



Tukena

Tukena Kaarikatu omavalvonta- suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	27.3.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Janne Viita-aho. Yksikön johtaja
OID-koodi	

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.2	Palveluyksikön perustiedot	2
1.3.	Palveluyksikön ostopalvelut.....	2
1.4	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Asiakasturvallisuus	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	8
2.4	Muistutusten käsittely	12
2.5	Henkilöstö	13
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	14
2.8	Toimitilat ja välineet	15
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	16
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	18
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	19
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	20
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	20
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	22
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	22
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	22
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	23
4.1	Vastuut ja toimeenpano.....	23
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	24

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja	Tukena Oy
Y-tunnus	2008528-3
Osoite	Pinninkatu 51, 33100 Tampere
Puhelin	040 0913 500 (vaihde)

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Kaarikatu
Osoite	Kaarikatu 15
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Janne Viita-aho
Vastuuhenkilön puhelin	040-6471594
Vastuuhenkilön sähköposti	janne.viita-aho@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Kiinteistön – ja piha-alueen huolto	Mäntän huoltotoimi Oy	Tukena säätiö, isännöitsijä: Ilkka Pitkänen, 0405432777 Janne Viita-aho
Yleisien tilojen siivous	ISS- Siivous	Janne Viita-aho
Kiinteistön turvallisuuspalvelut	KMV- turvapalvelut Oy	Janne Viita-aho

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen asumispalvelu. Kehitysvammaisten henkilökohtainen apu
--	--

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Kehitysvammaiset ja erityistä tukea tarvitseva henkilöt
Paikkamäärä	15
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Palvelua tuotetaan ostopalveluina ja palvelusetelillä.
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Pirkanmaan (Pirha) Keskisuomen (Hyvaks)

2 Asiakasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Laatuvaatimukset

Laatuvaatimukset:

Tukena Oy:n (myöhemmin Tukena) palveluyksiköiden palveluille asettamat laatuvaatimukset on kuvattu Tukenan strategiassa.

Henkilöstökokemus: Alan paras työpaikka, suunnannäyttävä

Jokaisella työntekijällä on tärkeä rooli työyhteisössä; työkaveria arvostetaan, keskustellaan ja suunnitellaan yhdessä työvuoron kulkua sekä tehdään yhdessä myös pidemmän aikavälin tavoitteita. Yksikössä koetaan, että työtä voidaan tehdä hyvin ja työ on merkityksellistä. Hyvä perehdytys uusille työntekijöille koetaan tärkeänä ja hyvänä keinona saada työntekijä sitoutumaan työhön.

Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että henkilökuntaa on riittävästi ja henkilökunnan koulutus ja ammattitaito ovat riittävät laadukkaasti palvelun tuottamiseen. Henkilöstön riittävyttä, rakennetta ja kelpoisuutta arvioidaan suhteessa asukkaiden toimintakykyyn, avun ja tuen tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.

Rekrytoinnissa huomioidaan, että palkattava henkilö täyttää tehtävän vaatimat koulutus- ja osaamistarpeet. Pätevyysvaatimusten lisäksi arvioidaan palkattavan henkilön osaaminen suhteessa yksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja tarvittavaan osaamiseen sekä asukkaiden erityistarpeisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröitynä ammattihenkilörekisteriin. Rekisteröintitiedot tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä.

Asiakaskokemus: yksi yhteinen Tukena, osallisuuden tukena, vaikuttava asiantuntija, kehittyvät palvelut

Tarjoamme asukkaille välittävän kodin, jossa on turvallista elää omaa arkea niin itsenäisesti kuin mahdollista, kuitenkin yhdessä muiden kanssa. Asukkaat saavat tukea päivittäisissä toiminnoissa, arkielämän taidoissa ja osallistumisessa lähiyhteisön toimintaan. Asukkaille tarjotaan asumiseen liittyvä riittävä apu ja ohjaus kunkin asukkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Lähtökohtana on asukkaan elämän kokonaisvaltainen huomiointi ja hänen osallisuutensa itseään koskevien palveluiden suunnittelussa. Palveluissa korostuvat asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitus, omatoimisuuden ja vuorovaikutustaitojen tukeminen sekä luovuus ja läsnäolo. Läheisten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää.

Kumppanikokemus: Tukena yhteisöissä, ratkaisuja kumppanuuksilla

Tuemme ja vahvistamme asukkaidemme mahdollisuuksia olla osallisina erilaisissa yhteisöissä heidän omien toiveidensa ja voimavarojensa mukaisesti. Toimivilla kumppanuuksilla tuemme asukkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja itsenäistä selviytymistä yhteistyössä asukkaiden, omaisten, edunvalvojien sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Toiminta perustuu yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen, kunnioittavaan kohtaamiseen ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen.

Teknologia: sujuva arki, digiosallisuus

Yksikössä on hyvin toimivat prosessit. Toimivien prosessien, sujuvan arjen ylläpitämiseen tarvitaan kaikkia. Toimivat, selkeät käytännöt ovat yksikössä olemassa. Eri prosesseja arvioidaan säännöllisesti ja tehdään tarvittaessa muutoksia. Toimivat palaverikäytännöt koetaan mielekkäinä ja tärkeinä kokonaisuuden kannalta. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti arjen toimivuuden suunnitteluun, arviointiin ja muutoksien läpiviemiseen. Digitalisaation mahdollisuuksia seurataan ja mahdollisuuksien mukaan otetaan käyttöön.

Kasvu ja kannattavuus: taloudellinen kestävyys, lisäarvoa kasvulla

Palveluyksikön johtajalla on käytössä työvälineitä talouden hallintaan liittyen. Taloudellinen ja resurssiviisas ajattelu on osa yksikön arkea. Asiasta keskustellaan henkilöstöpalavereissa ja henkilöstö on sitoutunut tähän. Henkilöstö on mukana ylläpitämässä hyvää taloudenhallintaa ja yksikössä osataan arvioida säännöllisesti taloutta. Tiedossamme on, että hyvällä palvelulla pystymme talouteen vaikuttamaan, se näkyy etenkin tilapäisasiakkuuksien hankinnassa ja niiden jatkuvuudessa. Toiminnassa huomioidaan asukkaiden tarpeet ja suunnitellaan resurssien käyttöä. Äkillisissä tilanteissa osataan priorisoida ja joustaa.

Erityislainsäädäntöä ja laatuvaatimuksia:

Tukenalla on Inspecta Sertifiointi Oy:n myöntämä ISO 9001:2015-laatusertifikaatti. Sertifikaatti kattaa koko Tukenan toiminnan ja kaikki palveluyksiköt. Laatujärjestelmä auditoidaan ulkoisen tahon toimesta kerran vuodessa ja sertifikaatti uusitaan kolmen vuoden välein.

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

Asiakkaan yksilöllisen, hyvinvointia lisäävän palvelun toteutumista ja laatua seurataan asumispalveluyksiköissä valtakunnallisen interRAI-ID-arviointijärjestelmän avulla. Tukena on valinnut arviointijärjestelmästä laatuindikaattorit, joita seurataan sekä yhtiötasolla että palveluyksikötasolla THL:n puolen vuoden välein tuottamista tilastoaineistoista. Jokaiselle laatuindikaattorille on asetettu tavoitearvo. Nämä laatuindikaattorit on valittu Tukenan arvojen ja strategian pohjalta mahdollistamaan numeerisen laadun arvioinnin. Laatuindikaattorit kertovat mm. asiakkaiden osallisuudesta ja turvallisuudesta. Laatuindikaattoreiden avulla voidaan havaita ongelmakohtia, joihin puuttumalla ja toimintaa kehittämällä palvelujen laatua pystytään parantamaan. Mittareiden tarkastelun avulla määritellään yksikkökohtaiset kehittämiskohteet, joita seurataan viikkopalavereissa ja kuukausiraportoinnissa.

Palvelun toteuttamissuunnitelmien pohjana käytetään RAI ID -arviointia, joka tehdään jokaiselle asukkaalle puolivuositain. RAI ID -järjestelmään tehtiin ensimmäiset arvioinnit toukokuussa 2023. RAI ID on jatkossa ainoa käytössä oleva arviointityökalu. Tukena on valinnut seuraava laatuindikaattorit, joita erityisesti seurataan:

Palveluiden laadun varmistaminen

Päivittäinen palvelujen laatu varmistetaan yksikössä tehtävällä omavalvonnalla. Omavalvonnalla varmistetaan, että asiakasturvallisuuden ja laadun toteuttamiseksi tehdään systemaattista työtä. Tämä tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Palveluyksiköt seuraavat ja arvioivat omavalvontansa tuloksia sekä tavoitteidensa ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista päivittäisjohtamisessa sekä osana kuukausi- ja puolivuotisraportointia. Tukenan johdon ja palvelutoiminnan johtoryhmän vastuulla on toiminnan suunnittelu, seuranta, toimintalinjausten teko ja resursointi.

