Tukena Poutapilvi omavalvonta-suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	10.8.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Kirsi Keskimäki, Poutapilven esihenkilö
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.1

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 11
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 12
2.4 Muistutusten käsittely 15
2.5 Henkilöstö 16
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 18
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 19
2.8 Toimitilat ja välineet 20
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 21
2.10 Lääkehoitosuunnitelma 24
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 25
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 25
3 Omavalvonnan riskienhallinta 26
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 26
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 27
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 28
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 30
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 31
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 31
4.1 Vastuut ja toimeenpano 31
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 32

Tukena Oy
Pinninkatu 51
33100 Tampere

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	Tukena Poutapilvi
Osoite	Paajalankatu 16, 55120 Imatra
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Kirsi Keskimäki
Vastuuhenkilön puhelin	040 559 6893
Vastuuhenkilön sähköposti	kirsi.keskimaki@tukena.fi

1.3 Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	**Palveluntuottaja**	**Ostopalvelun valvonnasta vastaava**
Siivouspalvelu	IHP	Kirsi Keskimäki, yksikön johtaja
Apuvälineet	Berner Medical	Kirsi Keskimäki, yksikön johtaja
Vartiointi	4T-turva	Kirsi Keskimäki, yksikön johtaja
Ateriapalvelut	Feelia	Kirsi Keskimäki, yksikön johtaja
Hälytysjärjestelmä	Everon	Kirsi Keskimäki, yksikön johtaja

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	ympärivuorokautinen palveluasuminen ja lyhytaikainen huolenpito/kehitysvammaiset Alle 18-vuotiaiden lasten ryhmätilapäishoito/kehitysvammaiset

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Kehitysvamman tai muun syyn vuoksi erityistä tukea tarvitsevat henkilöt
Paikkamäärä	- 23 aikuista erityistä tukea tarvitsevaa henkilöä - 1–2 asiakasta lyhytaikainen huolenpito - 5 lasten -ja nuorten omaishoidon vapaat: ryhmätilapäishoito
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Sopimusten mukaisesti ostopalveluna tai palveluseteleillä
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Etelä-Karjalan hyvinvointialue

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

Palveluiden toteuttamisen lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen, merkityksellinen elämä sekä hänen osallisuutensa ja toimijuutensa tukeminen. Toiminta perustuu inhimillisyyteen, oikeudenmukaisuuteen, rohkeuteen ja vastuullisuuteen, mikä näkyy asiakkaiden kunnioittavana kohtaamisena, heidän oikeuksiensa edistämisenä sekä vaikuttavien ja kestävien palveluiden kehittämisenä. Lisäksi toiminnan taloudellinen kestävyys ja riskienhallinta turvaavat palveluiden jatkuvuuden ja vaikuttavuuden.

Strategiset valinnat

Henkilöstö:

Alan paras työpaikka ja suunnannäyttäjä

Meillä jokainen työntekijä voi tehdä työnsä hyvin ja pyrimme siihen, että meillä on alan paras työpaikka. Poutapilvessä tarjotaan henkilöstölle turvallinen, avoin ja arvostava työympäristö. Teemme merkityksellistä ja arvokasta työtä, Tukenan hyvää elämää tukevat arvot ohjaavat toimintaamme sekä yhteiset pelisääntömme toimivat työmme perustana. Henkilöstöllämme on mahdollisuus vaikuttaa arjen toimintoihin. Jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen, millainen työyhteisö olemme – siksi palautteen antaminen ja vastaanottaminen on olennainen osa arkeamme ja kehittämistämme.

Huomioimme Poutapilvessä henkilöstön työkyvyssä ja työhyvinvoinnissa niin yksilön kuin työyhteisömme tarpeet. Yksikön johtajan tukena toimii osaava hr-henkilöstö, organisaation toimintaohjeet sekä työterveyshuolto. Työhyvinvoinnin tueksi Poutapilvessä järjestetään henkilöstölle yhteistä

virkistystoimintaa vähintään kaksi kertaa vuodessa, näiden sisältöön henkilöstö saa vaikuttaa.

Asiakkaiden toimintakyky, tuen tarve ja toimintaympäristö vaikuttavat henkilöstöresurssiin ja osaamistarpeisiin. Johtamista määrittää Tukenan johtamislupaus. Käytössämme on laadukkaat toimintamallit, asiantuntijuudet sekä mahdollisuus kehittää osaamista ja toimintaa.

Teemme tiivistä yhteistyötä sotealan oppilaitosten kanssa sekä tarjoamme harjoittelumahdollisuuksia myös muille kuin sotealan opiskelijoille ja näin mahdollistamme tutustumisen vammaisalaan.

Asiakkaat:

Yksi yhteinen Tukena

Tukena-Säätiön yleishyödyllinen toiminta ja Tukena Oy:n palvelutoiminnan tiivis yhteistyö luo kestäviä ja joustavia palveluita sekä hyvinvointia asiakkaillemme.

Osallisuuden tukena

Palvelut ovat asiakaslähtöisiä, monipuolisia ja jatkuvasti kehittyviä, ja niitä toteutetaan yhteistyössä asiakkaiden, läheisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Tuemme itsenäisyyttä, päätöksentekoa ja osallisuutta sekä vahvistamme mahdollisuuksia osallistua tapahtumiin, verkostoihin ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Poutapilvessä asukkaiden on mahdollista elää oman näköistä elämää. Henkilöstö huolehtii, että asukkaamme saavat tarpeeksi tietoa oman elämän suunnittelun tueksi, ja että heillä on käytössään riittävät ja tarpeen mukaiset kommunikoinnin apuvälineet, jotta kuulluksi tuleminen mahdollistuu. Omaohjaajat tiedottavat muuta henkilöstöä asukkaan palvelussa/palvelutarpeissa tapahtuneista muutoksista.

Poutapilvessä arvostamme jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä. Huolehdimme siitä, että jokaisella on turvallinen ja arvostava ympäristö, jossa saa olla oma itsensä ilman pelkoa syrjinnästä tai arvostelusta. Puutumme aktiivisesti epäkohtiin varmistaaksemme, että asiakkaidemme koti vastaa arvojamme ja pysyy turvallisena.

Poutapilven henkilökunta tukee asukkaiden osallisuutta päiväaikaiseen toimintaan, vapaa-aikaan ja yhteisön toimintaan osallistumiseen sekä

kulttuuriin, harrastuksiin ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Sosiaalisen median avulla teemme näkyväksi, miten monipuolista arkemme on.

Yksilölliset palvelun toteuttamissuunnitelmat laaditaan asiakkaiden resurssien ja läheisiltä saadun tiedon pohjalta.

Vaikuttava asiantuntija

Ohjaajat toimivat hyvän elämän mahdollistajina ja asiakkaiden äänen esiintuojina sekä toimivat asiakkaiden tukena päätöksentekotilanteissa ja neuvotteluissa. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja.

Yksikössä työskentelee vastaava ohjaaja, joka tukee johtajaa toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Hän vastaa päivittäisen asiakastyön organisoinnista, sujuvuudesta sekä siihen liittyvästä yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa. Hän toimii myös yksikön johtajan varahenkilönä.

Yksikön esihenkilö on mukana Poutapilven arjessa suunnitellen toimivia käytänteitä yhdessä henkilökunnan kanssa sekä organisoi päivittäistä työtä.

Kehittyvät palvelut

Tarjoamme asiakkaille tarpeisiin perustuvia, kehittyviä ja monipuolisia palveluja. Toimintamme on avointa, läpinäkyvää ja lupauksiemme mukaista. Tiivis läheisyhteistyö näyttäytyy yksikössä vierailuina, puheluina, videopuheluina ja viestittelynä puolin ja toisin. Poutapilvessä palvelut ovat asiakastarpeiden mukaisia, kehittyviä ja monipuolisia, ohjenuorana palveluiden jatkuvuus, perheiden hyvinvointi ja luottamus.

Asiakaspalautetta kannustetaan antamaan suullisesti tai kirjallisesti, ja kaikki positiiviset sekä korjaavat palautteet kirjataan Suora palaute -pohjalle. Lisäksi vuosittaiset tyytyväisyyskyselyt mahdollistavat palautteen antamisen anonyymisti. Näin varmistamme, että kehittämistyö perustuu asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön näkemyksiin.

