Tukena Citytulppaani omavalvonta-suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	11.06.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Anne Alhava palveluyksikön johtaja
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.6

Organisaatiotaso:

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 6
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 7
2.4 Muistutusten käsittely 9
2.5 Henkilöstö 10
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 10
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 10
2.8 Toimitilat ja välineet 11
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 11
2.10 Lääkehoitosuunnitelma 13
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 13
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 14
3 Omavalvonnan riskienhallinta 14
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 14
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 15
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 16
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 17
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 17
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 18
4.1 Vastuut ja toimeenpano 18
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 18

Organisaatiotaso:

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 Citytulppaani
Osoite	Ränkitie 5 00750 Helsinki
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Anne Alhava
Vastuuhenkilön puhelin	040-1716044
Vastuuhenkilön sähköposti	anne.alhava@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	**Palveluntuottaja**	**Ostopalvelun valvonnasta vastaava**
Kiinteistöhuolto	RTK	Anne Alhava
Pesulapalvelut	Vantaan mattopesu	Anne Alhava
Vartiointi	Securitas	Anne Alhava

Organisaatiotaso:

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Lyhytaikainen asumispalvelu kehitysvammaisille ja muille erityistä tukea tarvitseville henkilöille.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Lyhytaikainen asumispalvelu kehitysvammaisille ja muille erityistä tukea tarvitseville henkilöille.
Paikkamäärä	14
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Ostopalveluna ja suorahankintana
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Helsinki, Länsi-Uudenmaan-, Keski-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueet

Organisaatiotaso:

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

Tukena Oy:n (myöhemmin Tukena) palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset:

Hyvä elämä ja kumppanuus

Tukena Citytulppaanissa tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Tämä tarkoittaa, että asiakas saa tehdä itseään koskevia päätöksiä. Asiakas pääsee tekemään mieluisia asioita ohjaajien tuella ja kuuntelemme asiakkaan toiveita. Ohjeistuksena meillä on terveelliset elämäntavat ja arkirutiinit, jotka kantavat läpi elämän. Itseään koskeviin asioihin asiakkaat pääsevät vaikuttamaan niin arjessa kuin kolme kertaa vuodessa järjestettävissä asiakaskokouksissa.

Tukena Citytulppaanissa vietettyjen jaksojen aikana huomioimme asiakkaan yksilölliset tarpeet, jotta jakson aikana toteutuu oman näköinen elämä. Tuemme myös asiakkaan itsenäistymistä.

Tukena Citytulppaanissa läheisyhteistyö on tärkeässä roolissa. Kuuntelemme asiakkaan perhettä häntä koskevassa hoidossa ja ohjauksessa. Tuemme perheiden jaksamista mm. jaksotoiveisiin vastaamalla. Asiakkaalla on meillä mahdollisuus luoda uusia sosiaalisia kontakteja. Olemme osa asiakkaan ja hänen perheensä tukiverkostoa. Läheiset voivat halutessaan osallistua myös lyhytaikaishoitosuunnitelman tekemiseen, jolloin koko perhe pääsee kehittämään toimintaa. Yksiköstä ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä asiakasperheeseen esim. lääkehoitoon liittyvissä kysymyksissä.

Palautteen kerääminen niin läheisiltä kuin asiakkailtakin on tärkeä osa Hyvä elämä -palvelujen toteuttamisessa. Tukena Citytulppaanissa kerätään palautetta vuosittain, mutta tiiviin läheisyhteistyön kautta saamme palautetta arjen tilanteista jokaiselta jaksolta.

Kestävä talous ja kasvu

Arvioimme jatkuvasti asiakastyöhän käytettävää resurssia sekä asiakkaan palveluluokan että henkilöstötarpeen näkökulmasta. Palvelemme asiakasperheitä monipuolisesti.

Minimoimme kertakäyttötuotteet ja panostamme kestävään kehitykseen ja laadultaan hyviin tuotteisiin. Ruoan valmistuksessa ja hankinnassa seuraamme ja arvioimme kulutusta asiakasmäärän mukaan. Ruokahävikki pyritään minimoimaan.

Sujuva arki ja kyvykkyys

Tukena Citytulppaanissa on pitkäaikainen ja ammattitaitoinen henkilöstö, jolla on monipuolista osaamista, suunnitelmallisuutta, kehittävä työote ja asiakasta kunnioittava työote. Henkilöstö toteuttaa asiakkaan näköistä arkea itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja henkilökohtaiset tarpeet huomioiden.

Sujuvaa arkea suunnitellaan ennakoiden jaksosuunnittelun sekä henkilöstön resursoinnin avulla. Tärkeänä osana sujuvaa arkea on asiakkaan ennakko- ja ajankohtaiset ohjaus ja/tai hoito-ohjeet. Hyvillä

ohjeilla pystymme suunnittelemaan esim. ruokailuja, huomioimaan allergiat ja ystävän samalle jaksolle. Huomioimme myös muuttuneet tuen tarpeet hyvällä sisäisellä tiedonkululla.