Omavalvonnan lisäksi toiminnan laadukkuus ja jatkuva parantaminen varmennetaan sisäisillä auditoinneilla. Tukenassa tavoitteena on tehdä sisäinen auditointi jokaiseen palveluyksikköön vähintään kolmen vuoden välein.

Tukenalla on Inspecta Sertifiointi Oy:n myöntämä ISO 9001:2015-laatusertifikaatti. Sertifikaatti kattaa koko Tukenan toiminnan ja kaikki palveluyksiköt. Laatujärjestelmä auditoidaan ulkoisen tahon toimesta kerran vuodessa ja sertifikaatti uusitaan kolmen vuoden välein.

Kaarikadulla on nimetty laativastaava, joka yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa seuraa laadukkaiden palveluiden toteutumista yksikössä. Palveluyksikön johtaja toimii vastuuhenkilönä ja huolehtii, että yksikön toiminta vastaa tilaajien kanssa tehtyä sopimusta, ohjeita ja linjauksia. Laativastaava seuraa Tukenan sisäisten ja ulkoisten auditointien raportteja ja nostaa niistä kehittämistarpeita yksikön omaan toimintaan.

Yksikössämme pidettävissä viikkopalavereissa käsitellään omavalvonnan sisältöä säännöllisesti ja pyritään kehittämään toimintaa jatkuvasti palautteiden pohjalta. Palautteita saadaan muun muassa asukaskokouksissa, henkilöstöpalavereissa, läheisiltä, tilaajalta ja fysioterapeutilta.

Ihmisen kunnioitus - perusta: Jokainen asukas voi kertoa omat asumisen toiveet ja tarpeet palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisen yhteydessä. Suunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään puolivuositain. Osalla asukkaista on jo otettu käyttöön kuvitetut suunnitelmat, joilla vahvistetaan asukkaan osallistumista suunnitelman päivytykseen ja itsemääräämisoikeutta oman elämän suunnittelussa. Asukkaat esittävät omien mieltymysten mukaisia virike- ja retkitoiveita sekä keitä asukaskavereita haluavat mukaansa. Itsemääräämisoikeus näkyy yksikössä yksilöllisinä arjen valintoina esim. osallistumiset voi itse valita, ruoka vaihtoehtoista voi päättää itselle mieluisia, vapaa-ajan vietto, vierailut ja kyläilyt. Asukkaiden valintoja tuetaan antamalla vaihtoehtoja yksilöllisyys huomioiden, keskustellaan erilaisten vaihtoehtojen hyvistä ja huonoista puolista, jonka jälkeen asukkaalla on vapaus valita hänelle sopiva vaihtoehto. Asukkaiden yksilölliset tavat ja tottumukset huomioidaan arjessa ja niiden mukaan suunnitellaan päivän kulkua ja annetaan mahdollisuus kokeilla erilaisia asioita. Henkilöstöllä on omat työn vahvuudet ja osaaminen, joita hyödynnetään asukkaiden arjessa. Henkilöstö myös kehittää itseään asukkaiden tarpeiden mukaisesti esim. koulutuksilla. Teemme tiivistä yhteistyötä läheisten kanssa asukkaiden hyvän elämän mahdollistamiseksi.

Luotettavuus - tukijalka: Palvelumme perustuu suunnitelmallisuuteen yhdessä asukkaan, läheisten ja sosiaalityöntekijän kanssa sekä kehittyä yhdessä asukkaan elinkaaren mukaan. Läheisyhteistyö on meille merkityksellistä ja haluamme toimia avoimesti kaikkien asioiden osalta. Kartoitamme palveluyksikön riskejä ja mahdollisuuksia, että voisimme toimia asumisen turvallisena ympäristönä. Huolehdimme työntekijöiden työssä jaksamisesta ja tarjoamme erilaisia hyvinvoinnin ylläpitämisen keinoja.

Vastuullisuus – suunta selvillä: Mietimme kuinka voimme vastata asiakkaiden tarpeisiin paremmin kouluttautumalla ja ennakoimalla tulevaa. Pohdimme yhdessä henkilöstön kanssa palvelun laatua mm. uusimalla/tarkentamalla toimintatapoja ja -käytänteitä. Mahdollistamme nuorien työntekijöiden työelämään tutustumisen, opiskelijoiden työharjoittelut ja työkokeilijat. Toimimme ympäristöä säästämällä kierrättämällä oikein.

Edelläkäviäisyys – liikkeellä olo: Kehitäksemme toimintaamme keräämme palautetta säännöllisesti (asiakastytytyväisyyskyselyt, suorat palautteet) ja käsittelemme ne henkilöstön sekä läheisten kesken. Palaute toimii yhtenä osana toimintamme tavoitteiden suunnittelussa. Henkilöstö jakaa käytäntöjä viikkopalaverissa. Mahdollistamme uusien ideoiden kokeilua.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä muut turvallisuushavainnot kirjataan HaiPro-järjestelmään. Kirjauksen tekee tapauksen havaitsija, halutessaan anonyymisti. Palveluyksikön esihenkilö vastaa tapausten selvittämisestä, käsittelystä ja jatkotoimenpiteiden organisoinnista. Tärkeää on, että kaikki tapaukset analysoidaan ja niistä opitaan, jotta vastaavaa ei tapahtuisi toistamiseen. Asiakasturvallisuusilmoitukset huomioidaan palvelun riskien arvioinnissa, jossa määritetään myös riskien hallintatoimenpiteet. Tukenan palveluyksiköissä tehdään palvelun riskien arviointi vähintään kerran vuodessa tai aina kun uusia riskejä havaitaan.

Kaarikadulla on varauduttu erilaisiin poikkeustilanteisiin, esimerkiksi sähkökatkoihin. Jokainen työntekijä on perehtynyt poikkeustilanteiden ohjeistuksiin, ja ne ovat saatavilla sekä sähköisenä versiona IMS järjestelmässä. Ohjaajien välisillä raporteilla pyritään edistämään asiakasturvallisuutta tiedon välittämisen muodossa, Jokainen ohjaaja pyrkii tekemään työtä mahdollisimman asiakasturvallisesti ja punnitsemaan erilaisia vaihtoehtoja toiminnalleen. Mikäli tapahtuma on vakava ja sille tarvitaan heti ratkaisu, keskustellaan välittömästi työvuorossa olevien kanssa. Kaikista epäkohdista, laatu-poikkeamista ja riskeistä ilmoitetaan palveluyksikön johtajalle sekä tehdään niistä ilmoitus HaiPro-järjestelmään sekä tehdään tarvittaessa epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisesta. Vaara- ja haittatapahtumat (HaiPro) käydään yhdessä läpi viikkopalaverissa ja niihin mietitään yhdessä ratkaisuja, jotta välttyttäisiin niiltä tulevaisuudessa. Ohjaajat tarkkailevat asukkaiden toimintakyvyn muutoksia ja ympäristöä ennakkoiden mahdollisia tapahtumia. Asukkaiden turvallisuutta arvioidaan viikkopalaverissa ja riskiarviossa, jossa samalla kartoitetaan myös mahdollisuuksia.

Henkilöstön ensiapu- ja alkusammutustaidot pidetään ajantasaisina koulutuksilla. Kaarikatu toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla. Palveluyksikön johtaja on vastuussa suunnitelmien ajantasaisuudesta ja vastaa niiden noudattamisesta. Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön johtaja toimii yksikön vastuuhenkilönä ja vastaa yksikön toiminnasta sekä laadusta.

Palveluyksikön johtaja toteuttaa läheltä johtamista, jonka mukaisesti työskentelee yksikössä, on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työn resurssoinnista. Hän huolehtii, että yhdessä henkilökunnan kanssa arvioidaan säännöllisesti asiakasturvallisuuden toteutumista, hyvän asiakaspalvelun sekä laadun toteutumisesta. Henkilökunta on perehdytetty havainnoimaan epäkohdista ja heillä on ilmoitusvelvollisuus. Työvälineitä on käytössä ja niitä osataan hyödyntää.

Jokainen yksittäinen työntekijä vastaa oman työn laadusta ja kehittämisestä. Jokaisen velvollisuus on:

- edistää asiakastytyväisyyttä ja huomioida asiakkaat ja asiakkaan verkostot yksilöllisesti
- työskennellä niin, että Tukenan perustehtävä, visio ja arvo toteutuvat
- puuttua epäkohtiin
- ilmoittaa yksikön johtajalle työtään haittaavasta informaation puutteesta tai häiriöstä
- noudattaa työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä

Henkilöstössä on nimetty arjen työn kannalta osaajia, jotka löytyvät erillisestä dokumentista IMS-

järjestelmässä (vastuutehtäviä). Osaamisalueet jaetaan henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaisesti. Yksikössä on esimerkiksi laatuosaaja, kirjaamisiantuntija, RAI-osaaja, IMO-osaaja, kommunikointiosaaja.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palveluita järjestettäessä vahvistetaan asiakkaiden itsenäistä suoriutumista, periaatteina tässä ovat asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.