Kumppanit:

Tukena yhteisöissä

Sujuva ja kunnioittava yhteistyö eri verkostojen kanssa mahdollistaa asiakkaidemme mahdollisimman sujuvan arjen, hyvinvoinnin ja osallisuuden. Asukkaat osallistuvat Poutapilven asukaskokouksiin säännöllisesti, joissa päätetään talon yhteisistä asioita ja jokaisella on mahdollisuus tulla

kuulluksi. Kokouksista kirjataan muistio, joka on nähtävillä talojen ilmoitustauluilla.

Läheisille järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa läheisten ilta. Läheiskirje lähetetään vähintään 4 kuukauden välein palveluyksikön asiakkaiden läheisille. Kirjeen tavoitteena on tehdä näkyväksi palveluyksikön arkea, kertoa ajankohtaisia asioita sekä raportoida omavalvonnan tuloksia.

Tukena järjestää Läheisten Tukena -illan teamsissa asiakkaidemme läheisille, jossa käydään keskustelua ja voi saada neuvoja erilaisiin perheitä askarruttaviin asioihin.

Ratkaisuja kumppanuuksilla

Tärkeimpiin yhteistyökumppaneihimme kuuluu hyvinvointialueen vammaispalvelut. Muita yhteistyökumppaneitamme ovat mm. päivä- ja työtoiminta, terapia- ja kuljetuspalvelut, eri terveydenhuoltopalvelut, Poutapilven yhteistyöryhmä.

Teknologia:

Sujuva arki ja digiosallisuus

Kohtaamme asiakkaat kunnioittavasti, kuuntelemme ja hyödynnämme ammatillista osaamistamme yksilöllisten tarpeiden huomioimisessa sekä turvallisen arjen rakentamisessa teknologisin keinoin. Sujuvan arjen mahdollistajina työskentelee työyhteisö, jossa on monenlaista osaamista. Yksikössä päivitetään työohjeita yhteistyössä eri verkostojen kanssa.

Keskustelemme säännöllisesti tavoista, joilla voimme vahvistaa asiakkaidemme hyvää elämää ja osallisuutta. Kehitämme toimintaa palautteen, arvioinnin ja yhdessä sovittujen toimintatapojen pohjalta. Uudet käytännöt käsitellään säännöllisissä henkilöstöpalavereissa. Työtä ohjaavat dokumentit tallennetaan IMS-järjestelmään kaikkien työntekijöiden saataville. Asiakasta koskevat asiat kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään.

Digiosaamista vahvistetaan henkilöstön ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, ja teknologiset ratkaisut suunnataan arjen helpottamiseen sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseen.

Tukenalla on sisäinen koulutus järjestelmä Takomo, jonka koulutukset antavat lisätietoa ja taitoa toimia erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa.

Poutapilven asukkailla on käytössä wifi ja digitv:t nykyaikaisine ohjelmineen. Lisäksi käytämme erilaisia kuvia sekä asukkaiden henkilökohtaisia kommunikoinnin apuvälineitä.

Kasvu ja kannattavuus:

Taloudellinen kestävyys, lisäarvoa kasvulla

Taloutemme on vastuullista ja kestävää. Käytämme toimintamme tuotot palveluiden kehittämiseen ja hyvän elämän rakentamiseen. Tukena tarjoaa yksikön johtajalle riittävän perehdytyksen, jatkuvan tuen sekä ohjelmistot. Näin johtajalla on riittävät resurssit yksikön talouden seurantaan ja hallintaan. Taloudelliseen toimintaamme ja resurssien järkevään käyttöön vaikuttaa koko henkilöstömme toiminta ja sitoudumme noudattamaan yksikön sisäisiä ja konsernitason toimintaohjeita, joissa on huomioitu resurssien viisas käyttäminen.

Pidämme kirkkaana mielessä, että hyvä palvelun laatu on keskeinen menestystekijä kestävän talouden taustalla. Maineemme vaikuttaa niin vakituisten kuin lyhytaikaisten asiakkuuksien kysyntään. Poutapilvi tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa. Muokkaamme palveluitamme tarpeen mukaan asiakaslähtöisiksi.

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

Tukena seuraa asiakkaiden yksilöllisten, hyvinvointia lisäävien palvelujen toteutumista ja laatua asumispalveluyksiköissä valtakunnallisen interRAI-ID-arviointijärjestelmän avulla. Tukena on valinnut arviointijärjestelmästä laatuindikaattorit, joita se seuraa sekä yhtiö- että palveluyksikkötasolla THL:n puolen vuoden välein tuottamien tilastoaineistojen avulla.

Tukena on asettanut jokaiselle laatuindikaattorille tavoitearvon. Nämä laatutavoitteet perustuvat Tukenan arvoihin ja strategiaan, ja niiden avulla Tukena voi arvioida laatua numeerisesti. Laatuindikaattorit kuvaavat muun muassa asiakkaiden osallisuutta ja turvallisuutta.

Tukena hyödyntää laatuindikaattoreita tunnistaakseen mahdollisia ongelmakohtia ja kehittääkseen toimintaansa niin, että palvelujen laatu paranee. Asumisyksiköt määrittelevät mittareiden tarkastelun perusteella omat kehittämiskohteensa, ja ne seuraavat edistymistä viikkopalavereissa sekä OKR raporteissa.

Poutapilvessä teemme jokaiselle vakituiselle asukkaalle RAI-ID-arvioinnin vähintään puolen vuoden välein tai tarvittaessa useammin. Hyödynnämme arvioinneista syntynyttä tietoa asukkaasta palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa. Nostamme RAI-ID-arvioinneista päivittäiskirjauksiin seurattavia arjen tavoitteita.

Säännöllisten arviointien avulla havaitsemme asukkaiden toimintakyvyn muutokset ajoissa ja pystymme reagoimaan niihin osana päivittäistä toimintaamme. Hyödynnämme yksikön RAI-tietoja myös muuttuvan osaamistarpeen tulkinnassa ja järjestämme tarvittaessa koulutuksia sen mukaan.

Poutapilvessä kolme RAI-ID-avainosaajaa tukee henkilökuntaa arviointien tekemisessä ja kehittää RAI-osaamista yksikössä.

Palveluiden laadun varmistaminen

Poutapilvessä varmistamme päivittäisten palveluluiden laadun yksikössä tehtävän omavalvonnan avulla. Teemme omavalvontaa systemaattisesti, jotta asiakasturvallisuus ja laatu toteutuvat kaikessa toiminnassa. Omavalvontatyö tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Arvioimme toimintaamme säännöllisesti ja kehitämme sitä jatkuvasti omavalvonnan tulosten pohjalta.

Palveluyksiköissä seuraamme ja arvioimme omavalvonnan tuloksia sekä asetettujen tavoitteiden ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista päivittäisjohtamisessa, kuukausiraportoinnissa ja puolivuotisraporteissa. Tukenan johto ja palvelutoiminnan johtoryhmä suunnittelevat ja seuraavat toimintaa sekä tekevät tarvittavat toimintalinjaukset ja huolehtivat resursoinnista. Tukena on Suomessa ja kansainvälisesti tunnettu asiantuntija ja suunnannäyttäjä. Strategiset valintamme tukevat hyvää asiakaskokemusta. Meillä on yksi yhteinen Tukena, vaikka toimintayksiköitä on ympäri Suomea.

Varmennamme toiminnan laadun ja jatkuvan parantamisen myös sisäisillä auditoinneilla. Tukenassa suoritamme sisäisen auditoinnin jokaiseen palveluyksikköön vähintään kolmen vuoden välein.

Tukenalla on Inspecta Sertifiointi Oy:n myöntämä ISO 9001:2015-laatusertifikaatti, joka kattaa koko toiminnan ja kaikki palveluyksiköt.

Ulkopuolinen auditoija tarkastaa laatujärjestelmän vuosittain, ja uusimme sertifikaatin kolmen vuoden välein.

Poutapilvessä laatuvastaava seuraa yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa laadukkaiden palveluiden toteutumista. Palveluyksikön johtaja vastaa Poutapilven toiminnasta ja varmistaa, että yksikkö noudattaa tilaajien kanssa tehtyjä sopimuksia, ohjeita ja linjauksia. Laatuvastaava analysoi Tukenan sisäisten ja ulkoisten auditointien raportteja ja nostaa niiden pohjalta esiin yksikön kehittämistarpeita.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Poutapilvessä henkilöstö kirjaa kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja muut turvallisuushavainnot HaiPro-järjestelmään. Tapauksen havaitsija tekee kirjauksen ja voi halutessaan tehdä sen anonyymisti. Palveluyksikön esihenkilö selvittää ja käsittelee tapaukset sekä organisoi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Analysoimme kaikki tapahtumat ja opimme niistä, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä.