Houkuttava ja koukuttava työyhteisö

Yksikössä toteutetaan Tukena Oy:n arvoja, joita ovat ihmisen kunnioitus, palvelujen luotettavuus, vastuullisuus ja edelläkävijyys. Arvojen jalkauttaminen on oleellisena osana merkityksellisen työn toteutumista ja henkilöstön sitoutuneisuutta. Työyhteisönä jaamme Tukenan arvomaailman.

Houkuttavaa ja koukuttavaa työpaikkaa tukee avoin yhteistyö, ammattitaitoinen tiimi, hyvä perehdytys, uusien työntekijöiden kunnioittava vastaanotto ja ratkaisukeskeisyys. Myös omien mielenkiinnonkohteiden mukaiset vastuualueet tuovat mielekkyyttä työhön. Työyhteisö on myös joustava, toisiaan tukeva ja erilaiset elämäntilanteet huomioiva esim. työvuorojen suunnittelussa.

Osaaminen ja läheltä johtaminen

Tukena Oy:ssä on monipuoliset koulutusmahdollisuudet. Kouluttautua voi Tukenan sisällä ja ulkoisissa koulutuksissa. Osana kouluttautumista on vastuunotto tiedon jakamisesta ja tiedon jalkauttamisesta yksikköön. Yksikössä työskentelee koulutettu henkilökunta. Osaamista pidetään yllä suunnitelmallisesti laatimalla koulutussuunnitelma yksikön tarpeiden pohjalta.

Uutta henkilökuntaa rekrytoidessa otetaan huomioon ammatillinen soveltuvuus lyhytaikaishoitoon. Yksikön johtajan tehtävänä on tarkistaa ammattihenkilörekisterinumero ja rikosrekisteriote, koska yksikössä on alaikäisiä lapsia.

Esihenkilö toimii yksikössä, on tavoitettavissa, kuulolla, tietoinen ja osana yksikön arkea sekä työyhteisöä. Lähiesihenkilönä toimiessa on saatavilla nopea tuki haastavissa tilanteissa.

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 palveluyksikkötasolla THL:n puolen vuoden välein tuottamista tilastoaineistoista. Jokaiselle laatuindikaattorille on asetettu tavoitearvo. Nämä laatutavoitteet 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.

Tukena Citytulppaanissa ei tehdä RAI-arviointeja. Jokaiselle asiakkaalle on tehty lyhytaikaishoitosuunnitelmat, jotka päivitetään puolivuosittain tai tarpeen mukaan. Toteutamme aktiivista yhteistyötä ja tiedonkeruuta asiakkaan läheisten ja tukiverkostojen kanssa. Palautetta keräämme kirjallisesti kerran vuodessa. Yksikölle parasta palautetta on se, että asiakkaat viihtyvät, ovat pitkäaikaisia ja jo pois lähteneet saattavat palata takaisin asiakkaiksi.

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.

Asiakaskohtaiset lyhytaikaishoitosuunnitelmat päivitetään vähintään kerran puolessa vuodessa. Suunnitelmassa on kirjattuna, miten asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista ja osallisuutta tuetaan. Suunnitelmien päivittämisestä vastaavat omaohjaajat yhdessä muun henkilöstön kanssa.

Yksikkökohtaisella toimintajärjestelmällä ylläpidetään eri dokumentit ajantasaisina. Dokumenttien päivityksen päävastuu on yksikön johtajalla, mutta henkilöstö osallistuu dokumenttien päivitykseen, arvioimiseen ja kehittämiseen. Kaikki dokumentit ovat työyhteisön nähtävillä toimintajärjestelmässä.

Yksikön johtajalla on vastuu palvelujen pohjalla olevista sopimuksista ja laista. Johtaja vastaa, että palvelu on laadultaan sopimuksia ja lakia vastaava. Johtaja myös perehdyttää henkilökunnan työskentelemään laadullisten kriteerien mukaisesti.

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.

Yksikössä tulee olla hyvät kirjaukset ja ennakkotiedot asiakkaasta. Ennakkotiedoissa ja niiden päivittämisessä käytämme perheen apua. Näiden tietojen pohjalta koko työyhteisö tietää miten kulloisenkin asiakkaan kanssa toimitaan. Tietojen pohjalta luomme myös uusia toimintamalleja. Näin pystymme ennakoimaan ja sitä kautta minimoimaan riskejä.