Asiakaskohtaiset tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan palvelun toteuttamissuunnitelman ja päivittäisen kirjaamisen avulla. Asumispalveluasiakkaiden toimintakyvyn ja palveluntarpeen määrittämisessä käytetään interRAI-ID-arviointijärjestelmää. RAI-tietoa hyödynnetään asiakkaan palvelun toteuttamisen suunnittelussa, yksikön toiminnan kehittämisessä ja lähijohtamisessa, omavalvonnassa sekä organisaatiotason toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä tilaajan, läheisten tai laillisen edustajan sekä asukkaan toiveiden mukaisesti. Asukkaan oma näkemys voimavaroistaan on lähtökohtana palveluntarpeen arvioinnissa. Palveluntarpeen arvioinnissa huomioidaan niin fyysinen, psyykinen, sosiaalinen kuin kognitiivinen toimintakyky. Ohjaajat kirjaavat päivittäisiin kirjauksiin huomioita suunnitelmien pohjalta. DomaCaren tavoitetyökalun käyttö luo diagrammia tavoitteiden toteutumisesta. Omaohjaajat seuraavat suunnitelmien toteutumista ja muistuttavat sovitusta toimista muuta henkilöstöä. Kalenteriin merkitään muistutuksia suunnitelmien pohjalta. Omaohjaajat huolehtivat yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelmien päivittäisestä vähintään puolivuositain. Henkilöstö ja sosiaalityöntekijä tekevät yhteistyötä palvelusuunnitelmien päivityksen tarpeesta ja huolehtivat sovitusta päivitysrytmistä asukaskohtaisesti. Asukas voi kutsua palaveriin haluamia henkilöitä. Palvelun toteuttamissuunnitelman arviointia kirjataan päivityksen yhteydessä suunnitelman arviointi ruutuun. Palvelun toteuttamissuunnitelmien vanhat versiot arkistoidaan asiakastietojärjestelmään. Jatkossa suunnitelmien päivityksen pohjana käytetään RAI ID arviointia, joka tehdään jokaiselle asukkaalle puolivuositain. Asukkaat saavat ilmaista mielipiteensä ja tahtonsa säännöllisesti järjestettävissä asukaskokouksissa, joiden pöytäkirjat tallennetaan IMS-järjestelmään.

Ohjaajat arvioivat asukkaiden hoidontarvetta ja tarvittaessa ovat yhteydessä terveyskeskukseen. Ohjaajat voivat ottaa suoraan yhteyttä Satakunnan hyvinvointialueen Akuutti kotikeskus 3:seen, joka työskentelee Pohjois-Satakunnan alueella. AKK3 hoitajat voivat myös virka-ajan ulkopuolella konsultoida lääkäreitä. Häätä-tapauksissa otetaan yhteyttä 112.

Läheiset osallistuvat asukkaan puolivuositain järjestettävään palvelun toteuttamissuunnitelmaan sekä tarpeen mukaan järjestettävään palvelusuunnitelman päivitykseen asukkaan näin halutessa. Läheisiä kuullaan asukkaiden asioissa ja tarpeita huomioidaan asumisyksikön arjessa. Läheistytyväisyyskyselyt lähetetään vuosittain täytettäväksi. Palautteita annetaan niin kirjallisesti kuin suullisestikin. Kuulumisten vaihto ja viestittelyt kuuluvat arkeen. Kaarikaun Instagram sekä facebook-tililtä pääsee seuraamaan arkea myös virtuaalisesti.

Päivityksien yhteydessä nostot muutoksista kirjataan päivittäiseen kirjaukseen sekä tavoitteet tavoitetyökaluun, joka helposti nähtävillä aina asukkaan kirjauksen yhteydessä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on myös lukea päivitettyt suunnitelmat DomaCaresta, kun päivityksistä tulee tieto asiakaskirjauksiin. Omaohjaajat muistuttavat asukkaan kanssa sovitusta toimintatavoista muita ohjaajia tarvittaessa. Tärkeitä huomioita voi kirjata DomaCareen inforuutuun. Suunnitelmat kirjataan tiiviisti ja mahdollisesti parin kanssa, jotta asiat tulevat varmasti selkeälukuisiksi ja ymmärrettäviksi kaikille.

Sosiaalihuoltolain mukaan asukkaiden saada sosiaalihuolto on toteutettava laadukkaasti. Johtajan velvollisuus on puuttua epäasialliseen kohteluun välittömästi sitä havaittuaan tai siitä kuultuaan. Kaarikadulla on ohjeistus Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta ja tästä löytyy täytettävä lomake myös IMS-järjestelmästä. Epäasiallista kohtelua on esimerkiksi asukkaan loukkaaminen sanoilla tai epäasiallinen puhuttelu ja asukkaan kaltoinkohtelua esimerkiksi lyömällä tai tönimällä. Asian selvittely aloitetaan välittömästi palveluyksikön johtajan saadessa tiedon epäasiallisesta kohtelusta. Johtaja keskustelee niin asukkaan, kuin työntekijän kanssa. Asukas saa halutessaan kutsua keskusteluun mukaan tukihenkilön. Johtaja etenee selvityksen jälkeen tilanteen vaatimalla tavalla. Tarvittaessa kutsutaan paikalle ulkopuolisia asiantuntijoita. Asiasta ilmoitetaan myös asukkaan sosiaalityöntekijälle. Ilmoittajaan ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Sosiaaliamiehen tiedot, hyvinvointialueittain, löytyvät yksikön eteisen aulassa, samoin muistutusmenettely, joita käyty läpi asukaskokouksissa.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus. Asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asukkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana. Lisäksi asukkaan hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta ylläpidetään ja edistetään. Itsemääräämisoikeutta tukevat toimenpiteet kirjataan asiakkaan palvelukohtaiseen suunnitelmaan asiakastietojärjestelmäämme. Arviointi kohdistetaan erityisesti käytettyjen rajoitustoimenpiteiden vaikutukseen suhteutettuna palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itse-näistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

- toimenpiteet asukkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- kohtuulliset mukautukset asukkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi o asukkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät
- keinot, joilla asukkaan palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- arviointi, tarvitaanko asukkaan palveluissa rajoitustoimenpiteitä.

Ihmisen kunnioitus ja osallisuus ovat toiminnan arvolähtökohta. Asukkaille annetaan omaa aikaa ja omaa tilaa. Keskustelua siitä, mikä on yksityistä, käydään asukkaiden kanssa tarpeen mukaan. Asukkaiden asuntoihin ei mennä ilman asukkaan lupaa. Asukkaiden omatoimisuutta tuetaan elämän kaikilla osa-alueilla mahdollisimman laajasti. Kaarikatku on asukkaan koti, mutta elämä ja siihen tarjottava tuki ei rajoitu kodin seinien sisäpuolelle. Osalle asukkaista on järjestetty mm. koulutusta oman tilan hahmottamisesta ja seurusteluun liittyvistä asioista.

Vapautta päättää omista jokapäiväisistä toimista sekä yksilöllistä ja omannäköistä elämää vahvistetaan mm. seuraavin keinoin:

- Asukkaat ovat mukana palaverissa ja tapaamisissa, joissa käsitellään heitä koskevia asioita ja päätöksiä.
- Tarvittaessa asukkaan kanssa käytetään puhetta korvaavia/tukevia menetelmiä, ja etsitään uusia tapoja helpottaa kommunikointia, ymmärretyksi tuleamista ja päätöksenteko esimerkiksi kuvakommunikaation avulla. Kaarikadulla on oma kommunikaatio ryhmä.
- Asumisyksikössä ei ole nukkumaanmeno-, kotiintulo-, puhelin- tai vierailuajoja. Myös ruokailuajat joustavat asukkaiden omien tarpeiden mukaan.
- Asukkaiden on mahdollista halutessaan esim. valmistaa omat ateriansa.
- Asukkaalla on mahdollisuus päättää itse kotipäivien ohjelmasta. Omia toiveita kysytään viimeistään palvelun toteuttamissuunnitelmaa päivitettäessä.
- Päivä- tai viikko-ohjelmat laaditaan yleensä asukaskokousten aikana. Näitä noudatetaan kuitenkin asukkaiden tahtoon ja tarpeisiin mukautuen.