Hyödynnämme asiakasturvallisuusilmoituksia palvelun riskien arvioinnissa ja määritämme niiden perusteella riskienhallintatoimenpiteet. Teemme palvelun riskien arvioinnin vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun havaitsemme uusia riskejä.

Poutapilven henkilöstö osallistuu riskienarviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Ilmoitamme kaikista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä palveluyksikön johtajalle ja teemme niistä ilmoituksen HaiPro-järjestelmään. Tarvittaessa teemme lisäksi epäkohtailmoituksen asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisesta. Kirjaamme suorat asiakaspalautteet IMS-järjestelmään. Käsittelemme kaikki ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa viikkopalavereissa.

Kirjaamme HaiPro-ilmoitusten käsittelyissä esiin nousseet kehittämistoimenpiteet HaiPro-järjestelmään, henkilöstöpalaverin muistioon ja tarvittaessa asiakastietojärjestelmään. Päivitämme työohjeet sovittujen toimenpiteiden mukaisiksi. Tarvittaessa otamme HaiPro-ilmoitusten käsittelyyn mukaan organisaation johdon, läheiset, palvelun tilaajat ja muut asianomaiset. Tiedotamme sovituista asioista henkilöstölle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, henkilökohtaisesti tai henkilöstöpalaverissa. Tallennamme palaverimuistiot IMS-järjestelmään,

jossa ne ovat koko henkilöstön luettavissa. Asiakastietoja sisältävät asiat tallennamme aina vain asiakastietojärjestelmään.

Pidämme henkilöstön ensiapu- ja alkusammutustaidot ajan tasalla ja järjestämme koulutusta tarpeen mukaan. Tarjoamme koulutusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen, jossa painotamme tilanteiden ennakointia (esimerkiksi Avekki-koulutus). Järjestämme myös säännöllisesti ergonomiakoulutuksia henkilöstölle.

Teemme yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuustoimijoiden kanssa. Ylläpidämme yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja siivoussuunnitelma). Noudatamme, päivitämme ja seuraamme suunnitelmien toteutumista säännöllisesti. Palveluyksikön johtaja vastaa suunnitelmien ajantasaisuudesta ja niiden noudattamisesta.

Poutapilvessä käytämme Everon-hoitajakutsujärjestelmää. Asukkailla on huoneissaan hälytyspainikkeet, joista hälytys välittyy ohjaajien puhelimiin.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön johtaja vastaa yksikön toiminnasta ja johtaa arjessa omavalvonnan toteutumista. Hän laatii ja päivittää omavalvontasuunnitelman sekä huolehtii sen käytännön toteuttamisesta ja seurannasta. Alueen palvelupäällikkö ohjaa ja tukee johtajaa omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Johtaja toteuttaa läheltä johtamista, on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työn resurssoinnista.

Jokainen työntekijä vastaa oman työnsä laadusta ja sen jatkuvasta kehittämisestä. Työntekijät:

- edistävät asiakastyytyväisyyttä ja huomioivat asiakkaat sekä heidän verkostonsa yksilöllisesti
- työskentelevät Tukenan perustehtävän, vision ja arvojen mukaisesti
- puuttuvat havaitsemiinsa epäkohtiin
- ilmoittavat yksikön johtajalle, jos työntekoa haittaa informaation puute tai häiriö
- noudattavat työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä

Henkilöstö kirjaa kaikki havaitsemansa asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat HaiPro-järjestelmään.

Yksikön esihenkilö selvittää tapaukset yhdessä henkilöstön kanssa, tunnistaa juurisyyt ja määrittää tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Määrittelemme aina laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden varalle korjaavat toimet, joilla estämme vastaavat tilanteet jatkossa.

Koko henkilöstö vastaa siitä, että se lukee viikkopalaverimuistiot ja toimii annettujen ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti omassa työssään.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Poutapilvessä vahvistamme palveluiden järjestämisessä asiakkaiden itsenäistä suoriutumista tukemalla heidän omatoimisuuttaan ja vahvistamalla itsemääräämisoikeutta. Kirjaamme asiakaskohtaiset tavoitteet palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja seuraamme niiden toteutumista sekä suunnitelman että päivittäisen kirjaamisen avulla. Käytämme asumispalveluasiakkaiden toimintakyvyn ja palveluntarpeen määrittämisessä inter RAI-ID -arviointijärjestelmää. Hyödynnämme RAI-tietoa asiakkaan palvelunsuunnittelussa, yksikön toiminnan kehittämisessä, lähijohtamisessa, omavalvonnassa sekä organisaation toiminnan ja johtamisen kehittämisessä.

Arvioimme asiakkaan palveluntarpeen yhdessä hänen ja tarvittaessa hänen läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Otamme tarvittaessa yhteyttä asiakkaan yhteistyötahoihin ja tilaajan edustajaan. Uusi asiakas ja hänen läheisensä tutustuvat Poutapilveen, sen palveluihin, henkilökuntaan ja tiloihin. Täytämme yhdessä palveluntarpeeseen liittyvät esitietolomakkeet, esittelemme palvelun ja vastaamme asiakkaan ja läheisten kysymyksiin. Rakennamme arvioinnin asiakkaan oman näkemyksen ja voimavarojen tunnistamisen pohjalle. Asiakas osallistuu itseään koskeviin neuvotteluihin ja voi halutessaan kutsua mukaan läheisensä tai tukihenkilön. Keskitymme arvioinnissa asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen ja vahvistamiseen sekä kuntoutumisen mahdollisuuksiin.

Kartoittaessamme palveluntarvetta arvioimme asiakkaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn sekä mahdolliset riskitekijät, jotka voivat heikentää toimintakykyä. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen toimintaterapeutti tekee asiakkaasta palveluluokka-arvioinnin, joka osoittaa päivittäisen tuen ja avun tarpeen.

Laadimme asiakkaan kanssa yhteistyössä palvelun toteuttamissuunnitelman, johon kirjaamme palvelun sisällön ja asiakastyön

tavoitteet. Tarvittaessa osallistamme myös läheisen tai laillisen edustajan. Omaohjaajat vastaavat suunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaavan ohjaajan johdolla.

Käytämme asiakkaan käyttämiä kommunikaation tukimenetelmiä varmistaaksemme, että hänen mielipiteensä tulevat kuulluksi. Päivitämme palvelun toteuttamissuunnitelmaa aina, kun asiakkaan palveluntarve tai yhdessä sovitut asiat muuttuvat. Arvioimme suunnitelman toteutumista päivittäisessä työssä ja tarkistamme sen vähintään puolen vuoden välein. Omaohjaaja vastaa seurannasta ja käy asiakkaan kanssa arviointikeskustelun vähintään kahdesti vuodessa. Asiakas päättää, osallistuuko läheinen arviointikeskusteluun. Omaohjaaja muistuttaa tarvittaessa työyhteisöä toimimaan palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

Palvelun toteuttamissuunnitelma ohjaa arjen asiakastyötä ja toimii henkilöstön perehdytysmateriaalina. Jos työntekijä havaitsee, että asiakkaalla on edunvalvonnan tarve, mutta hänellä ei ole edunvalvojaa tai hän ei kykene itse valvomaan etujaan, työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään.

Vahvistamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta järjestämällä palvelut hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Turvaamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa. Asetamme palveluiden suunnittelun lähtökohdaksi asiakkaan toiveet, mielipiteet, edun ja yksilölliset tarpeet.

Kirjaamme asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan:

- toimenpiteet, joilla tuemme ja edistämme asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta
- kohtuulliset mukautukset, jotka turvaavat asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden (esim. apuvälineet, yksilöllinen avuntarve, tilojen järjestely)
- asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät
- keinot, joilla palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- arvion mahdollisista rajoitustoimenpiteiden tarpeista

Poutapilvessä turvaamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omaan elämäänsä sekä ylläpidämme hänen hyvinvointiaan, terveyttään ja turvallisuuttaan. Kirjaamme itsemääräämisoikeutta tukevat toimenpiteet asiakastietojärjestelmään. Arvioimme suunnitelman yhteydessä erityisesti

rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia suhteessa palvelusuunnitelmaan ja erityishuolto-ohjelmaan.

Tuemme asiakkaiden yksityisyyttä ja mahdollisuutta päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma, johon kirjaamme ohjaukselliset keinot itsemääräämisoikeuden tukemiseksi. Pidämme asiakkaiden asiat luottamuksellisina emmekä jaa tietoja muille asukkaille tai tahoille, joille ne eivät kuulu.