Arvioimme jatkuvasti asiakkaan ohjaus- ja/tai hoitokäytänteitä ja kehitämme tai muutamme niitä tarvittaessa. Tähän kuuluvat oleellisena osana myös mahdolliset palveluluokkamuutokset. Palveluluokkamuutoksella saamme tarvittaessa lisäresurssia asiakkaalle ja tätä kautta minimoimme riskejä. Jotta asiakasturvallisuus voidaan taata, käytämme osaavaa henkilökuntaa ja panostamme perehdytykseen.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön johtaja toimii yksikön vastuuhenkilönä johtaen arjessa omavalvonnan toteutumista, vastaten omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä sekä omavalvonnan toteuttamisesta ja seurannasta. Palvelupäällikkö ohjaa ja tukee yksikön johtajaa omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Organisaatiotaso:

Palveluyksikön johtaja toteuttaa läheltä johtamista työskennellen yksikössä, on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työn resurssoinnista. Jokainen työntekijä vastaa oman työn laadusta ja kehittämisestä. Työntekijän velvollisuutena on edistää asiakastyytyväisyyttä ja huomioida asiakkaat ja asiakkaan verkostot yksilöllisesti, työskennellä niin, että Tukenan perustehtävä, visio ja arvot toteutuvat, puuttua mahdollisiin epäkohtiin viivytyksettä, ilmoittaa yksikön johtajalle työtään haittaavasta informaation/toiminnan puutteesta tai häiriöstä sekä noudattaa työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä.

Jokaiselle työyhteisön jäsenelle nimetään vastuualue arjen työtä helpottamaan. Vastuualueet löytyvät toimintajärjestelmän dokumenteista.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palveluita järjestettäessä vahvistetaan asiakkaiden itsenäistä suoriutumista. Periaatteena tässä on asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Asiakaskohtaiset tavoitteet kirjataan asiakkaan lyhytaikaishoitosuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan lyhytaikaishoitosuunnitelman 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.

Tukena Citytulppaanin asiakkaat tulevat yksikön asiakkaiksi tilaajan kautta. Heillä on päätös omaishoidon vapaista tai harkinnanvaraisista palveluista. Maksusitoumus tulee olla kunnossa ennen jaksolle saapumista.

Asiakkaalla on mahdollisuus saada häntä koskeva raportointi itselleen. Tästä tulee olla kirjallinen lupa tilaajalta. Kun lupa on saatu, asiakkaan mukaan jakson päätyttyä tulostetaan koko jakson kirjaukset. Asiakas ja hänen läheisensä otetaan mukaan suunnittelemaan palvelujen toteuttamista. Ohjaajat huolehtivat siitä, että asiakkaalla on tarpeeksi tietoa omasta suunnitelmastaan ja sen toteuttamisesta. Ohjaajat huolehtivat myös, että asiakas tulee kuulluksi ja hänellä on kommunikaatioon tarvittavat apuvälineet. Tärkeässä roolissa on myös asiakkaan kannustaminen kertomaan omat mielipiteet ja toiveet.

Jokaisen ohjaajan tulee tutustua lyhytaikaishoitosuunnitelman sisältöön ja tiedottaa muutoksista niin kirjallisesti kuin suullisesti raportoinnin yhteydessä. Vastaava ohjaaja toimii ohjaajien tukena suunnitelmien päivittämisessä ja ajantasaisena pitämisestä.

Tukena Citytulppaanissa toimitaan asiakasta kunnioittaen ja hyvää elämää edistäen. Jokainen työntekijä osaa tehdä tarvittaessa epäkohtailmoituksen toimintajärjestelmässämme. Epäkohtailmoitukseen reagoidaan välittömästi ja aloitetaan vaadittavat toimenpiteet.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana. Tukena Citytulppaanissa asiakkaan lyhytaikaishoitosuunnitelmaan kirjataan:

- toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- kohtuulliset mukautukset asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, kuten esimerkiksi toimintakykyä edistävä apuväline, henkilökohtainen/ yksilöllinen avustus tai toimintayksikön tilojen järjestely
- asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät
- keinot, joilla asiakkaan palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- arviointi, tarvitaanko asiakkaan palveluissa rajoitustoimenpiteitä.

Organisaatiotaso:

- asiakaskohtaiset tavoitteet

Lyhytaikaishoidon jaksot toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja työskentely on asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta vahvistavaa. Lyhytaikaishoito on asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittavaa. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet on otettu huomioon. Jokaisella asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa.

Tukena Citytulppaanin IMO-suunnitelmassa on kuvattu rajoittamispäätösprosessi. Rajoittamistilanteet perustuvat aina lakiin. Asiakkaille on tehty itsemääräämisoikeuden rajoittamisen päätökset. Rajoittaminen on aina toissijainen keino. Citytulppaanissa kaikki työntekijät ovat käyneet esim. AVEKKI-koulutuksen, jossa pääpaino on ennakoinnissa ja turvallisessa rajoittamisessa.

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	Sosiaali- ja potilasasiavastaava: - neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa - neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä - neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa - tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista - kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä - toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. **Helsinki:** Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Yksikön päällikkö Tove Munkberg Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi Neuvonta puh. 09 310 43355 **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:** Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

Organisaatiotaso:

	p. 029 151 5838. **Keski-Uudenmaan hyvinvointialue**: Susanna Honkala, 0408074756 Anne Mikkonen, 0408074755 **Itä-Uudenmaan hyvinvointialue** Jenna Roberts, 0405142535 **Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:** Satu Laaksonen, 0941910230

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Anne Alhava anne.alhava@tukena.fi, 0401716044

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 katselmuskyselyn 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.