- Arjen toimet suoritetaan asukkaan oman tahdon mukaan tarjoten vaihtoehtoja, ja kunnioittaen toiveita ja päätöksiä.
- Asukkaat käyttävät julkisia palveluita ja saavat kodin ulkopuolisen asiointiin tarvitsemaansa tuen, kuten esim. terveyskeskukseen, kauppaan, parturiin tai kirjastoon.
- Asukasta autetaan tarvittavien yksilöllisten tukimuotojen, kuten avustaja tai kuljetuspalveluiden anomisessa ja käyttämisessä.
- Asukkaiden sosiaalisen osallisuuden ja osallistumisen (yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen) tukeminen on määritelty osaksi työntekijöiden toimenkuvaa. Esimerkiksi asukaskokouksissa käydään läpi ajankohtaisia yhteiskunnallisia asioita, ja suunnitellaan tuleviin tapahtumiin ja retkiin osallistumista.
- Asukkaita tuetaan yhteydenpidossa läheisiin ja he voivat halutessaan kutsua läheisiään tai tuttaviaan vierailulle tai yökylään omaan asuntoonsa.
- Asukas osallistuu ryhmämuotoiseen toimintaan oman halukkuutensa mukaan.
- Ryhmämuotoisen toiminnan lisäksi mahdollistetaan asukkaille säännöllisesti myös jakamatonta henkilökohtaista aikaa ohjaajan kanssa, mikäli hän niin haluaa.

Yksityisyyttä vahvistetaan käytännössä mm. seuraavin keinoin:

- Asukkaiden kanssa keskustellaan siitä, mitkä asiat ovat yksityisiä.
- Asukkaan asunnon oveen koputetaan aina asuntoon mentäessä. Asunnossa ei käydä, mikäli asukas ei ole itse kotona. Muusta sovitusta käytännöstä tulee olla merkintä palvelun toteuttamissuunnitelmassa.
- Asukas osallistuu itse kaikkiin häntä koskeviin palavereihin.
- Asukkaiden asioista ei puhuta yhteisissä tiloissa muiden asukkaiden tai ulkopuolisten kuullen.
- Asukkaan yksityisasiasta ei kerrota kenellekään, myöskään läheisille, ellei asukas anna tähän suostumustaan.
- Asukkaan posteja ei avata ilman asukkaan läsnäoloa. Asukkaan ja läheisten kanssa sovitaan tarkemmin postin avaamisen käytänteistä.
- Perustuslain mukainen oikeus koskemattomuuteen turvataan ja henkilökunta huolehtii myös, että kukaan asukkaista ei joudu häirityksi toisen asukkaan toimesta. Ensisijaisena keinona tähän on suullinen ohjaus.
- Tietojen vaihtamisesta työ- ja päivätoimintapaikan kanssa on erillinen suostumuslomake.
- Kuvauslupa (sis. kuvien käyttö ja säilytys) kysytään kirjallisella suostumuslomakkeella. Suostumuslomakkeet ovat tallennettuina asiakkaiden omiin tietoihin asiakastietojärjestelmä DomaCaren.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain, jos asukkaan oma tai muiden asukkaiden turvallisuus ja/tai terveys vaarantuu. Rajoitustoimenpiteitä toteuttavat yksikön henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt ja rajoittamiseen käytetään vain laissa määriteltyjä keinoja. Toteutus, kirjaus ja raportointi rajoitustoimenpiteistä tapahtuu lain mukaisesti. Kaarikatu tekee yhteistyötä Suomen kotilääkärit kanssa rajoitustoimia koskeissa asioissa. Asiantuntijaryhmän kuuluu lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi. Asiakkaiden asioista keskustellaan puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. Asiantuntijaryhmä valvoo rajoitusten toteuttamista kuukausittain lähetettävien raporttien pohjalta. Lisäksi puolivuositain kerrotaan toimista, joita on tehty rajoitustoimien mahdolliseksi vähentämiseksi. Kaarikadulla rajoitustoimenpiteinä toteutetaan sängynlaitojen käyttöä. Tarvittaessa asukkaalle haetaan edunvalvojaa. Jos Kaarikadulla huomataan tällainen tarve, otetaan yhteyttä asukkaan sosiaalityöntekijään, joka vastaa asukkaan palvelun järjestämisestä.

<p>Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot: 040 504 5249</p> <p>Sähköposti sosiaaliasiavastaava@pirha.fi</p> <p>Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika Ma – To klo 9–11</p> <p>Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa • neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä • neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa • tiedottaa asiakkaan oikeuksista • koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä • toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
<p>Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Potilasasiavastaava yhteystiedot: 040 190 9346</p> <p>potilasasiavastaava@pirha.fi</p>

	<p>Potilasasiavastaavan puhelinajat Ma – To 9-11</p> <p>Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä potilaana voit toimia omassa asiassasi.</p>
--	---

2.4 Muistutusten käsittely

<p>Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö</p>	<p>Janne Viita-aho /Tukena Kaarikatu</p> <p>Pirha ?</p> <p>Hyvaks ?</p>
--	---

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti. Mikäli asiakas antaa muistutuksen suullisesti, palveluyksikön vastuuhenkilön tulee täyttää Tukenan muistutusmenettelyyn liittyvällä lomake yhdessä asiakkaan kanssa – tällä tavoin varmistetaan muistutusmenettelyyn liittyvä dokumentointi. Muistutuksen tekijä voi tehdä kirjallisen muistutuksen joko Tukenan muistutusmenettelyyn liittyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisella kirjallisella dokumentilla.

Muistutukset käsitellään palveluyksikössä – näin pyritään osaltaan varmistamaan palveluiden hyvä laatu ja sen kehittäminen. Palveluyksikön vastuuhenkilön tulee tiedottaa välittömästi tehdystä muistutuksesta myös Tukenan johtoryhmää ja alueen palvelupäällikköä. Muistutuksien määriä seurataan vuosittain esim. johdon katselmus – kyselyn yhteydessä.

Vastaus muistutukseen tulee antaa kirjallisesti Tukenan muistutusmenettelyyn laaditulla lomakkeella. Vastaus tulee aina perustella. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana voidaan pääsääntöisesti pitää 1 – 4 viikkoa. Mikäli asia on erittäin ongelmallinen ja vaatii selvitystyötä, kohtuullisena aikana voidaan pitää 1 – 2 kuukautta.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omaisen tai läheinen. Muistutuksen tekemisestä löytyy asukkaille selkokielineen ohjeistus pääoven ilmoitustaululta. Esihenkilö vastaa asian selvittämisestä yhteistyössä tilaajan edustajan kanssa. Muistutuksiin annetaan perusteltu vastaus ja ne käydään läpi henkilöstön kanssa. Toimintakäytäntöjä muutetaan tarvittaessa välittömästi tai huomioidaan vuosisuunnittelussa

asetettavissa kehittämistavoitteissa. Valvontapäätökset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja kerrotaan myös asukkaille ja henkilöstölle.

2.5 Henkilöstö

Tällä hetkellä työntekijämitoitus on sopimuksen mukainen. Vakituksia toimia on 14 + yksikön johtaja. Palveluysikön johtaja seuraa toteutunutta henkilöstömitoitusta mitoituuslaskurin avulla työvuorosuunnitteluohjelmassa

Esihenkilö ja vastaava ohjaaja rekrytoivat sijaislistalle tuntityöntekijöitä. Tarvittaessa työvuoroja muokataan uudelleen, jotta työvuoroissa on asukkaiden tarpeisiin nähden riittävästi henkilökuntaa. Työntekijän kanssa sovitaan akuuteissa tilanteissa työvuoron jatkamisesta tarvittavan ajan (esim. sairastumistapauksissa).

Työntekijät käyvät esihenkilön kanssa kehityskeskustelun kahdesti vuodessa, jolloin pystytään yksilökohtaisemmin tarkastelemaan työntekijän voimavaroja, tavoitteita ja työkuormaa. Tukenalla on uusille työntekijöille pakolliset koulutukset. Työnohjausta toteutetaan kuusi kertaa vuodessa. Tukenalla on käytössä Mehiläinen Oy:n Esihenkilö Kompassi-verkkoalusta. Sen mukana esihenkilö saa tarvittaessa tiedon varhaisen välittämisen keskustelun tarpeesta. Näiden tarkoitus on ennaltaehkäistä työkyvyn laskua ja tukea työssä jaksamista. OmaMehiläinen-sovelluksesta löytää Huoli-Chatin, josta saa matalan kynnyksen keskustelutukea. Työterveyden kautta on myös mahdollisuus psykologipalveluihin.

Työntekijöillä on mahdollisuus työkykyneuvotteluihin, joihin osallistuu työterveyshoitaja ja -lääkäri, esihenkilö ja työntekijä mahdollisen tukijan kanssa. Työntekijällä on mahdollisuus myös prosenttityöhön tarvittaessa. Kaarikadulla järjestetään työyhteisölle yhteisiä työhyvinvointiin liittyviä koulutuksia.

Kehitysvammaisten palvelusätiö kehittää Kaarikadulle koulutuksia työntekijöiden tarpeista. Tukenan koulutusympäristön Takomon tarjonnasta löytää mm. mielen hyvinvoinnin koulutuksia. Työntekijät ovat osaavia ja halukkaita kehittämään itseään ja ammattitaitoaan.