Omaohjaaja keskustelee asiakkaan kanssa hänen toiveistaan ja unelmistaan, selvittää kiinnostuksen kohteet, harrastukset ja asiakkaalle tärkeät asiat. Hyödynnämme omannäköisen elämän suunnittelussa Minun Suunnitelmani materiaalia, ulkoisen olemuskielen havainnointia, PCS-kuvia, sosiaalisia tarinoita ja tuettua päätöksentekoa. Tuetussa päätöksenteossa tarjoamme asiakkaalle vaihtoehtoja, joista hän voi tehdä valintoja. Asukaskokouksissa kartoitamme asiakkaiden mielipiteitä esimerkiksi viriketoiminnan, retkien ja juhlapyhien ruokalistojen suunnittelussa. Käytämme tuetun päätöksenteon apuna Talking Mats -menetelmää, PCS-kuvia, kuvakommunikaatiota ja viittomia, jotta myös puhumattomat asiakkaat voivat ilmaista itseään.

Perustamme asiakkaan hoidon ja huolenpidon vapaaehtoisuuteen ja toteutamme palvelut lähtökohtaisesti ilman itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Jos rajoitustoimenpiteitä tarvitaan, noudatamme lievimmän rajoittamisen periaatetta ja varmistamme toimenpiteiden turvallisuuden. Rajoitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta vain, jos hänen tai muiden terveys tai turvallisuus on vaarassa eikä lievempiä keinoja ole käytettävissä.

Kirjaamme asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelman Domacare-järjestelmään. Suunnitelmassa kuvaamme, miten vahvistamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ohjauksellisin keinoin ja miten sitä tarvittaessa rajoitamme. Käytämme rajoitustoimenpiteitä vain viimesijaisesti ja seuraamme niiden käyttöä Domacaren järjestelmässä.

Lähetämme kuukausittain yhteenvedon itsemääräämisoikeuden rajoituksista tilaajalle tarkasteltavaksi ja arkistoitavaksi. Päivitämme itsemääräämisoikeuden suunnitelmat vähintään puolen vuoden välein tai tarpeen mukaan useammin. Toimitamme Poutapilvessä käytettävät rajoitustoimenpiteet Etelä-Karjalan hyvinvointialueen vaativan tuen moniammatillisen työryhmän arvioitavaksi sovitun aikataulun mukaisesti. Työryhmässä sosiaalityön, lääketieteen ja psykologian asiantuntijat arvioivat rajoitustoimenpiteiden lainmukaisuuden ja tarpeellisuuden tapauskohtaisesti.

Sosiaalityöntekijä tuntee Poutapilven toiminnan ja asiakkaat säännöllisten palvelusuunnitelmapalaverien ja asiakastapaamisten kautta. Lähetämme työryhmälle täytetyn esitietolomakkeen, jonka perusteella asiantuntijat arvioivat rajoitustoimenpiteiden tarpeen ja lainmukaisuuden. Työryhmä toimittaa Poutapilveen lausunnon, josta ilmenee myös seuraava tarkasteluajankohta. Tukenalla on laadittu itsemääräämisoikeuden tukeminen ja toteutuminen -toimintaohje.

Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	Etelä-Karjalan hyvinvointialue: Elina Tikka Puh: 050 555 8553, ma-to klo 9–12 elina.l.tikka@ekhva.fi
Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	Etelä-Karjalan hyvinvointialue: Elina Tikka Puh: 050 555 8553, ma-to klo 9–12 elina.l.tikka@ekhva.fi

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Kirsi Keskimäki, yksikön johtaja sähköposti: kirsi.keskimaki@tukena.fi

Asiakas, joka on tyytymätön saamaansa sosiaalihuollon palvelun laatuun tai kohteluun, voi tehdä muistutuksen palveluyksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn heikkenemisen tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty tekemään muistutusta itse tai jos asiakas on kuollut, hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheinen voi tehdä muistutuksen hänen puolestaan.

Teemme muistutukset pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus myös suullisesti. Kirjaamme ja käsittelemme kaikki muistutukset asianmukaisesti. Kun asiakas tekee muistutuksen suullisesti, palveluyksikön vastuuhenkilö täyttää Tukenan muistutuslomakkeen yhdessä asiakkaan kanssa, jotta muistutusmenettely dokumentoituu asianmukaisesti. Asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen joko Tukenan lomakkeella tai vapaamuotoisella kirjallisella dokumentilla.

Käsittelemme muistutukset palveluyksikössä varmistaaksemme palveluiden laadun ja kehittääksemme toimintaamme. Palveluyksikön johtaja tiedottaa tehdystä muistutuksesta välittömästi Tukenan johtoryhmälle ja alueen

palvelupäällikölle. Seuraamme muistutusten määrää vuosittain esimerkiksi johdon katselmuksen yhteydessä.

Annamme vastauksen muistutukseen kirjallisesti Tukenan muistutuslomakkeella ja perustelemme vastauksen aina. Vastaamme muistutuksiin kohtuullisessa ajassa, yleensä kahden viikon kuluessa. Jos asia on monimutkainen ja vaatii laajempaa selvitystyötä, pidämme kohtuullisena käsittelyaikana enintään 1–2 kuukautta.

Käymme Poutapilvessä kaikki muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset läpi henkilöstön kanssa. Toteutamme tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja sovimme yhdessä, miten vastaavat epäkohdat voidaan jatkossa ehkäistä. Dokumentoimme käsittelyn palaverimuistioon ja laadimme tarvittaessa uusia toimintaohjeita ja malleja työn ja vastuiden selkeyttämiseksi.

Tavoittelemme muistutusten käsittelyaikaa, joka on enintään kaksi viikkoa.

2.5 Henkilöstö

Tukenan hallitus päättää henkilöstöpoliittiset linjaukset. Poutapilvi toteuttaa henkilöstöpolitiikkaa suunnitelmallisesti ja tukee Tukenan perustehtävän ja strategian toteutumista. Noudatamme henkilöstön rekrytoinnissa työlainsäädäntöä ja työehtosopimuksia, jotka määrittelevät työntekijöiden ja työnantajan oikeudet sekä velvollisuudet.

Poutapilvi tarjoaa pitkäaikaisia työsuhteita eri-ikäisille ja monipuolista osaamista omaaville työntekijöille. Kiinnitämme rekrytoinnissa huomiota siihen, että valittu henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että yksikön henkilöstömäärä ja rakenne vastaavat sopimusehtoja ja Valviran lupaehtoja. Arvioimme lisäksi hakijan soveltuvuuden tehtävään huomioimalla hänen osaamisensa suhteessa Poutapilven perustehtävään, yksikön osaamistarpeisiin ja asiakkaiden erityistarpeisiin.

Suunnittelemme henkilöstörakenteen ja -mitoituksen sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Otamme huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilölain sekä Valviran luvassa määritellyt henkilöstövaatimukset. Määritämme tarvittavan henkilöstömäärän asiakkaiden tuen ja avun tarpeen, asiakasmäärän ja toimintaympäristön perusteella.

Poutapilvessä työskentelevät esihenkilö, sairaanhoitaja ja sosionomit sekä lähihoitajat ja tarvittava määrä sijaisia.
Henkilöstö koostuu seuraavista ammattiryhmistä ja tehtävistä:

- Esihenkilö (lähihoitaja, sosionomi AMK, JYET – johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto)
- Vastaava ohjaaja (lähihoitaja, sosionomi AMK, LEAT – lähiesimiestyön ammattitutkinto, johtajan sijainen, IMO ja ympärivuorokautinen palveluasuminen)
- 1 ohjaaja (sosionomi AMK, vastuualueena aikuisten lyhytaikainen huolenpito ja lasten/nuorten ryhmätilapäishoito)
- 1 ohjaaja (sosionomi AMK)
- 1 ohjaaja (sairaanhoitaja AMK, vastuualueena lääkehoito: lääkehoitosuunnitelma ja lääkeosaamisen näytöt)
- 14 ohjaajaa (lähihoitajia)
- Ruokapalveluohjaaja

Pidämme henkilöstön määrän ja rakenteen Valviran luvan, Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ja Tukena Poutapilven välisen sopimuksen mukaisina. Sijoitamme henkilöstön työvuoroihin asiakkaiden tarpeiden perusteella. Lasten ja nuorten tilapäishoitoviikonloppuihin palkkaamme koulutettua henkilökuntaa, jotka voivat sijaistaa vakituisia työntekijöitä tai työskennellä suoraan lasten ja nuorten kanssa.

