuvan kehittämisen.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta: Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet saadaan selville avoimella keskusteluilmapiiirillä, käsittelemällä poikkeamailmoituksia ja saatua palautetta. Toiminnan alussa kehitettävää on paljon, jotta saamme arjesta yhdessä mahdollisimman toimivaa ja laadukasta.

Omavalvontasuunnitelman seuranta: Norlandia Care Hoivakoti Toppilansalmi toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaista omavalvontasuunnitelman seurantaa varmistaakseen palveluiden laadun, turvallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisen.

Omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti Falcony-järjestelmän avulla, johon kirjataan poikkeamat, vaaratapahtumat, palautteet ja kehitysehdotukset. Järjestelmä mahdollistaa havaintojen analysoinnin ja korjaavien toimenpiteiden seurannan. Lisäksi yksikössä suoritetaan säännöllisiä sisäisiä auditointeja

(viimeisin 23.6.26), jotka arvioivat omavalvontasuunnitelman toteutumista ja tuottavat tietoa kehityskohteista. Ulkoiset auditoinnit, kuten viranomaisvalvonta, tukevat omavalvonnan laadun kehittämistä ja varmistavat toiminnan lainmukaisuuden.

Kaikki havainnot analysoidaan poikkeamien syiden tunnistamiseksi ja kehitystoimien suunnittelemiseksi. Falconyn kirjatut lääkehoidon poikkeamat käsittelee vastaava sairaanhoitaja ja muut poikkeamat henkilöstövalmentaja, palveluvastaava, vastaava hoitaja, yksikön johtaja, vastaava kodinhuoltaja ja ruokapalveluvastaava. Havaittuihin puutteisiin reagoidaan viipymättä, ja toteutetut korjaavat toimenpiteet kirjataan osaksi yksikön omavalvontaohjelmaan. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti kuukausikokouksissa ja johdon kokouksissa. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen ja raportointiin. Omavalvontaohjelma sekä sen perusteella toteutetut havainnot ja toimenpiteet julkaistaan julkisessa tietoverkossa sekä muilla saavutettavuutta edistävillä tavoilla, mikä lisää avoimuutta ja edistää tiedon saatavuutta. Julkaistut tiedostot ja suunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein. Toppilansalmessa on laadittu ensimmäinen omavalvonnanseurantaraportti 2026 vuoden ensimmäiseltä kvartaalilta ja toinen kvartaaliraportti valmistuu elokuun alkuun mennessä.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti havaittujen, auditointien ja lainsäädännön muutosten perusteella. Henkilöstölle tarjotaan säännöllisesti koulutusta suunnitelman toteuttamisesta ja sen päivitetystä sisällöstä. Näin varmistetaan, että kaikki työntekijät ymmärtävät vastuunsa ja osallistuvat omavalvonnan toteuttamiseen. Seuranta varmistaa, että palvelut täyttävät laatu- ja turvallisuusvaatimukset. Järjestelmällinen seuranta ja avoimuus mahdollistavat havaittujen puutteiden korjaamisen nopeasti ja edistävät toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja sekä hoiva-alueen liiketoimintajohtaja

Paikka ja aika: 26.06.2026 Oulussa

Allekirjoitus ja nimen selvennys



Pirita Alarvo

yksikön johtaja