Sijaiset eivät osallistu lääkehoidon toteuttamiseen, elleivät he ole antaneet työnantajakohaista näyttöä osaamisestaan (LOP). Sijaiset eivät pääsääntöisesti työskentele vastuuvuorolaisena (lääkeluvat oltava suoritettu ja sijainen pitkältä ajalta tuttu) eivätkä yksin. Yövuoroon sijaisen tarve harkitaan tapauskohtaisesti ja käytetään ns. tuttua sijaista, joka tuntee asukkaat. Vastuuvuorossa oleva ohjaaja toimii työsuhteessa olevan opiskelijan ohjaajana. Opiskelija toimittaa opintorekisteriotteen ja johtaja varmistaa, että opiskelijalla on riittävä osaaminen.

Kaarikadun johtajan käytössä on vuosikello, jossa on organisoituna kuukausittaiset työtehtävät. Tämän avulla varmistetaan tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilön työhön jää riittävästi aikaa.

Hyvä suomen kielen puhe- ja kirjoitustaito on riittävää Kaarikadulla. Suomenkielinen koulutus varmistaa myös osaltaan riittävää kielitaitoa. Kaarikadulla on yksi keikkalainen joka puhuu äidin kielenään ukrainan kieltä mutta hyvin on oppinut ja osaa suomenkielen. Rekrytoidessa ammattihenkilön tulee olla rekisteröityneenä Valviran Julki Terhikki/- Suosikki palveluun.

Hygieniapassi ja EA on hyvä olla käytynä työsuhteen alkaessa tai käydä heti työsuhteen alettua. Rokotussuojan tulee olla tartuntatautilain mukainen. Työntekijällä on oltava tehtävään soveltuva sosiaali- ja/tai terveysalan perustutkinto. Lisäksi Kaarikadulla on perehdytysohjelma, jolla varmistetaan valitun henkilön osaaminen kouluttamalla esimerkiksi tietosuojaan, asiakaskirjaukseen ja asiakkaiden kohtaamiseen. Työntekijöiden ammatillista osaamista ja soveltuvuutta arvioidaan rekrytoidessa. Työntekijän tiedot tarkistetaan Julki Terhikki tai Suosikki- rekisteristä. Uusi työntekijä

käy esihenkilön kanssa läpi salassapito ja vaitiolovelvollisuus -lomakkeen, ja allekirjoittaa tämän. Työsuhteessa on käytössä koeaika max. 6kk. Uusi työntekijä näyttää esihenkilölle voimassa olevan rikosrekisteriotteen. Työntekijöiden Johtaja käy keskustelua ohjaajien kanssa joko kahden tai yhdessä oman esihenkilönsä kanssa. Käytössä on varoitusmenettely.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Asumisyksikössä on otettu käyttöön valtakunnallinen arviointiväline RAI ID, jonka avulla henkilöstömitoitusta pystytään arvioimaan entistä selkeämmin. Yksikössä ylläpidetään sijaislistaa. Esihenkilö tai tarvittaessa hänen varahenkilönsä vastaa siitä, että henkilöstöä on tarpeeksi. Hän huolehtii myös siitä, että henkilöstön koulutustaso mahdollistaa palvelun antamisen. Sijaisia käytetään siinä tapauksessa, kun ei vakituisella henkilöstöllä pystytä asiakkaiden tarpeisiin vastaamaan (osa-aikaiset huomioidaan töihin pyydettyinä). Esihenkilö tai hänen varahenkilönsä arvioivat sijaistarpeen. Yllättävissä tilanteissa, jolloin esihenkilö tai varahenkilö eivät ole paikalla eivätkä saavutettavissa, on muulla henkilöstöllä oikeus tehdä tarvittavia työjärjestelyjä ja muutoksia ja on myös oikeus tarvittaessa kutsua sijaisia töihin. Sijaisten hankinta ja järjestelyt on ennakoivia ja perustuu johtajan tuntemukseen työyhteisöstä. Opiskelijat ovat harjoittelun jälkeen jääneet tekemään sijaislistalle vuoroja, jolloin perehdytys on ollut hyvin perusteellinen. Yksikössä on ohjeistus vajaalla henkilöstöllä toimimiseen ja työvuorosunnittelussa käytettävä alusta, Velho, laskee henkilöstömitoitusta suhteessa paikalla oleviin asukkaisiin.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Läheisiltä saadaan alkutieto asukkaan hammashoidon toteutumisesta sekä perusterveydenhuollon tarkastuksista. Tämän jälkeen omaohjaaja ja vastaava ohjaaja seuraa tarvetta ja varaa tarvittavat ajat. Suun hoidosta yksikössä vastaa työvuorossa olevat ohjaajat yhdessä asukkaan kanssa. Ohjaajat on perehdytetty Kankaanpään terveydenhuollon palvelujen käyttöön. Vastaava ohjaaja seuraa muutoksia sekä tiedottaa muuttuvista käytänteistä työntekijöitä. Omaohjaat huolehtivat asukkaiden vuositarkastusten ja tutkimusten toteutumisesta. Lääkevastaava huolehtii lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä, ohjeistusten tekemisestä, perehdytyksestä sekä lääkeopintojen näyttöjen vastaanottamisesta.

Jokainen työntekijä on vastuussa hoidon toteutumisesta omassa työvuorossaan. Huolehditaan määräaikaista terveystarkastuksista, laboratoriotutkimuksista, lääkityksistä ja kuntoutuksen toteutumisesta yhteistyössä asukkaiden kanssa. Terveydenhuollon ohjeistusten välittyminen kaikille huolehditaan hyvällä viestimisellä. Hoitokäyntien ohjeistukset kirjataan asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Jokaisen työntekijän tehtäviin kuuluu varmistaa hoidon toteutuminen omassa työvuorossaan. Hoidon toteutumista ja muistuttamista auttaa asiakastietojärjestelmän

kalenterimuistutus. Kaarikadulla on ohjeistus äkillisen kuolemantapauksen varalla ja se on henkilöstön saatavilla toimiston hyrrässä: Asiakkaan kuolema palveluyksikössä, toimintaohje.

Henkilöstön tehtävä on ohjata ja tukea asukasta elämäntapoihin, joilla voi ennaltaehkäistä tai vähentää pitkäaikaissairauden aiheuttamia haittoja. Lisäksi huolehditaan sairauteen liittyvistä lääkityksestä, hoidoista ja kontroleista sekä seurataan lääkkeiden ja hoitojen vaikutusta. Asukkaan terveydentilaan liittyvät havainnot kirjataan asukastietojärjestelmään. Tarvittaessa havainnoista informoidaan hoitavaa lääkäriä yhteistyössä asukkaan kanssa.

Kaarikadulla asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat:

AMK ohjaaja, sairaanhoitaja Heli Juupaluoma, 0406477405

Kaarikadun palveluyksikön johtaja Janne Viita-aho 0406471594

Mänttä-Vilppulan terveysasema sarapiha. (Mäntänvuoren Terveys Oy)

Keskitetty ajanvaraus- ja neuvontanumero

Ma – to klo 8 – 16 ja pe sekä arkipyhien aattoina klo 8 – 15

Puh. **03 254 3320**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai tarvittaessa tarpeen mukaan sairaanhoitajan toimesta. Henkilökunta suorittaa LOVE -lääkehoidon osaaminen verkossa koulutuksen, joka sisältää teoria osuudet lääkehoidon osaamisen perusteista ja pääsääntöisesti keskushermostoon vaikuttavista lääkkeistä, sekä lääkelaskut. Lääkkeenantoluvan saamiseksi tulee henkilökunnan antaa myös tarvittavat näytöt eri lääkkeiden antotavoista. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein. Lääkejaon suorittaa pääsääntöisesti maanantain, tiistain ja keskiviikon aamuvuoron vastuussa oleva ohjaajat. Tällä pidetään osaamista yllä lääkejakotilanteissa. Lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja Heli Juupaluoma. Kaikilla lääkeluvan saaneilla työntekijöillä on vastuu lääkehoidosta työvuorossa ollessa. Verikokeet tarkistetaan puolivuositain tai lääkärin määräyksestä, lääkityksen vaikutuksia seurataan päivittäin, mutta lääkäri tarkistaa lääkityksen verikoetulosten jälkeen ja määrää tarvittavat muutokset.