Esihenkilöt kantavat laajan vastuun ja monipuoliset tehtävät. Jaamme yksikössä vastuualueita työntekijöille heidän osaamisensa mukaan, esimerkiksi laatuvastaava, ICT, toimistotehtävät, työhyvinvointi ja työsuojelu sekä asukkaiden päiväaikainen toiminta. Näistä vastuualueista huolehtivat työntekijät toimivat esihenkilön työpareina ja tukena.

Kannustamme koko työyhteisöä vaikuttamaan Poutapilven toimintaan ja työtehtäviin. Työntekijät voivat ottaa asioita puheeksi esihenkilön kanssa kehityskeskusteluissa, työyhteisön kehittämispäivissä ja henkilöstöpalavereissa.

Varmistamme työntekijöiden ammatillisen osaamisen ja soveltuvuuden jo rekrytointivaiheessa. Tarkistamme työntekijöiden tiedot JulkiTerhikki- tai JulkiSuosikki-rekisteristä sekä tarvittaessa Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeuksien palvelusta. Pyydämme uusilta ohjaajilta rikosrekisteriotteen, joka ei saa olla kolmea kuukautta vanhempi. Ohjaajien tulee hankkia 1.9.2026 mennessä sote ammattikortti, jotta turvallinen kirjaaminen Kanta-arkistoon onnistuu. Keskustelemme

työhönoton yhteydessä työntekijän kielitaidosta ja seuraamme työssä suoriutumista koeajalla.

Perehdytämme henkilöstön asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvontaan. Perehdytämme myös opiskelijat ja pitkään poissaolleet työntekijät. Vastuuhenkilöt huolehtivat oman vastuualueensa perehdytyksestä ja päivittävät tiedot omavalvontasuunnitelmaan. Näin varmistamme tasalaatuisen ja käytännönläheisen perehdytyksen.

Laadimme perehdytyssuunnitelman kaikille uusille työntekijöille sekä niille, jotka vaihtavat yksikköä, palaavat pitkältä poissaololta, työskentelevät määräaikaisesti tai suorittavat opintoihin liittyvää harjoittelua. Esihenkilö vastaa perehdytyksen järjestämisestä ja nimeää perehdyttäjän.

Järjestämme henkilöstölle täydennyskoulutusta työn vaatimusten mukaisesti. Rakennamme koulutuksen henkilöstön tarpeiden pohjalta ja varmistamme sen avulla työntekijöiden osaamisen, palveluiden laadun sekä yksikön, työyhteisön ja yksilön kehittyminen.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Laskemme henkilöstömitoituksen suhteessa aluehallintoviranomaisen asumispalveluyksikölle myöntämässä luvassa vahvistettuun viralliseen paikkalukuun. Varmistamme, että kaikilla työntekijöillä on lainmukainen kelpoisuus (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, STM:n suositukset 2003:4). Esihenkilö tarkistaa jokaisen työntekijän kelpoisuuden ennen työn aloitusta.

Rinnastamme sosiaalihuollon ammattihenkilöihin myös ne työntekijät, jotka hoitavat vastaavia tehtäviä ja joilla on soveltuva sosiaalihuollon ammatillinen koulutus, kuten kehitysvamma-alan ammattitutkinto (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1 §). Työllistämme yksikössä asiakaskunnan toimintakyvyn ja palvelutoiminnan sisällön kannalta tarkoituksenmukaisen koulutuksen omaavia henkilöitä.

Yksikön johtaja tai hänen varahenkilönsä suunnittelee työvuorot ja kehittää työkäytäntöjä resurssiviisaasti. Toteutamme resurssiviisasta työn suunnittelua siten, että se perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja tukee henkilöstön työhyvinvointia, asiakasturvallisuutta ja taloudellista kestävyyttä.

Laadimme työvuorosuunnitelmat ensisijaisesti asiakkaiden palveluntarpeen mukaan eri vuorokaudenaikoina ja viikonpäivinä. Esihenkilö varmistaa, että jokaisessa työvuorossa työskentelee riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Käytämme tarvittaessa sisäisiä työvuorojärjestelyjä ja henkilöstön joustoa, jotta turvaamme osaamisen ja henkilöstömäärän riittävyyden kaikissa vuoroissa.

Varmistamme henkilöstövoimavarojen riittävyyden huolellisella lomien suunnittelulla ja ennakoivalla organisoinnilla. Jaamme lomat tasaisesti koko lomakaudelle ja aloitamme kesälomasijaisten rekrytoinnin ajoissa.

Huolehdimme, että lääkehoitoa toteuttavissa vuoroissa työskentelee aina riittävä määrä lääkeluvan omaavia ohjaajia. Terveystalon lääkäri, joka vastaa yksikön lääkehoidosta, myöntää yksikkökohtaiset lääkehoitoluvat. Hyvinvointialue tai palvelun tilaaja määrittelee lääkehoitolupien asianmukaisuuden ja valvoo niiden toteutumista.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Poutapilvi tekee tiivistä yhteistyötä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen vammaispalveluiden sekä eri toimintayksiköiden ja palveluiden kanssa. Teemme myös yhteistyötä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kehitysvamma- ja neurologianpoliklinikan, hammashuollon sekä muun erikoissairaanhoidon ja tehostetun sairaanhoidon kanssa. Asiakkaat asioivat suoraan erikoissairaanhoidon kanssa, ja terveydenhuolto dokumentoi kaikki terveyteen liittyvät asiat ja asiakirjat. Olemme aloitteellisia osapuolia yhteistyössä kumppaneiden kanssa ja asiakkaan ja läheisten tukena neuvotteluissa ja palavereissa. Otamme yhteyttä yhteistyökumppaneihin aina tarvittaessa. Sujuva yhteistyö kumppaneiden kanssa tuo lisäarvoa asiakkaan elämään.

Teemme yhteistyötä myös Kelan, edunvalvonnan ja seurakunnan työntekijöiden sekä apteekin kanssa. Asiakkaiden läheiset toimivat tärkeinä yhteistyökumppaneina, kun hoidamme asukkaiden asioita ja turvaamme palvelun laadun. Teemme yhteistyötä paikallisen kehitysvammaisten tukiyhdistyksen kanssa.

Sovimme jokaisen yhteistyökumppanin kanssa selkeät yhteydenpidon periaatteet. Omaohjaavat kirjaavat palvelun toteuttamissuunnitelmaan ohjeet yhteydenpidosta läheisiin heidän toiveitaan kuunnellen.

Suunnittelemme asiakkaiden verkostojen kanssa palveluiden toteutumista yhdessä asiakkaan kanssa ja järjestämme tarvittaessa esimerkiksi verkostopalavereita.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Poutapilvi on perustettu vuonna 1999 ja sijaitsee Imatralla Mansikkalassa. Käytämme neljää rakennusta, joissa on yhteisiä tiloja asukashuoneiden lisäksi. Talossa 1 sijaitsevat ruokasali, keittiö sekä toimisto- ja päivätoimintatilat. Asukkaat käyttävät päivätoimintatiloja myös vapaa-aikanaan ohjaajan tai fysioterapeutin kanssa. Lisäksi Talon 1 tiloja käyttävät vapaa-ajalla Seniorikerho, Työväenopiston kehitysvammaisten käsityökerho sekä ulkopuoliset kokousten järjestäjät. Talon 4 (Kaijukka) tiloja käytämme lyhytaikaisen huolenpitoon sekä lasten ja nuorten ryhmätilapäishoitoon.

Rakennuksissa 2 ja 3 sijaitsevat asiakkaiden huoneet, sauna- ja peseytymistilat sekä pyykkihuoltohuone. Lisäksi niissä on yhteiset oleskelutilat, joissa on keittiö ja ruokailutila. Asukkaat voivat sisustaa huoneensa ohjaajan tai läheistensä kanssa mieleisekseen. Asukkaat voivat toivoessaan majoittaa huoneessaan myös läheisiään.

Toimintaympäristössä huomioimme asukkaiden yksityisyyden ja noudatamme tietoturvasäännöksiä. Asiakastietoja emme pidä näkyvillä julkisilla paikoilla, ja kuvaamme asukkaita vain erikseen myönnetyllä luvalla. Kuvien julkaisu tapahtuu ainoastaan luvan mukaisesti.

Työtä varten kehitetty teknologia ja digitaaliset työvälineet sujuvoittavat arjen työtä. Henkilökunnan digiosaaminen tuo myös asiakkaiden elämään laatua. Digiosaaminen varmistaa sujuvan arjen ja tarvittavan tiedonkulun ja auttaa henkilökuntaa työssä keskittymään olennaiseen, eli asiakkaisiin.