Mahdolliset epäkohdat käydään tarkasti läpi henkilökunnan kanssa viikkopalaverissa ja tehdään asiasta muistio sekä laaditaan kehittämissuunnitelma tai korjaavat toimenpiteet. Palveluyksikön johtajan vastuulla on seurata, että suunnitelmat ja toimenpiteet tulevat käytäntöön.

Organisaatiotaso:

2.5 Henkilöstö

Tukena Citytulppaanissa on 13 ohjaajan toimea sekä johtajan toimi. Yksikössä työskentelee kaksi sosionomia, joista toinen toimii vastaavana ohjaajana, sekä 11 lähihoitajaa. Yksikössä käy säännöllisesti sairaanhoitaja toisesta Tukenan yksiköstä. Työntekijäresurssi vaihtelee päivittäin, koska kyseessä on lyhytaikaishoito ja asiakasmäärä vaihtelee viikoittain ja päivittäin. Sijaistarve ajoittuu lähinnä viikonloppuihin, koska viikonloput ovat suosituimpia aikoja jaksotoiveiden osalta. Tällöin sijaisten osuus vahvuudesta on vuorossa 1–4 henkeä. Sijaispooli pyritään pitämään mahdollisimman pienenä, jotta pystymme takaamaan asiakasturvallisuuden.

Tukena Citytulppaanissa tehdään kolmivuorotyötä ja yksikössä on aina ohjaajia, kun asiakkaita on jaksolla. Jokaisessa vuorossa on määritetty vastuuvuorolainen, joka huolehtii vuoron sujuvuudesta.

Henkilöstöllä on riittävä ammattitaito, osaaminen ja kielitaito toimia yksikössä ohjaajina. Jokainen saa riittävän perehdytyksen ja tarvittavan täydennyskoulutuksen. Kyseiset asiat huomioidaan päivittäisessä työssä, mutta käydään läpi ja dokumentoidaan tarkemmin kehityskeskustelussa. Yksikössä on yksikkötason koulutussuunnitelma, joka laaditaan henkilöstössä esiin nousseista tarpeista. Ohjaajat näyttävät yksikön johtajalle rikosrekisteriotteen, jotta voivat työskennellä yksikössä alaikäisten kanssa. Johtajan vastuulla on tarkistaa ohjaajien ammattioikeudet JulkiTerhikistä.

Yksikössä on alan opiskelijoita tuntityöntekijöinä. Opiskelijat saavat perehdytyksen vakituisilta työntekijöiltä ja he myös näyttävät yksikön johtajalle opintorekisteriotteen.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tukena Citytulppaanissa työvuorot suunnitellaan niin, että ne vastaavat asiakastarvetta. Vuoroihin tuleviin muutoksiin reagoidaan vuorokohtaisesti ja tarvittaessa. Muutoksia saattaa tulla henkilöstön sairastumisen takia tai esim. asiakkaan peruessa jakson. Henkilöstö pystyy hoitamaan resursseja iltaisin ja viikonloppuisin. Muutoin resurssoinnista vastaa yksikön johtaja.

Yksikössä laitetaan tarvittava vuoro tuntityöntekijöille hakuun. Myös vakituinen henkilökunta tekee puutosvuoroja. Henkilöstö voi ottaa myös vapaapäiviä tai vaihtaa vuoroja, jotta resursointi on oikea. Äärimmäisessä tilanteessa viimeisenä vaihtoehtona on asiakkaan jakson peruminen, jos henkilökuntaa ei saada tarpeeksi yksikköön.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan yhteistyötahojen kanssa toteutetaan asiakkaan ja hänen läheistensä toivomalla tavalla. Jos asiakas antaa luvan olla yhteydessä muihin tahoihin, allekirjoitetaan siitä sopimus. Tukena Citytulppaaniin henkilöstö tekee mielellään yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Organisaatiotaso:

2.8 Toimitilat ja välineet

Citytulppaanissa on 11 asiakashuonetta ja 14 asiakaspaikkaa. Yhteisinä tiloina on kaksi ruokailutilaa sekä kaksi olohuone-/virikehuonetilaa ja yksikön käytävät sekä eteistila. Lisäksi yksiköllä on saunatilat, jotka jaamme viereisen Aspa Palvelut Oy:n kanssa. Saunatilat ovat Citytulppaanin käytössä tiistaisin ja perjantaisin.