Riskejä ja mahdollisuuksia arvioidaan vuosittain ja yhteistyötä tehdään lääkehoitosuunnitelmasta vastaavan lääkärin, sosiaalityöntekijän, fysioterapeutin (antaa ohjeita henkilöstölle), hygieniahoitajan (vierailee yksikössä vuosittain hygieniaoheistusta antaen), tartuntatautihoitajan (kysytään toimintaohjeet epidemioissa) ja/tai tilaajan edustajien kanssa (kerrotaan asukkaiden elämässä tapahtuvista muutoksista tai muista isommista kuulumisista ja lähetetään läheiskirje sovitusti myös sosiaalityöntekijälle). Läheisiltä saadaan pohjatietoa asukkaista kokemusasiantuntijuuden myötä. Yksikössämme on poistumisturvallisuus selvitys, joita päivitetään vähintään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Poistumisturvallisuutta harjoitellaan yhdessä asukkaiden kanssa ja turvallisuusasioista keskustellaan mm. asukaskokouksissa. Työntekijät välittävät tietoa esimerkiksi sosiaalityöntekijöille salattuina sähköpostein.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kaarikadun palvelutilat ovat yhdessä kerroksessa ja sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien äärellä, esteettömässä ympäristössä Vilppulan keskuskadun päädyssä. Rautatieaseman vieressä.

Kiinteistön omistaa Tukena säätiö ja kiinteistöhuollosta vastaa Mäntän huoltotoimi Oy. Kiinteistö muodostuu kolmesta viiden asunnon kotiryhmästä, joissa asukkailla on yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat sekä tilavat terassit. Yhteiskäytössä on yhteiskeittiö, siivoushuone, pesuhuone, sauna, pesula, pyykinkuivaushuone sekä varastot kotiryhmittäin. Jokaisella asukkaalla on oma esteetön

vuokra-asunto, jossa on olohuone/keittiö, makuuhuone ja kylpyhuone/wc. Henkilökunnan käytössä on toimistohuone ja taukotila/neuvotteluhuone sekä miesten ja naisten pukuhuoneet (niissä wc ja suihku). Johtajalla on oma huone. Lisäksi on lääkkeenjako huone. Inva-wc sijaitsee yhteiskäytävän alussa. Vesipisteitä löytyy lisäksi jokaiselta käytävältä sekä apuvälinevarastoista jokaisen sisäänkäynnin vierestä.

Asukkaat ovat tehneet vuokrasopimuksen Tukena-säätiön kanssa. Asukkaat sisustavat ja hankkivat huonekalunsa omaan huoneistoonsa oman halunsa mukaan. Asunnot on tarkoitettu vakituiseen asumiseen, eikä niitä käytetä asukkaan poissa ollessa muuhun tarkoitukseen. Asukkaiden läheiset ja ystävät voivat halutessaan vierailla ja yöpyä heidän luonaan, milloin vain. Yöpymisestä on kuitenkin ilmoitettava henkilökunnalle. Henkilökunnan tulee olla pelastusvalmiudessa ja osata antaa tietoa viranomaisille, kuinka paljon väkeä on paikalla. Asukkaita ohjataan ja avustetaan oman asuntonsa siivoamisessa sopimuksen mukaisesti. Yhteisten tilojen siivousvastuu kuuluu ISS siivouspalvelulle, joka käy kahdesti viikossa siivoamassa yhteiset tilat. Henkilökunnan vastuulla on hoitaa ja huolehtia muusta siivouksesta yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailla on kodeissaan omat vaatteet ja liinavaatteet. Asukkailla on mahdollisuus hankkia oma pesukone asuntoonsa, mutta tällä hetkellä kaikki asukkaat käyttävät yhteisiä pesukoneita ja kuivausrumpua. Asukkaiden vaatteita ei pestä yhteisesti, vaan jokainen asukas pesee itse vaatteensa omina koneellinaan joko itsenäisesti, ohjatusti tai avustetusti. Kiinteistöhuolto siivoaa ilmastointikanavien tulot ja menot vuosittain tai useammin. Tarkemmin pyykkihuollosta ja siivouksesta siivoussuunnitelmassa.

Kaarikadulle ruuat tulevat Feelialta. Ruokien käsittelystä ja valmistuksesta on ohjeistukset yksikön keittiöomavalvonnassa, jonka jokainen työntekijä lukee.

Yksikössä on tehty riskiarviointi ja siinä mainitaan, mm. ettei rikkinäisiä sähkölaitteita saa käyttää. Riskiarvioinnissa kuvataan monia erilaisia tilanteita, jotka voisivat mahdollisesti aiheuttaa turvallisuusriskin, asukkaalle tai ohjaajalle, siihen on myös kirjattu suunnitelma näiden tilanteiden varalle. Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sähkölaitteiden turvalliseen käyttöön. Rikkinäisiä laitteita ei käytetä vaan niihin tilataan asianmukainen huolto kiinteistöhuolloilta tai ne vaihdetaan uusiin laitteisiin.

Terveystieteiden mukainen säännöllinen valvontatarkastus suoritettu Kaarikadulla **27.8.2024**.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Tuenan lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilö vastaa siitä, että Tukenassa noudatetaan Lakia lääkinällisistä laitteista ja MD-asetusta sekä näiden nojalla annettuja säännöksiä ja määräyksiä. Lisäksi jokaiseen palveluyksikköön, jossa käytetään lääkinällisiä laitteita, nimetään lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilö.

Kaikki Tuenan omistamat ja hallinnassa olevat lääkinälliset laitteet dokumentoidaan seurantajärjestelmän laiterokisteriin. Lääkinällistä laitetta saa käyttää vain henkilö, jolla on sen turvallisen käytön vaatima koulutus, perehdytys ja kokemus. Lääkinällisen laitteen aiheuttamista vaaratilanteista tehdään asianmukaisen HaiPro-ilmoituksen lisäksi ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus Fimealle.

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Yksikön johtaja: Janne Viita-aho, 0406471594, janne.viita-aho@tukena.fi Yksikön vastaava ohjaaja: Kiia Hurme, 040-6483151, kiia.hurme@tukena.fi AMK ohjaaja, Sairaanhoidtaja Heli juupaluoma 0406477405
--	--

Apuvälineiden tarpeesta, korjaustarpeesta ja uudistamisesta huolehtivat kaikki työntekijät. Erityisesti asiasta huolehtivat omaohjaaja ja apuvälineistä vastaava ohjaaja. Apuvälineistä vastaava on erityisesti perehtynyt palvelukodin apuvälineisiin ja hän toimii yhteyshenkilönä apuvälineyksikköön, akuuteissa tilanteissa korjauspyynnön tekee vuorossa oleva ohjaaja. Uuden apuvälineen käyttöön ohjauksen antaa apuvälineen omistaja yhdessä apuvälinetoimittajan kanssa. Laitteista on myös kirjalliset käyttöohjeet ja perehdytyslistat toimistossa kansioon kerättyinä. Työntekijät ovat velvollisia käyttämään laitteita ohjeiden mukaisesti ja ilmoittamaan välittömästi välineessä olevasta viasta tai toimintavirheestä. Apuvälineistä tehdään lainaussopimukset asiakkaan ja hankkijan välillä. Kaarikadun apuvälineistä huolehtii Berner Group ja asiakas voi halutessaan ostaa omiin apuvälineisiinsä huollon berneriltä. Berner tarkastaa palveluyksikön nostimet ja sähkösängyt vuosittaisen tarkastuksen yhteydessä tai tarvittaessa useammin. Vaaratilanteet kirjataan aina Haipro järjestelmään, josta johtajalle tulee ilmoitus. Ilmoituksen käsittelyvaiheessa lomakkeella on kysymys Fimean vaaratilanneilmoituksen tekemisestä. Tätä kautta vaaratilanneilmoitus saadaan kirjattua ja vietyä kyseisen laitteen kirjauksiin myös Bernerin laiterekisteriin.

Terveystarkastuksen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi: Janne Viita-aho

Yhtiötasolla terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa: Kehittämisohtaja Minna Hyvärinen KVPS Tukena Oy, Pinninkatu 51 33100 Tre. info@tukena.fi

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tukenassa asiakastiedot kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Tukenassa käytössä on Domacaren versio 2.0, joka on Valviran tietojärjestelmärekisterin B-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä. Työpöytäjärjestelmän lisäksi DomaCare on mahdollisuus käyttää mobiilisovelluksella.

Jokainen työntekijä käy työsuhteensa alkaessa koulutuksen asiakastietojen kirjaamisesta ja Domacaren käytöstä. Yksikön työntekijöitä kirjaamisessa ohjaavat ja neuvovat yksikön johtaja, vastaava ohjaaja sekä yksikölle nimetty kirjaamisasiantuntija. Kirjaamisasiantuntijat muodostavat verkoston, jossa jaetaan ajankohtaista tietoa kirjaamisesta. Kirjaamisen tärkeydestä ja laadusta keskustellaan henkilöstön kanssa ja pyritään kehittämään sitä.

Kirjaaminen on ollut esillä viime vuosien aikana johtuen Kantaan siirtymiseen valmistautumisesta (Kantaan siirtyminen 4/26).

Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavien ja strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Tietoturvasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. Yksikön johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään. Ajan tasainen tietoturvasuunnitelma on henkilöstön saatavissa IMS:ssä, jossa ylläpidetään myös tietoa suunnitelman päivityksestä. Henkilötietoja käsitellään vain määritellyssä laajuudessa ja ainoastaan hyväksytyissä tietojärjestelmissä eikä niitä taltioida esimerkiksi henkilökohtaisille työasemille. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta on lisäksi sovittu tilaajan (hyvinvointialueen) kanssa erillisellä

tietosuojasopimuksella, jonka ehtoja noudatetaan. Kaikessa toiminnassa noudatetaan myös muita tilaajan määrittämiä tietosuojaohteja. Tukena on sopinut tietosuojasta myös alihankinta- ja ostopalvelusopimuksissa ja tarvittaessa on laadittu erillinen henkilötietojen käsittelyä koskeva pääsopimuksen liite.

Yksikön työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan häiriöistä tai olennaisista poikkeamista asiakastietojärjestelmän toiminnassa tai saavutettavuudessa järjestelmän pääkäyttäjälle os. domacare@tukena.fi. Järjestelmän pääkäyttäjä informoi ohjelmatoimittajaa ja it-hallintoa toimintahäiriöistä ja informoi Tukenan henkilöstöä tunnistetuista toimintahäiriöistä, niiden vaikutuksista sekä toimintahäiriön päättymisestä.

Tukenan asiakastietojärjestelmää voidaan käyttää sekä tietokoneella, että mobiililaitteella, ja usein häiriötilanteissa toisen käyttöä voidaan jatkaa normaalisti. Asiakastietojärjestelmän ollessa täysin pois käytöstä siirrytään toimimaan häiriötilanteiden toimintakorttien mukaisesti. Laajoja tai pitkäkestoisia häiriötilanteita varten asiakastietojärjestelmästä tulostetaan asiakasturvallisuuden edellyttämät ajantasaiset asiakastiedot, kuten lääkitystiedot.

Asiakastyössä käytettävän teknologian käyttöönottoa koordinoidaan keskitetysti yhtiön hallinnosta. Uuden teknologian soveltavuus, asianmukaisuus ja turvallisuus arvioidaan ennen käyttöönottoa. Soveltavuuden arvioinnissa huomioidaan asiakkaiden tarpeet, itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen sekä tietoturva. Tukenan tietosuojavastaava ja strategia- ja teknologiajohtaja osallistuvat uuden teknologian soveltavuuden arviointiin. Jos henkilötietoja kerätään, tehdään vaikutustenarviointi. Ennen uuden teknologian käyttöönottoa henkilöstölle järjestetään käyttöönottokoulutus.

Hoitajakutsujärjestelmänä käytetään Everon-hoitajakutsujärjestelmää. Kaarikadulla on yhdellä asiakkaalla käytössä kutsu ”nappi” joka on käytössä öiseen aikaan. Yöhoitajalla on myös käytössä ”yökön nappi” joka nopeasti tekee hälytyksen KMV turvapalveluun. Ohjaajilla on myös käytössä kotiryhmä 1 ja 3 napit. Hälytyksistä jää lokitiedostoa, josta näkyy myös nappien toimivuudet. Ohjeistuksena on myös testata joka nappi ennen työvuoroa, testauksesta jää lokitiedosto.

Järjestelmässä on akkuvarmennus. Hälytykset välittyvät työntekijöille sovellukseen ja mikäli hälytystä ei kuitata hälytystyypeittäin määritellyssä ajassa, hälytys lähetetään puheluna ja/tai tekstiviestinä. Hälytyksien välittämiseen käytetään roamaavaa sim-korttia, jolloin käytävissä ovat eri palveluntarjoajien tarjoamat mobiiliverkot. Järjestelmä ilmoittaa vikaantuneista laitteista, yhteysongelmista ja akun varustason alenemisesta yksikön pääkäyttäjälle sähköpostitse. Järjestelmätoimittaja ylläpitää keskeisistä laitteista varastoa ja lähettää korvaavan hälytinpainikkeen ja ohjeet laitteen korvaamiseen pyynnöstä postitse muutamassa päivässä. Asiakkaan käytössä oleva hälytysnappi testautuu käytössä ja tarpeen mukaan uusi hälytys painike vaihdetaan ja liitetään järjestelmään. Yökön hälytyspainiketta testataan kerran kk. kuukauden 1. päivänä. Tästä muistutus kalenterissa sekä testaus kuitataan kirjallisesti everon kansion taulukkoon.

Henkilöstö perehdytetään hoitajakutsujärjestelmän käyttöön osana perehdytystä.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Jokaisella Tukenan palveluyksiköllä, jossa toteutetaan lääkehoitoa, on oma lääkehoitosuunnitelma. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat on tehty Tukenan yhteiselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Pohja perustuu STM 2021 Turvallinen lääkehoito -oppaan liitteeseen 6. Yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa on kuvattu yksikön lääkehoitoon liittyvät riskit ja niihin varautuminen. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Tukenan palveluyksiköissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?	18.3.2025, päivitys 2026 tehty.
Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri	Terveystalo, Lääkäri Marja-Leena Hyypiä
Palveluyksikön lääkehoidon toteutumisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja	Heli Juupaluoma Sh

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Janne Viita-aho, yksikön johtaja
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Nina Stenman 0400-891429 nina.stenman@tukena.fi

Tietosuojaan liittyvä osaaminen varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä ja koulutuksella. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuoja- ja turvakurssi sisäisenä koulutuksena. Tietoturvaloukkauksista tulee ilmoittaa omalle esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle HaiPro - ilmoituksella. Henkilöstö perehdytetään myös salassapitosäännöksiin ja jokainen työntekijä allekirjoittaa tietotekniikan käyttö, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeen. Asiakastietojen käsittelyyn liittyvät tietosuojaselosteet löytyvät toimintajärjestelmä IMS:stä ja yksikön ilmoitustaululta.

Koko henkilöstö suorittaa Tukenan kirjaamisen kurssin perehdytysohjelman mukaisesti. Työntekijöillä on ohjeistus kirjaamisen tavoista ja Domacaren kirjaamisen ohjelman käytöstä. Uuden työntekijän kanssa käydään kirjaamista läpi lähiperehdytyksenä. Kirjaamisvalmentajana toimii kaksi ohjaajaa, jotka osallistuvat kirjaamisen koulutuksiin ja tuovat niistä uusia toimintatapoja yksikköön. Kirjaamista tarkastellaan myös tarpeen mukaan henkilöstön viikkopalaverissa. Kaarikadulla on käytössä useita eri laitteita kirjaamisen avuksi (puhelin, tabletti, tietokone), ja kirjaamista tehdään myös yhdessä asukkaana kanssa kysellen päivän tapahtumista ja omista mietteistä päivästä. Kirjaamista voidaan toteuttaa välittömästi tärkeän tapahtuman tullessa puhelimilla, jolloin muistilappuja ei tarvitse käyttää. Lisäksi henkilöstö pohtii yhdessä kirjaamisen tapaa, että siitä saisi mahdollisimman selkeän kuvan tapahtumista ja toisinaan luetuttaa tekstinsä toisella ohjaajalla. Vakituinen henkilökunta on suorittanut Tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen perehdytysohjelman mukaisesti. Asukkailta on kysytty kirjalliset julkaisu- ja kuvausluvut Kaarikadun julkaisuihin, ja ne ovat tallennettuina jokaisen asukkaana kohdalle liitetiedostona asiakastietojärjestelmään. Palvelun toteuttamissuunnitelmassa on kirjattuna yhteydenpitotavoista läheisten kanssa. Tukenalla on salassapitositoumus, jonka johtaja käy läpi kaikkien Kaarikadulle tulevien työntekijöiden kanssa. Sitoumus allekirjoitetaan ja tallennetaan, joko HR järjestelmään tai kansioon lukolliseen kaappiin. Salassapitoa käydään läpi vuosittain myös koko henkilöstön kesken. Kantapalveluihin siirtymiseen on alettu valmistautua ohjelman DomaCare 2.0 uusimisella ja kanta koulutuksiin osallistumalla.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asukkaat ja heidän läheisensä pääsevät osallistumaan yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamansa palautteen avulla. Asukkailta ja läheisiltä kerätään palautetta useilla eri tavoilla. Asukkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa suullista tai kirjallista palautetta yksikön henkilökunnalle. Palautteen vastaanottaja kirjaa sekä positiiviset että rakentavat palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute-raporttipohjalle. Palveluyksikön johtaja käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle. Suorat palautteet käsitellään lisäksi henkilöstöpalavereissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan asukkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus tai palautteesta keskustellaan asukkaan ja/tai läheisen kanssa. Keskustelu kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asukkaille, läheisille ja tilaaja-asiakkaille toteutetaan palautekysely kerran vuodessa (webropol-kysely). Kyselyn tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa sekä palautteen antajien kanssa. Lisäksi asukkaiden näkemyksiä toimintakäytännöistä kysytään mm. asukaskokouksissa. Asiakaspalautteista saatu tieto hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnittelussa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään johdon katselmuksessa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Janne Viita-aho, yksikön johtaja
---	----------------------------------