Voimme hyödyntää teknologiaa arjen työtehtävissä, myös asiakastyössä. Poutapilven päiväsaikaisen toiminnan tueksi on materiaalia runsaasti henkilökunnan saatavilla sähköisessä verkossa. Tätä materiaalia kannattaa käyttää ja hyödyntää, se tuo vaihtelua myös asiakkaiden arkeen.

Rakennusten ulko-ovet on varustettu sähkölukituksella. Yhden asiakkaan huoneen ovessa on kulunvalvonta yövalvontaa varten. Kulunvalvonta ei estä asiakasta poistumasta huoneesta, mutta hälyttää yötyöntekijän, jos asiakas poistuu. Tämä toimenpide vaatii rajoitustoimenpidepäätöksen. Päätös on voimassa 6 kuukautta. Päätöksen tekee asiakkaan sosiaalityöntekijä.

Hälytysjärjestelmä ilmoittaa myös akkujen loppumisesta tai hälyttimen toimintahäiriöstä. Järjestelmä tallentaa lokitiedot hälytyksistä ja hälyttimen toiminnasta. Työvuorossa olevat ohjaajat kantavat puhelinta, johon hälytykset tulevat taloittain. Yövuorossa käytämme omaa puhelinta, johon tulevat kaikki yöaikaiset hälytykset. Asukashuoneisiin saa myös puheyhteyden hälyttimen kautta.

Pidämme toimitilat kunnossa Tukenan teknisen isännöitsijän ja kiinteistöhuolto Lyijysen yhteistyöllä. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Kirsi Keskimäki (puh. 040 559 6893). Tukena säätiö omistaa kiinteistön, ja yksikön teknisenä isännöitsijänä toimii Marika Salonen (puh. 040 677 0956).

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Tukenan lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö valvoo, että Tukenassa noudatetaan Lakia lääkinnällisistä laitteista, MD-asetusta sekä näiden nojalla annettuja säännöksiä ja määräyksiä. Lisäksi nimeämme jokaiseen palveluyksikköön, jossa käytetään lääkinnällisiä laitteita, vastuuhenkilön.

Kaikki Tukenan omistamat ja hallinnassa olevat lääkinnälliset laitteet kirjaamme seurantajärjestelmän laiterekisteriin. Henkilö, jolla on turvallisen käytön vaatima koulutus, perehdytys ja kokemus, käyttää lääkinnällistä laitetta. Lääkinnällisen laitteen aiheuttamista vaaratilanteista teemme asianmukaisen HaiPro-ilmoituksen ja ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen Fimealle.

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Lääkehoidosta vastaava ohjaaja puh: 040 138 1682 Yksikön johtaja: Kirsi Keskimäki, Puh: 040 559 6893

Sosiaalihuollon yksiköissä käytämme paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joiden käytännöistä noudatamme lääkinnällisistä laitteista annettua lakia. Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta laitetta tai tarviketta yksinään tai yhdistelmänä, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon

tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ja muut vastaavat.

Asiakkaat käyttävät omia henkilökohtaisia apuvälineitä, jotka löytyvät DomaCaren “Apuvälineet” -otsikon alta. Apuvälineistä olemme laatineet perehdytyskansion, ja henkilökunta opastetaan käyttämään apuvälineitä siten, että jokainen väline kuitataan perehdytyskansioon perehdytyksen jälkeen. Lääkinnälliset laitteet kirjaamme myös laiterekisteriin. Huollosta vastaavat Haltija/Berner Medical, jotka varmistavat, että huoltovälit ovat ajantasaisia. Tarvittaessa yksikön henkilökunta kutsuu paikalle laitehuollon. Hyvinvointialueen lääkinnälliset laitteet huollamme Honkaharjun apuvälinelainaamon kautta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Poutapilven esihenkilö Kirsi Keskimäki (kirsi.keskimaki@tukena.fi, puh. 040 559 6893)

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tukenassa kirjaamme asiakastiedot Domacare-asiakastietojärjestelmään, joka toimii sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmänä. Käytössämme on Domacaren versio 2.0, joka vastaa Valviran tietojärjestelmärekisterin A3-luokan vaatimuksia. Henkilöstö voi käyttää Domacarea sekä työpöytäjärjestelmänä että mobiilisovelluksella.

Jokainen työntekijä osallistuu työsuhteen alussa koulutukseen asiakastietojen kirjaamisesta ja perehdytetään Domacaren käyttöön. Yksikön työntekijöitä opastavat ja neuvovat kirjaamisessa yksikön johtaja, vastaava ohjaaja ja yksikölle nimetyt kirjaamisasiantuntijat. Kirjaamisasiantuntijat ylläpitävät verkostoa, jossa jaetaan ajankohtaista tietoa kirjaamisesta.

Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma laaditaan Asiakastietolain mukaisesti Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavien sekä strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Suunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. Yksikön johtaja varmistaa, että tietoturvasuunnitelma toteutuu yksikössä. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma on saatavilla henkilöstölle IMS:stä, jossa ylläpidämme myös tietoa suunnitelman päivityksistä.

Henkilötietoja käsittelemme vain määritellyssä laajuudessa ja ainoastaan hyväksytyissä tietojärjestelmissä, emmekä taltioi niitä henkilökohtaisille työasemille. Rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut toteutuvat tilaajan

(hyvinvointialueen) kanssa sovitun tietosuojasopimuksen mukaisesti, ja noudatamme myös tilaajan määrittämiä tietosuojaohjeita. Tietosuoja sisältyy myös alihankinta- ja ostopalvelusopimuksiin, ja tarvittaessa laadimme erillisen pääsopimuksen liitteen henkilötietojen käsittelystä.

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

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

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

Poutapilvessä on teknologisia ratkaisuja käytössä. Hoitajakutsujärjestelmänä käytämme Everon-hoitajakutsujärjestelmää. Jokaisessa asuinhuoneessa on Everon-hälyttimet sekä kuudella asukkaalla on Everon-rannehälytin. Järjestelmä ilmoittaa vikaantuneesta laitteesta ja yhteysongelmista sekä rannehälytinten vaihtamistarpeesta hälypuhelimeen, jota ohjaaja kuljettaa mukanaan. Laajemmassa häiriötilanteessa ohjaajat lisäävät asukkaiden valvontaa. Häiriötilanteissa henkilökunta on yhteydessä Everon-tukeen ja antaa tarvittaessa palautetta järjestelmän toimivuudesta

Henkilöstön perehdytämme hoitajakutsujärjestelmän käyttöön osana perehdytystä. Laitteisto on jatkuvassa käytössä ja tarvittaessa Everon testaa laitteiston toimivuuden ja tekee huollon.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Jokainen Tukenan palveluyksikkö, jossa toteutamme lääkehoitoa, laatii oman lääkehoitosuunnitelman. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat Tukenan yhteiseen lääkehoitosuunnitelmapohjaan, joka nojaa STM:n 2021 *Turvallinen lääkehoito* -oppaan liitteeseen 6. Yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa kuvaamme yksikön lääkehoitoon liittyvät riskit ja määrittelemme niihin varautumisen. Lääkehoitosuunnitelma toimii keskeisenä osana lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Tukenan palveluyksiköissä emme käytä rajattuja lääkevarastoja.

Poutapilven lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitämme säännöllisesti. *Turvallinen lääkehoito* -oppaassa linjaamme muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, siihen liittyvän vastuunjaon sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän tulee täyttää.

Poutapilven lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Suunnitelmasta löytyy ajantasainen tieto yksikön lääkehoidosta ja sen toteuttamisesta. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käymme lääkehoitosuunnitelman läpi osana perehdytystä. Kun suunnitelmaan tulee muutoksia, koko henkilöstö perehdytetään niihin. Poutapilven sairaanhoitaja vastaa päivityksestä, ja Poutapilven johtaja varmistaa, että yksikön lääkehuoltoprosessit noudattavat säädöksiä sekä että henkilöstölle järjestetään tarvittava lisäkoulutus ja perehdytys.