Jokainen asiakas sijoitetaan lyhytaikaishoitojaksolla huoneeseen, joka vastaa asiakkaan tarpeita. Apuvälineitä tarvitsevat liikuntavammaiset asiakkaat sijoitetaan esimerkiksi tilavampiin, sairaalasängyllisiin huoneisiin, joissa mahtuu liikkumaan suihkulaverin kanssa. Ääniyliherkät autismin kirjon henkilöt sijoitetaan käytävälle, johon kantautuu vähiten meteliä yhteisistä tiloista. Huoneet on sisustettu perushuonekaluin ja sisustusta voidaan muuttaa asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Huone on asiakkaan käytössä lyhytaikaishoitojakson ajan, jonka jälkeen huone siivotaan odottamaan seuraavaa asiakasta. Kaikki jaksolla olevat asiakkaat saavat oleskella yhteisissä tiloissa.

Tukena Citytulppaaniin on tehty suunnitelman mukaiset selvitykset ja tarkastukset.

Yksikössä ei ole turvallisuusriskiä muodostavia välineitä. Uudet työntekijät perehdytetään apuvälineiden turvalliseen käyttöön, jotta riskiä ei pääse muodostumaan. Jokaisella asiakkaalla on omat apuvälineet käytössään. Osassa huoneista on sairaalasänky ja yksikössä on myös yksi nosturi. Näiden huollosta vastaa Berner Oy.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Tukenan lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö vastaa siitä, että Tukenassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista ja MD-asetusta sekä näiden nojalla annettuja säännöksiä ja määräyksiä. Lisäksi jokaiseen palveluyksikköön, jossa käytetään lääkinnällisiä laitteita, nimetään lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö.

Kaikki Tukenan omistamat ja hallinnassa olevat lääkinnälliset laitteet dokumentoidaan seurantajärjestelmän laiterekisteriin. Lääkinnällistä laitetta saa käyttää vain henkilö, jolla on sen turvallisen käytön vaatima koulutus, perehdytys ja kokemus. Lääkinnällisen laitteen aiheuttamista vaaratilanteista tehdään asianmukaisen HaiPro-ilmoituksen lisäksi ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus Fimealle.

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Anne Alhava anne.alhava@tukena.fi, 0401716044

Citytulppaanissa lääkinnällisiä laitteita käyttää sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilökunta. Lääkinnällisten laitteiden asianmukainen ja turvallinen käyttö varmistetaan pyytämällä asiakkaan tilapäishoidon aloittamisen yhteydessä käyttöohjeet sekä perehdytys kaikista asiakkaan käyttämistä lääkinnällisistä laitteista. Palveluyksikkö käyttää ainoastaan laitteiden valmistajan tekemiä käyttöohjeita ja käyttää laitteita vain valmistajan suunnittelemaan käyttötarkoitukseen. Asiakkaan ja omaisten antamat tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään ja laaditaan laitekohtainen perehdytyksen tarkistuslista. Asiakasvaihtuvuuden vuoksi yksikössä päivitetään usein laitekohtaisia

perehdytyslistoja. Kaikki työntekijät perehdytetään asiakkaiden laitteiden käyttöohjeisiin ja käyttöön sekä tarjotaan lisäperehdytystä tarvitessa.

Asiakkaiden omien lääkinnällisten laitteiden hankinnasta ja huollosta vastaa asiakas tai asiakkaan omainen. Mikäli asiakkaan lääkinnällinen laite menee rikki tai vaatii huoltoa, siitä ilmoitetaan asiakkaan omaisille, jotka järjestävät huollon. Kaikki Citytulppaanin omistamat lääkinnälliset laitteet on kirjattu laiterekisteriin. Yksikön omista lääkinnällisistä laitteista on perehdytyksen tarkistuslista. Mikäli lääkinnällinen laite vaatii huoltoa tai on rikki, sen huomannut työntekijä ilmoittaa asiasta sille taholle, joka huoltaa laitetta. Yksikön omistamia kuumemittareita ei kalibroida vaan ostetaan uudet säännöllisin väliajoin. Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilöt tarkistavat laiterekisterin sekä lääkinnällisten laitteiden tilan ja päivittävät rekisterin tarvittaessa.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tukenassa asiakastiedot kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Tukenassa käytössä on Domacaren versio 1.0, joka on Valviran tietojärjestelmärekisterin B-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä. Työpöytäjärjestelmän lisäksi DomaCarea 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.

Tukena Citytulppaanissa huomioidaan asiakkaan kanssa määritellyt tavoitteet ja kirjaukset tehdään niiden pohjalta. Kirjauksissa arvioidaan myös tavoitteiden toteutumista. Jokainen ohjaaja käy sisäisen Asiakastyön kirjaaminen -koulutuksen.

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. Ajantasainen 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 tietosuojaohjeita. 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 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

Organisaatiotaso:

vaikutustenarviointi. Ennen uuden teknologian käyttöönottoa henkilöstölle järjestetään käyttöönottokoulutus.

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?	12/2025
Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö	Maarit Niiranen maarit.niiranen@tukena.fi
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö	Anne Alhava anne.alhava@tukena.fi, 0401716044

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Anne Alhava anne.alhava@tukena.fi, 0401716044
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Mari Harju mari.harju@tukena.fi, 040 660 2873

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.

Ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa Tukena Citytulppaanille tietoja, hänellä on oikeus tietää, miksi hänen tietojaan tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan ja minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot talletetaan. Asiakkaalle ja

Organisaatiotaso:

hänen lailliselle edustajalleen on annettava tieto siitä, miten hän voi käyttää EU-tietosuoja-asetuksessa tarkoitettuja oikeuksiaan, jollei asiakas ole jo saanut tätä tietoa. Nämä tiedot ilmenevät kunkin hyvinvointialueen tietosuojaselosteesta.

Kirjallista henkilötietojen käsittelyä koskevaa informointia tulee tarpeen mukaan täydentää suullisesti esim. kertomalla, mistä informointitiedot löytyvät. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Jaksojen tiedonkulun vuoksi on toivottavaa, että asiakas pyytää lupaa ”toistaiseksi voimassa olevana”, jolloin hänelle voidaan tulostaa jaksoinfot suoraan asiakasjärjestelmästä.

Jos läheinen haluaa jaksoinfon kirjallisesti, tulee hänen ottaa yhteyttä hyvinvointialueensa tietosuojavastaavaan, jonka myönteisellä päätöksellä saamme luovuttaa tiedot kirjallisesti. Tilaaja (hyvinvointialue) omistaa Citytulppaanin tiedot, jolloin asiakkuuden päätyttyä tiedot toimitetaan tilaajalle sopimusten mukaisesti.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaat ja läheiset voivat antaa palautetta suullisesti, sähköpostitse, tekstiviesteillä tai nimettömänä palautekyselyn kautta. Ohjaajat kirjaavat toimintajärjestelmään suoran palautteen. Palautteet käsitellään viikkopalaverissa ja saadun palautteen pohjalta joko vahvistetaan tai kehitetään toimintaa.

Yksikössä on käytössä myös HaiPro-järjestelmä, johon kirjataan asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- ja henkilötietojen tietoturvaloukkaus-ilmoitukset. Ilmoitukset käsitellään viikkopalaverissa ja saadun tiedon pohjalta kehitetään toimintaa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Anne Alhava anne.alhava@tukena.fi, 0401716044

Riskienhallinnan organisointi on yksikönjohtajan vastuulla. Johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja riskienhallinnan arvioimiseen ja tunnistamiseen. Tämä vaatii sitoutuneisuutta ja aktiivisuutta koko

Organisaatiotaso:

henkilöstöltä. Riskien tunnistaminen ja hallinta on jatkuva prosessi tilanteiden muuttumisen vuoksi. Lisäksi yksikössä on laadittu riskien ja mahdollisuuksien arviointi.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Tukena Citytulppaanissa työskennellään ennaltaehkäisten riskejä. Läheisten ja ohjaajien välisellä yhteistyöllä tunnistetaan ne kriittiset työvaiheet, jotka vaarantavat lyhytaikaishoidon tavoitteiden ja asetettujen vaatimusten toteutumista. Kaikki työntekijät tiedostavat lyhytaikaishoitoon vaikuttavat lait, sopimukset ja omavalvontaan liittyvät asiat ja toimivat niiden mukaisesti. Yksikössä tehdään suunnitelmallista toimintaa epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Yleinen vastuu omasta ja muiden turvallisuudesta kuuluu jokaiselle työntekijälle. Tämän lisäksi jokaisella on henkilökohtainen työsuojeluvastuu, joka määräytyy työtehtävien ja toimivaltuuksien mukaan.

Tukena Citytulppaanissa vaaratapahtumailmoitus, HaiPro, tehdään sekä tapahtuneesta että läheltä piti -tilanteesta. HaiPro käsitellään yhteisesti palaverissa ja sovitaan yhteinen kehittämissuunnitelma, jonka soveltuvuutta arvioidaan toiminnassa ja tarpeen mukaan kehitetään sitä. Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan siten, että arvioidaan ja seurataan, tuleeko samasta tilanteesta uusia HaiPro-ilmoituksia, ja miten yhdessä sovittu kehittämissuunnitelma on vastannut havaittuun riskiin.

Työntekijöiden kanssa käydään palavereissa läpi heidän ilmoitusvelvollisuutensa.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnalla on valvontalain 29 ja 30§:n mukaan ilmoitusvelvollisuus. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa lainvastaisuuden, epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvat asiakasturvallisuuden oleellisesti vaarantavat tapahtumat, epäkohdat, vahingot ja vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (palveluntuottajan) on ilmoitettava asiasta välittömästi palvelunjärjestäjälle sekä valvontaviranomaiselle, mikäli ei kykene viivytyksettä korjaamaan epäkohtaa omavalvonnallisin keinoin. Ilmoitusvelvollisuus koskettaa niin omassa kuin alihankkijan toiminnassa ilmenneitä epäkohtia. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tehdään IMS:n Epäkohtailmoitus (Valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus) -raportilla, jonka yksikön esihenkilö käsittelee.

Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta. Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Jos työntekijä havaitsee epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta, toimii hän silloin epäkohtailmoitus-toimintaohjeen mukaisesti. Tällöin hän puuttuu välittömästi toimintaan sekä ilmoittaa siitä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Lastensuojeluilmoitus

Organisaatiotaso:

Henkilökunnalla on lastensuojelulain 25 § (12.2.2010/88) nojalla ilmoitusvelvollisuus ”salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä: (8.7.2022/610)”. Jos henkilökunta tekee lastensuojeluilmoituksen, tiedotetaan siitä aina myös asiakkaan läheisiä. Lastensuojeluilmoitus dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit esimerkiksi suullisesti, sähköpostitse, tekstiviestitse tai nimettömästi asiakaspalautekyselyn yhteydessä. Rakentavat ja positiiviset palautteet kirjataan ilman asiakkaan tietoja ”suora palaute” -dokumenttiin toimintajärjestelmään, ja ne käsitellään seuraavassa viikkopalaverissa tai tarvittaessa pikapalaverina. Epäkohdat ja laatupoikkeamat kirjataan ilmaan asiakkaan tunnistetietoja ja ne käsitellään myös seuraavassa viikkopalaverissa. Halutessaan läheinen tai asiakas voi osallistua palaveriin. Tarpeen mukaan tilaajan edustaja pyydetään myös palaveriin. Jos alaikäinen haluaa osallistua palaveriin, tulee hänen kanssaan olla täysi-ikäinen läheinen. Asiakkailta ja läheisiltä saatu palaute kirjataan myös asiakkaan asiakastietojärjestelmään ”tietojen saaminen” -kohtaan.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kehitysvammaisten ja autististen lyhytaikaishoidon yksikön toimintaan liittyy erilaisia riskejä, jotka voivat vaikuttaa asiakkaiden turvallisuuteen, hyvinvointiin ja palvelun laatuun.

Asiakasturvallisuuden kannalta riskejä ovat esimerkiksi asiakkaan poistuminen yksiköstä, eksyminen siirtymätilanteissa tai retkillä, kaatumiset ja muut tapaturmat sekä itseään vahingoittava tai aggressiivinen käyttäytyminen. Lisäksi asiakkailla voi olla tukehtumisriskejä ruokailutilanteissa tai äkillisiä terveydentilan muutoksia, kuten epilepsiakohtauksia tai vakavia allergisia reaktioita.

Lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat lääkkeen antaminen väärälle asiakkaalle, virheellinen annostelu, lääkkeen antamisen unohtuminen sekä puutteellinen tiedonkulku asiakkaan lääkehoidosta jakson alkaessa. Myös lääkkeiden virheellinen säilytys voi vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden.

Kommunikointiin liittyviä riskejä syntyy tilanteissa, joissa asiakkaan tarpeita, tunteita tai oireita ei ymmärretä oikein. Erityisen tärkeää on henkilöstön osaaminen asiakkaan käyttämien kommunikointimenetelmien, kuten kuvakommunikaation, tukiviittomien tai muiden vaihtoehtoisten kommunikointikeinojen käytössä. Riskinä on myös tiedonkulun katkeaminen asiakkaan, omaisten, asumisyksikön, koulun tai muiden yhteistyötahojen välillä tai tietokatkos työvuoron vaihtumisen yhteydessä.

Henkilöstöön liittyviä riskejä ovat henkilöstövaje, sijaisten puutteellinen perehdytys, osaamisen puutteet autismikirjon ja kehitysvammaisuuden erityispiirteistä sekä työn kuormittavuudesta johtuva väsymys tai työuupumus. Myös haastavien käyttäytymistilanteiden hallinnan puutteet voivat lisätä turvallisuusriskejä.

Toimintaympäristöön liittyviä riskejä voivat olla puutteet kulunvalvonnassa, turvattomat tai huonokuntoiset tilat, vaarallisten aineiden tai välineiden päätyminen asiakkaiden käyttöön sekä tulipalot ja muut poikkeustilanteet. Autismikirjon asiakkailla myös voimakkaat aistiärsykkeet, kuten melu, ruuhkaisuus tai muutokset ympäristössä, voivat aiheuttaa kuormittumista ja haastavaa käyttäytymistä.

Asiakkaiden hyvinvointiin liittyviä riskejä ovat yksilöllisen tuen riittämättömyys, päivärytmin tai toimintojen äkilliset muutokset ja liiallinen aistikuormitus.

Organisaatiotaso:

Hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyviä riskejä ovat puutteellinen käsihygienia, siivouskäytäntöjen puutteet sekä tartuntatautien leviäminen asiakkaiden ja henkilöstön keskuudessa. Erityistä huomiota tulee kiinnittää epidemiatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan.