Asukasriskejä kuvataan riskien ja mahdollisuuksien arvioinnissa. Henkilöstöriskit, esim. vuorotyö ja aggressiivisesti käyttäytyvä asukas, on käyty tarkemmin läpi yksikön riskiarvioinnissa. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalihuollon työntekijää ilmoittamaan välittömästi vastaavalle henkilölle (yksikön johtaja), jos hän havaitsee toimissaan epäkohtia tai niiden selviä uhkia. Epäkohtia on esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, fyysinen, psyykinen ja kemiallinen kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaan turvallisuutta vaarantavat toimet. Ilmoituksen vastaanottavan yksikön johtajan tulee ilmoittaa asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikön johtajan on ryhdyttävä korjaaviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen Asiakasturvallisuuden ja henkilöstön haittatapahtumat ja läheltä piti -ilmoitukset kirjataan viipymättä HaiPro -ohjelmaan. Asiakasturvallisuuden osalta HaiPro -ohjelman lisäksi myös asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Lisäksi asiakasturvallisuuden läheltä piti -ilmoitukset annetaan tiedoksi tilaajalle sekä sovitusti läheisille. Riskit käsitellään ja arvioidaan mahdollisimman nopeasti niiden tapahduttua. Mikäli riskillä on mahdollista toistua, se kirjataan myös riskien arviointi -lomakkeelle.

Kaarikadun omavalvontasuunnitelman muissa suunnitelmissa löytyy riskienhallinnasta tarkemmin. Lääkehoitosuunnitelmasta löytyy lääkkeisiin liittyvät riskit, keittiöomavalvonnasta keittiön riskit, pelastussuunnitelmasta kiinteistöön liittyvät riskit. Hygieniasuunnitelmaan on kirjattu toimet, joilla ehkäistään tartuntatauteja. Henkilöstön ja asiakasturvallisuuden riskiarvioinnit päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta myös tarvittaessa toiminnan oleellisesti muuttuessa. Kaarikadulle on tehty työpaikkaselvitys työpaikan terveellisyydestä ja turvallisuudesta, sekä STUK:n radonmittaukset. Sähkökatkoihin varautumiseen Kaarikadulla on ohjeistus ja varautumispaketti. Pelastussuunnitelmassa kuvataan toimintaa palotilanteissa sekä vaaran äänimerkki. Muita asiakasturvallisuudesta vastaavia viranomaisia on IMO asiantuntijaryhmä (itsemääräämisoikeus asiat), vastuulääkäri (lääkehoito) ja terveystarkastaja (terveysvaarat asumisyksikössä)

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yksikössä on käytössä toimintaohjeet, joilla pyritään ennaltaehkäisemään riskejä, esim. vuorokuvaukset, mitä työtehtäviä työvuoroihin kuuluu. Palveluntoimintasuunnitelmissa käydään läpi asukkaiden yksilöllisiä ennaltaehkäiseviä toimia. Riskejä tarkastellaan säännöllisesti ja HaiPro-ilmoitukset käydään tarkasti läpi ja niihin reagoidaan tarvittaessa nopeastikin. Kaarikadulla kehitetään uusia toimintatapoja ja hyödynnetään osaamista, esim. ergonomiosaajat jotka käyvät kinestesia koulutuksen. Ergonomiaan liittyviä havaintoja puidaan myös henkilöstö palaverissa.

Asukkaaseen liittyvät laatupoikkeamat kirjataan päivittäiskirjauksiin DomaCareen. Aukkaat ja läheiset tuovat havaitsemiaan epäkohtia esille antamalla suoraa palautetta suullisesti tai kirjallisesti. Palaute käsitellään henkilöstön viikkopalaverissa ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Kaarikadulla on käytössä myös palautepostilaatikko, johon voi jättää nimettömän palautteen. Aukasta koskevat palautteet kirjataan asiakastietojärjestelmään DomaCareen. Epäkohdista ilmoitetaan tilaajalle. Laatupoikkeamat, esimerkiksi elintarvikkeissa, ilmoitetaan kauppaan tai ruoantoimittajalle. Riskit kirjataan toistuvuuden mahdollisuus huomioiden riskien arviointiin. Vaara- tai haittatapahtumista kirjataan ilmoitus HaiPro-järjestelmään ja jokainen ilmoitus käydään henkilöstön viikkopalaverissa läpi. Tapahtumiin pyritään yhdessä keksimään keinoja, millä ne voitaisiin välttää tai vähentää niiden riskiä.

Henkilöstön kanssa on henkilöstöpalaverissa käyty keskustelua ilmoitusvelvollisuudesta sosiaali- ja terveysalalla. Tästä on laadittuna myös erillinen toimintaohje Kaarikadulle. Menettelyohjeissa on maininta, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksen asiakasturvallisuuteen liittyvistä epäkohdista ja riskeistä voi täyttää yksittäinen työntekijä, tai työntekijät yhdessä. Ilmoitus täytetään IMS-järjestelmässä. Valvovien viranomaisten selvityspyyntöihin vastataan ja toimintaa muutetaan tarpeen mukaan näiden viranomaisten ohjeiden mukaisesti.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kaikki haattatapahtumat käsitellään henkilöstön viikkopalaverissa ja tuodaan sitä kautta myös tiedoksi jokaiselle. Jokainen käy IMS-laaturjestelmässä kuittaamassa viikkopalaverin luetuksi. Näin voidaan myös varmistua tiedon saannista. Haattatapahtumat menevät tiedoksi myös Tukenan johdolle, joka käsittelee vakavat tapahtumat vielä erikseen. Lääkeriskit käsitellään lisäksi konsernitasolla lääkevastaavien Teamsissa.

Kaarikadulla on hygieniaohjeistuksia ja infektioiden torjunnan ohjeita. Vastuuohjaaja seuraa ja muistuttaa ja ohjeistaa muuta henkilöstöä näistä ohjeistuksista, henkilökunta ohjaa toinen toisiaan. Hygienia-asioissa voi konsultoida myös Satakunnan hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

Tiedotus tapahtuu henkilöstöpalaverin kautta henkilökunnalle, muille asianomaisille (asiakas, tilaaja, läheiset, muut tahot kuten Feelia) soittamalla tai salatulla sähköpostiviestillä. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan henkilöstön viikkopalavereissa. Vakitukselle henkilökunnalle voidaan viestiä sähköpostilla. Tiedotus tapahtuu myös asiakastietojärjestelmä DomaCaren keskusteluosiossa, jolloin tieto on myös sijaisten saatavilla.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikkö antaa hyvinvointialueelle tilaajavastuulain mukaiset selvitykset vuosittain.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Janne Viita-aho, yksikön johtaja
---	----------------------------------

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi
---	---

Tukenan valmius- ja jatkuvuussuunnitelman lisäksi Kaarikadulla on laadittu toimintaohje sähkökatkotilanteisiin, mikä löytyy paperisena versiona ja IMS-järjestelmästä.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Janne Viita-aho, yksikön johtaja Kiia Hurme, Vastaava ohjaaja
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Janne Viita-aho, Kiia Hurme Henkilökunta.

Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Jokainen uusi työntekijä lukee ja perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja tekee lukukuittaus merkinnän. Suunnitelmaan tehdyt muutokset käydään läpi yhdessä, kun niitä on tehty. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on kaikkien saatavilla yksikön etuoven läheisyydestä löytyvässä kansiossa ja IMS-järjestelmässä. Omavalvontaa käydään läpi säännöllisesti kohdittain henkilöstön viikkopalavereissa. Muutokset käydään erikseen läpi viikkopalavereissa, Viikkopalavereista kirjataan muistiot, jokainen työntekijä kuittaa muistion luetuksi. Henkilöstöpalavereissa esiin nousseet kehittämistarpeet ja -toimet otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Tukenan verkkosivuilla sekä palveluyksikön tiloissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Tukenan palveluyksiköt raportoivat omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä asiakkaille asiakaskokouksissa ja läheisille läheiskirjeen muodossa vähintään neljän kuukauden välein. Hyvinvointialueelle palveluyksiköt raportoivat hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Yksikössä on palveluyksikön johtajan lisäksi ohjaaja, joka vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja uuden version julkaisemisesta, niin IMS-järjestelmään, kuin paperiversiona yksikön omaan kansioon. Toteutumista seurataan henkilöstöpalavereissa säännöllisesti. Yksikössä on työntekijöille jaettu vastuualueet ja heillä on merkittävä rooli oman vastuualueensa asioiden seurannassa ja epäkohtien nostamisessa keskusteluun. Havaittuihin puutteisiin reagoidaan ja uudet toimintatavat kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Yksikön johtaja yhdessä henkilöstön kanssa varmistaa muutosten viemisen arkitasolle. Omavalvonnan toteutumista pystytään seuraamaan myös asiakkailta ja omaisilta saadun palautteen perusteella.