- Lääkehoitosuunnitelma laadittiin/päivitettiin: 12.12.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaavat: Pauliina Hämäläinen, sairaanhoitaja.
- Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta sekä seurannasta vastaavat: Pauliina Hämäläinen puh. 040 138 1682

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaa johtaja Kirsi Keskimäki, puh. 040 559 6893, kirsi.keskimaki@tukena.fi

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	kirsi Keskimäki p. 040 5596893 kirsi.keskimaki@tukena.fi
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Mari Harju, p. 040 660 2873 mari.harju@tukena.fi

Poutapilven henkilöstön tietosuojaosaaminen varmistetaan perehdytyksen ja koulutuksen avulla. Jokainen työntekijä suorittaa sisäisen tietosuoja- ja turvakurssin. Henkilöstö ilmoittaa tietoturvaloukkauksista omalle esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle HaiPro-ilmoituksella. Henkilöstö perehdytetään myös salassapitosäännöksiin, ja jokainen työntekijä allekirjoittaa lomakkeen tietotekniikan käytöstä, salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta. Asiakastietojen käsittelyyn liittyvät tietosuojaselosteet löytyvät IMS-toimintajärjestelmästä ja yksikön ilmoitustaululta.

Paperimuotoiset tiedot säilytetään lukituissa tiloissa, joihin pääsevät vain asianmukaiset henkilöt. Sähköiset asiakas- ja potilastiedot tallennetaan Domacare-järjestelmään, jossa käytämme salasanoja, käyttäjätunnuksia ja salattuja yhteyksiä. Tietoja käsittelevät vain työntekijät, joilla on työtehtävien vuoksi siihen oikeus. Esihenkilö myöntää työntekijöille käyttöoikeudet, ja palveluyksikön johtaja tai hänen varahenkilönsä luo Domacare-asiakastietojärjestelmään käyttöoikeudet henkilöstölle. Palveluyksikön johtaja poistaa tunnukset välittömästi työsuhteen päättyessä ja vastaa henkilöstön riittävästä perehdytyksestä sekä osaamisesta asiakastietojen asianmukaisessa käsittelyssä.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaat, heidän läheisensä ja tilaaja osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautetta. Poutapilven asukkailta, läheisiltä ja palvelun tilaajilta kysytään vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyllä palautetta toiminnasta. Tulokset tarjoavat tärkeää tietoa toiminnan laadun kehittämiseen.

Henkilöstö käyttää myös suoraa palautelomaketta, jonka kautta asukas, läheinen, yhteistyökumppani tai tilaajan edustaja antaa palautetta Poutapilven toiminnasta. Henkilöstö käsittelee suoran palautteen henkilöstöpalaverissa ja ilmoittaa siitä palvelupäällikölle. Poutapilven henkilökunta reagoi palautteeseen ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Palautteet tarjoavat tietoa onnistumisista ja kehittämistarpeista, ja henkilöstö asettaa niiden pohjalta uusia tavoitteita työryhmälle.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Kirsi Keskimäki p. 040 559 6893 kirsi.keskimaki@tukena.fi

Tukenan johto, hallinto ja palveluyksiköiden vastuuhenkilöt huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä varmistavat, että työntekijöillä on riittävästi tietoa riskienhallinnasta. Palveluyksikön johtaja edistää, että yksikössä vallitsee myönteinen asenneympäristö riskienhallintaan, tunnistamiseen ja arvioimiseen. Henkilöstö laatii omavalvontasuunnitelman, arvioi riskejä ja toteuttaa turvallisuutta parantavia toimenpiteitä. Henkilöstö arvioi riskit ja mahdollisuudet vuosittain tai aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Johto ja henkilöstö seuraavat omavalvonnan toteutumista jatkuvasti ja raportoivat siitä vähintään neljästi vuodessa. Omavalvonnassa hyödynnetään sisäisten ja ulkoisten auditointien huomioita.

Henkilöstö tunnistaa riskit osana arjen työskentelyä ja raportoi poikkeamat sekä läheltä piti -tilanteet HaiPro-järjestelmän avulla. Henkilöstö arvioi toiminnan riskejä myös lääkehoidon auditoinneissa, palotarkastuksissa, turvallisuuskävelyissä ja valvovan viranomaisen käyntien yhteydessä. Toiminnan keskeiset riskit liittyvät vuorotyön kuormitukseen, asukkaiden henkilökohtaisten ominaisuuksien tuomiin haasteisiin, psykologisiin ja fyysisiin kuormitustekijöihin sekä tiedonkulun haasteisiin. Henkilöstö arvioi tunnistettujen riskien suuruuden todennäköisyyden ja seurausten

vakavuuden perusteella ja käyttää riskien arvioinnin kriteeristöä. Kokonaisarvion jälkeen henkilöstö ja johto päättävät, miten riskejä on jo hallittu ja miten niitä voidaan edelleen hallita, eli mitä organisaatio ja yksikkö ovat tehneet riskin minimoimiseksi ja miten nämä toimenpiteet toimivat käytännössä.

Henkilöstö tunnistaa, että riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet, esteet kulkureiteillä) tai toimintatavoista, kuten perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä, kuten riitatilanteista. Johto ja henkilöstö varmistavat, että työyhteisössä vallitsee avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstö kirjaa osana riskien arviointia, miten yksikössä hallitaan kutakin riskiä. Omavalvonta tunnistaa kriittiset työt ja mahdolliset vaaratilanteet. Henkilöstö suunnittelee riskienhallintaa poistamalla tai minimoimalla riskejä sekä kirjaa, analysoi, raportoi ja toteuttaa jatkotoimet haittatapahtumien jälkeen. Henkilöstö kohdistaa riskienhallinnan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Korjaavien toimenpiteiden avulla henkilöstö estää läheltä piti -tilanteiden, haittatapahtumien ja laatupoikkeamien toistumisen. Henkilöstö oppii tapahtumista ja kehittää Poutapilven toimintaa. Samalla henkilöstö arvioi, mitkä tilanteet vaativat välitöntä toimintatavan muutosta ja mitkä voidaan käsitellä viikkopalaverissa uuden toimintatavan suunnittelua varten.

Henkilöstö opastetaan osana perehdytystä poikkeamailmoitusten tekemiseen HaiPro-järjestelmässä. Henkilöstö suunnittelee riskienhallintaa Poutapilven henkilöstöpalavereissa. Henkilöstö käsittelee poikkeamailmoitukset palavereissa ja suunnittelee kehittämistoimenpiteet. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuvat palvelupäällikkö tai asiakkaan verkostot.

Henkilöstö ilmoittaa välittömästi palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteutumisessa. Yksikön johtaja ilmoittaa asiasta palvelun järjestäjälle, ja palvelunjärjestäjä sekä palveluntuottaja ryhtyvät toimenpiteisiin epäkohdan, sen uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Henkilöstö suojataan epäkohtailmoituksen tekijänä siten, ettei siihen kohdistu vastatoimia. IMS-järjestelmä sisältää ohjeet epäkohtailmoituksen tekemiseen.

Henkilöstö tekee ilmoituksen IMS-järjestelmän Epäkohtailmoitus-raportilla. Palveluyksikön johtaja selvittää ja toteuttaa välittömästi toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Johtaja käsittelee ilmoituksen henkilöstöpalaverissa ja varmistaa, että henkilökunta tuntee sovitut toimintatavat. Palvelutoiminnan johtoryhmä seuraa ja arvioi epäkohtailmoitusten vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen. Henkilöstö raportoi väärinkäytösepäilyistä Whistleblowing-ilmoituskanavan kautta.

Henkilöstö määrittelee laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteiden toistuminen. Henkilöstö selvittää tapahtumien syyt ja muuttaa menettelytapoja niiden perusteella. Henkilöstö kirjaa korjaavat toimenpiteet omavalvonnan seurantalomakkeisiin.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Poutapilvessä henkilöstö integroi riskienhallinnan strategiseen ja operatiiviseen suunnitteluun, päivittäiseen päätöksentekoon ja sisäiseen valvontaan. Henkilöstö parantaa laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistamalla ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

HaiPro-ilmoituksista henkilöstö lähettää sähköpostitse ilmoituksen ilmoitusten käsittelijälle – Poutapilven johtajalle tai hänen varahenkilölleen. Henkilöstö käsittelee HaiPro-ilmoitukset henkilöstöpalavereissa. Palaverissa henkilöstö suunnittelee kehittämistoimet vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi ja riskien minimoimiseksi. Henkilöstö tallentaa palavereiden

muistiot IMS-järjestelmään. Lisäksi henkilöstö kirjaa sovitut toimenpiteet HaiPro-ilmoitukselle ja tarvittaessa asiakastietojärjestelmään. Palaverissa henkilöstö sopii, kuka vastaa toimeenpanosta ja esimerkiksi työohjeiden päivittämisestä, ja laatii suunnitelman aikataulusta sekä kehittämistoimien seurannasta. Palveluyksikön johtaja varmistaa, että kehittämistoimien seuranta toteutuu.