Tietosuojaan liittyviä riskejä ovat asiakastietojen virheellinen käsittely, salassapitovelvollisuuden rikkominen sekä asiakirjojen tai sähköisten tietojen joutuminen ulkopuolisten saataville. Tietosuojan toteutuminen on tärkeä osa asiakkaiden turvallista ja luottamuksellista palvelua.

Riskien hallitsemiseksi yksikössä tunnistetaan mahdolliset vaaratilanteet ennakolta, perehdytetään henkilöstö asianmukaisesti, huolehditaan riittävästä henkilöstömitoituksesta sekä seurataan ja arvioidaan toiminnan turvallisuutta säännöllisesti osana omavalvontaa.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Yhteisesti sovittujen kehittämissuunnitelmien soveltuvuutta arvioidaan ja tehdään tarvittavat muutokset.

Yksikössä on laadittu hygieniaan liittyvät toimintaohjeet kuten hygieniasuunnitelma, siivoussuunnitelma ja elintarvikehygieniasuunnitelma, jotka löytyvät yksikön toimintajärjestelmästä. Suunnitelmissa on tarkat ohjeistukset, joita jokainen työntekijä noudattaa. Suunnitelmat käydään läpi perehdytyksessä ja sekä niitä käydään läpi säännöllisesti myös viikkopalavereissa. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava.

Yksikössä on tukityöllistetty siistijä, joka huolehtii arkipäivien yleissiivouksesta. Petivaatteet ja lakanapyykki pestään pesulassa. Tukena Citytulppaanissa pestään erikseen asiakkaiden eritepyykki, ruokahuollosta syntyvä pyykki sekä siivouksesta syntyvä pyykki. Siivouksen pintapuhdistusnäytteet otetaan kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa useammin. Hygieniavastaava huolehtii pintapuhdistusnäytteiden ottamisesta.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Arvioimme jatkuvasti alihankkijoiden palvelun laatua. Käymme tarvittaessa alihankkijoiden kanssa läpi omavalvonnat, laatuvaatimukset sekä asiakasturvallisuuden.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Anne Alhava anne.alhava@tukena.fi, 0401716044
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Tukena Oy on tehnyt oman valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman. Suunnitelmassa on kirjattu varautumisesta normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä toiminnan jatkumiseen poikkeusoloista huolimatta asiakastarpeita vastaavalla ja asiakasturvallisuuden takaavalla tavalla. Valmiussuunnitelman mukaisten toimenpiteiden käyttöönotosta ja toimeenpanosta päätetään yhteistyössä valmiusryhmän ja palveluyksikön vastuuhenkilön kesken.

Organisaatiotaso:

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Anne Alhava anne.alhava@tukena.fi, 0401716044
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Yksikön henkilökunta ja johtaja

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

Perehdytysprosessi on suunniteltu siten, että siinä käydään läpi yksikön omavalvontasuunnitelma. Kaikki omavalvontasuunnitelmaan tulevat muutokset ja päivitykset käydään läpi palaverissa. Palaverimuistiot ovat kaikkien työntekijöiden nähtävillä toimintajärjestelmässä ja omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset näkyvät viipymättä myös Tukenan nettisivuilta löytyvässä omavalvontasuunnitelmassa sekä paperisessa versiossa, jota säilytetään yksikön eteisen ilmoitustaululla. Työntekijät näkevät myös ajantasaisen omavalvontasuunnitelman toimintajärjestelmästä.

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.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja toimintaa kehitetään asiakkailta, läheisiltä ja tilaajalta sekä henkilökunnalta saadun palautteen perusteella. Havaittuihin puutteisiin puututaan välittömästi ja ne käydään läpi yhdessä palaverissa, jossa niille sovitaan yhteiset kehittämissuunnitelmat.

Seurannan selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Tämä varmistetaan sillä, että henkilökunta huolehtii yhdessä johtajan kanssa selvityksen

tekemisestä. Toimintajärjestelmä huolehtii muistutuksesta automaattisesti. Yksikköön laaditaan myös sisäinen vuosikello.

Muutosloki

Versio 2

11.6.2026

Luku 2.1 Muutettu kolme kertaa vuodessa järjestettävät asiakaskokoukset viikoittaisiksi asiakaskokouksiksi.

Luku 2.3 Lisätty lyhytaikaishoitosuunnitelman kirjauksiin tavoitteet

Lisätty Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan nimi

Luku 2.5 Poistettu sairaanhoitaja vakituisista työntekijöistä, lisätty toinen sosionomi AMK.

Lisätty tieto sairaanhoitajasta.

Luku 2.10 Vaihdettu lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaavaksi henkilöksi Maarit Niiranen

Vaihdettu lääkehoitosuunnitelman viimeisimmäksi päivitysajankohdaksi 12/2025

Luku 3.2 Tarkennettu ilmoitusvelvollisuuden määritelmää

Luku 3.3 Lisätty lukuun kuvaus yksikön riskeistä.