Henkilöstö asettaa tavoitteet Poutapilven hygieniatasolle ja laatii hygieniasuunnitelman sekä toimintaohjeet niiden toteuttamiseksi. Yksikössä henkilöstö nimittää hygieniayhdyshenkilön, joka seuraa hyvinvointialueen ohjeistuksia ja tiedottaa muuta henkilöstöä. Henkilöstö laatii yksikön oman ohjeen normaaliajan hygieniakäytännöistä ja tarvittaessa myös poikkeusajan tilanteisiin. Henkilöstö noudattaa valtionhallinnon ja hyvinvointialueen terveysviranomaisten ohjeistuksia infektiotautitilanteissa ja epidemioissa. Henkilöstö seuraa yleistä hygieniatasoa ja varmistaa**,** että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti. Henkilöstö toteuttaa siivoussuunnitelman yhdessä ohjaajien ja ostopalveluna siivouspalvelua tuottavan yrityksen kanssa.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi Tukenassa Takomo tarjoaa laajasti koulutuksia, ja asumisyksikön johtaja hankkii tarvittaessa lisäkoulutusta ulkopuolisilta tahoilta (esim. Avekki- ja alkusammutuskoulutukset). Henkilöstö laatii riskien arvioinnin yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa. Henkilöstö sisällyttää riskienhallinnan osaksi perehdytystä ja seuraa perehdytyksen toteutumista koeaikana sekä vuosittain kehityskeskusteluissa. Henkilöstö suunnittelee ja toteuttaa toimenpiteet epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä kirjaa, analysoi, raportoi ja toteuttaa jatkotoimet haittatapahtumien jälkeen. Henkilöstö kohdistaa riskienhallinnan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Poutapilvessä henkilöstö arvioi riskejä vuosikellon mukaisesti kerran vuodessa ja tarvittaessa omavalvonnassa tulleiden riskihavaintojen perusteella.

Luettelo Poutapilven riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Asiakkaiden riskien ja mahdollisuuksien arviointi lomake

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Riskiarviointi 2024
- Hygieniasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma
- Siivousohjelma
- Kuolemantapauksessa toimiminen
- Henkilöstön äkillinen poissaolo työvuorosta
- Turvallinen ruokailu Poutapilvessä
- Suojaamis- ja turvatoimenpide käytäntö

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ateriapalvelu: Henkilöstö tilaa valmiit ateriat Feelia Oy:ltä ja tarkistaa tuotteet vastaanottaessa. Vastaanottotarkastuksessa henkilöstö tarkastaa pakkausten eheyden ja puhtauden sekä pakkausmerkinnät, kuten viimeisen käyttöpäivän. Lisäksi henkilöstö arvioi tuotteiden aistinvaraisen laadun (ulkonäkö, pakkaamattomien tuotteiden haju) ja mittaa helposti pilaantuvien elintarvikkeiden lämpötilan. Henkilöstö merkitsee vastaanottotarkastuksen elintarvikkeiden vastaanottotarkastukset -lomakkeelle, joka sijaitsee keittiössä. Lomakkeeseen henkilöstö kirjaa päivämäärän, kellonajan, vastaanottolämpötilan, mahdolliset huomiot, korjaavat toimenpiteet ja vastaanottajan kuittauksen. Jos henkilöstö havaitsee poikkeamia saapuvissa elintarvikkeissa, kuten vioittuneita pakkauksia, väärän lämpötilan tai vanhentuneita tuotteita, henkilöstö reagoi välittömästi. Henkilöstö tekee reklamaation toimittajalle ja hävittää elintarvikkeen.

Henkilöstö mittaa ja seuraa ruoan säilytys- ja tarjoilulämpötiloja, ylläpitää säilytystilojen siisteyttä ja poistaa vanhentuneet elintarvikkeet. Henkilöstö kirjaa avattujen tuotteiden avauspäivät sekä pakastettujen tuotteiden pakastus- ja sulatuspäivät. Henkilöstö huolehtii asiakkaiden ruokarajoitteista ja erityisruokavalioista, jotka on kirjattu asiakastietojärjestelmään. Elintarvikepoikkeaman havaitseva henkilö tekee korjaavat toimenpiteet, esimerkiksi hävittää tuotteen ja tekee reklamaation ateriapalveluun.

Siivouspalvelu: Henkilöstö tarkkailee siivouksen laatua ja antaa tarvittaessa palautetta siistijälle tai sähköpostitse siivouspalvelun yhteyshenkilölle. Henkilöstö valvoo, että siivous toteutuu ma–pe kello 9–12 välillä.

Hälytysjärjestelmä: Häiriötilanteissa henkilöstö ottaa yhteyttä Everoniin ja antaa tarvittaessa palautetta järjestelmän toimivuudesta. Henkilöstö seuraa päivittäin hälytyslaitteiden ja -järjestelmän toimintaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Kirsi Keskimäki p. 040 559 6893 kirsi.keskimaki@tukena.fi
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala jere.metsahonkala@tukena.fi

Tukena laatii Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman. Poutapilvi on laatinut kohdekortin tilaajalle, EKHVA:lle. Henkilöstö pitää pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen ja muut tarvittavat dokumentit ajan tasalla ja toimittaa ne säännöllisin väliajoin Etelä-Karjalan pelastuslaitokselle. Lisäksi henkilöstö laatii toimintaohjeet esimerkiksi sähkökatkojen, laite- ja linjavikojen varalle.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Kirsi Keskimäki p. 040 559 6893 kirsi.keskimaki@tukena.fi
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Palveluyksikön johtaja ja henkilöstö

Toimeenpano

Palveluyksikkö varmistaa, että omavalvonnan käytännön toteuttaminen ja sen onnistuminen asiakastyössä riippuu henkilöstön sitoutumisesta omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärryksestä ja näkemyksestä omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Poutapilven omavalvontasuunnitelma näkyy verkkosivuilla, IMS-järjestelmässä sekä rakennuksen 1 eteisaulassa (kansio). Henkilöstö kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi IMS-järjestelmän kautta. Kun omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutoksia, järjestelmä lähettää sähköpostitse tiedon koko yksikön henkilöstölle. Henkilöstö voi IMS-järjestelmässä merkitä, mitä osioita omavalvontasuunnitelmasta on päivitetty. Dokumentti pysyy ajantasaisena ja henkilöstö päivittää sitä aina, kun toimintaan tulee muutoksia.

Poutapilvessä henkilöstö käsittelee omavalvontaan liittyviä asioita henkilöstöpalavereissa. Palavereissa henkilöstö käy läpi HaiPro-ilmoitukset ja toteuttaa niistä nousevat kehittämistoimet, jotka huomioidaan omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä. Henkilöstölle nimetään erilaisia vastuutehtäviä, ja vastuuhenkilöt tiedottavat niihin liittyvistä asioista muulle henkilöstölle. Vastuita on esimerkiksi elintarvikeomavalvonnassa, hygieniassa ja turvallisuudessa. Poutapilven vastuut -dokumentti on tallennettu IMS-järjestelmään.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksikkö näyttää omavalvontasuunnitelman julkisesti Tukenan verkkosivuilla sekä palveluyksikön tiloissa. Henkilöstö päivittää omavalvontasuunnitelman neljän kuukauden välein ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

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

Palveluyksikön esihenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Henkilöstö seuraa toteutumista yksikön viikkopalavereissa säännöllisesti. Yksikön eri osa-alueiden osaajat valvovat oman osaamisalueensa asioita ja nostavat epäkohtia keskusteluun. Henkilöstö reagoi havaittuihin puutteisiin ja kirjaa uudet toimintatavat omavalvontasuunnitelmaan. Palveluyksikön johtaja varmistaa, että

muutokset viedään arkitasolle. Henkilöstö seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista myös asiakkailta ja läheisiltä säännöllisesti kerättävän palautteen avulla.

Muutosloki:

Versio 1:

1.3 “hälytysjärjestelmä”

2.1.

“Laatuvaatimukset, arvot”

“Alan paras työpaikka”
“Asukaskokoukset”
“Osallisuuden vahvistaminen”
2.7
“yhteistyö kumppaneiden kanssa”
2.8
“toimitilat ja välineet”
“Teknologiset ratkaisut ja digiosallisuuden vahvistaminen”
“kulunvalvonta”
2.9
“Domacare versio 2.0”
“hälytysjärjestelmä”
4.2.
“Omavalvontasuunnitelman päivittäminen”

Versio 2:
2.1 pvä 10.8.2026
Palvelun laadulliset edellytykset ja strategiset valinnat