



Tukena

# Tukena Koivula omavalvonta- suunnitelma

<b>Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta</b>	06.03.2026
<b>Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike</b>	Timo Kiukainen Palveluyksikön johtaja
<b>OID-koodi</b>	1.2.246.10.20085283.10.51

## Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....</b>	<b>2</b>
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.2	Palveluyksikön perustiedot .....	2
1.3.	Palveluyksikön ostopalvelut.....	2
1.4	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
<b>2</b>	<b>Asiakasturvallisuus .....</b>	<b>4</b>
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset .....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	12
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	13
2.4	Muistutusten käsittely .....	23
2.5	Henkilöstö .....	23
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	25
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	25
2.8	Toimitilat ja välineet .....	26
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	26
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	28
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	29
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	29
<b>3</b>	<b>Omavalvonnan riskienhallinta.....</b>	<b>31</b>
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	31
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	32
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	34
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	34
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	35
<b>4</b>	<b>Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....</b>	<b>36</b>
4.1	Vastuut ja toimeenpano.....	36
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	36

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

<b>Palveluyksikön nimi</b>	Tukena Koivula
<b>Osoite</b>	Islanninkatu 4 20740 Turku
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b>	Timo Kiukainen
<b>Vastuuhenkilön puhelin</b>	040 6789 304
<b>Vastuuhenkilön sähköposti</b>	timo.kiukainen@tukena.fi

## 1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

<b>Ostettu palvelu</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>Ostopalvelun valvonnasta vastaava</b>
Vartijakutsupainike	Securitas Oy	Tukena Koivulan palveluyksikön johtaja + henkilöstö
Yhteisten tilojen viikkosiivous + erikseen tilattavat siivoustyöt + yhden asiakkaan asunnon viikkosiivous	Sujuva	Tukena Koivulan palveluyksikön johtaja + henkilöstö
Tietosuojastaastian tyhjennys	Verdis	Tukena Koivulan palveluyksikön johtaja + henkilöstö
Lääkejäteastian tyhjennys	Verdis	Tukena Koivulan palveluyksikön johtaja + henkilöstö
Lääkehoitosuunnitelman + lääkehoitolupien tarkistus & hyväksyminen	Esti Laaksonen	Tukena Koivulan palveluyksikön johtaja + lääkehoidon

		yhteyshenkilö + lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja
Kiinteistönhoito	Laine & Nummisto Oy	Tukena Koivulan palveluyksikön johtaja + henkilöstö
Asiakkaiden ateriapalvelut	Tukena Eptihia & Feelia Ruokakauppa (keittiön mahdollisten kesäsulkujen aikoina)	Tukena Koivulan palveluyksikön johtaja + henkilöstö

## 1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Palvelut

<b>Palveluyksikön ja omaavontasuunnitelman kattamat palvelut</b>	Kehitysvammaisten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut
--	--

### Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

<b>Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan</b>	Kehitysvammaiset sekä erityisen tuen tarpeessa olevat henkilöt
<b>Paikkamäärä</b>	15
<b>Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)</b>	Ostopalveluna Varhalta
<b>Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan</b>	Varsinais-Suomen 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

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

##### Rohkeasti hyvän elämän tukena

Tukena Koivulassa uskalletaan ja halutaan oppia uusia toimintatapoja, kehittää tiimin toimintaa ja kehittää asiakkaille tarjottavaa palvelua niin yksilöiden kuin yhteisönkin näköiseksi. Henkilöstö on kehittämis- ja kehittymismyönteinen ja suhtautuu lähtökohtaisesti avoimesti uusiin ja joskus haastaviinkin tilanteisiin. Henkilöstö on valmis kokeilemaan uusia toimintatapoja ja ymmärtää, että ellei uutta kohti mennä ei voi myöskään löytää mitään uutta. Ymmärrämme, että palveluiden kehittäminen on jatkuva prosessi ja muutos on mukana monessa asiassa. Palveluiden rohkeassa kehittämisessä hyödynnämme paitsi asiakkaidemme toiveita myös henkilöstön ja läheisten ideoita.

Olemme 2025 aikana kehittäneet toimintaamme vastaamaan myös vaativaan tehostettuun palveluasumiseen ja edelleen erittäin vaativaan tehostettuun palveluasumiseen. Tämä jos mikä on vaatinut rohkeutta ja avointa suhtautumista tulevaan. Olemme opetelleet käyttämään uusia apuvälineitä ja opetelleet uudenlaisia tapoja työskennellä esimerkiksi työparina asiakasta avustettaessa. Olemme hyödyntäneet eri alojen asiantuntijoita, kuten toimintaterapeuttia, työfysioterapeuttia ja neurologian erikoislääkäreitä sekä tilaajan edustajia. Merkittävää on ollut myös niin vakituisen henkilöstön kuin sijaistenkin laaja kokemus erilaisista apuvälineistä sekä asiakasta ja työntekijää tukevasta ergonomisesta työskentelystä. Lähdemme rohkeasti oppimaan uutta esimerkiksi tulevana keväänä alkavan kinestetiikkakoulutuksen merkeissä.

Johtamisfilosofia on myös ollut kehittämisen edessä: henkilöstön, läheisten ja asiakkaiden kanssa on pitänyt käydä hieman uudenlaista keskustelua siitä, mitä Koivulassa tarkoittaa käytännössä kaikkien meidän kannaltamme se, että asiakas tarvitseekin aiempaan nähden merkittävästi enemmän monipuolista tukea, avustusta sekä ohjausta ja apuvälineitä. Tämä muutos on ollut Koivulan yhteisössä, ns. ”ekosysteemissä”, merkittävä. Olemme siis kehittyneet kokonaisuutena yhteisönä ja ymmärrämme käytännön arjen tilanteiden kautta sen, että kuka tahansa saa Koivulassa mahdollisimman hyvin tarpeitaan vastaavaa apua ja tukea kulloisenkin elämäntilanteensa mukaisesti.

##### Hyvä elämä oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa

Pyrimme kohtelemaan niin asiakkaita kuin työntekijöitämmeikin kaikissa tilanteissa mahdollisimman reilusti ja oikeudenmukaisesti. Yksilöiden ääni on kuultava, oli kyse sitten henkilöstö- tai asukaspalaverista, tai kahdenkeskisestä keskustelusta vaikkapa aamupalapöydässä. Haluamme olla asiakkaillemme esimerkkinä tasapuolisesta kohtelusta ja käymme aiheeseen liittyen usein arkisia keskustelua. Esihenkilö kohtelee henkilöstöä tasapuolisesti ja tämä tukee osaltaan yhteisön kulttuuria siihen, että näin toimitaan kaikissa tilanteissa niin, että reiluus ja tasapuolisuus on tavoitteena.

Tuemme asiakkaitamme osallistumaan yhteiskunnan toimintoihin, kuten harrastus- ja työtoimintaan ja huolehdimme, että asiakkaat pääsevät matalalla kynnyksellä terveydenhuollon palveluihin. Asiakkaan toimintakyvyn laskiessa käymme tilaajan kanssa aktiivista keskustelua tuen ja avuntarpeiden muutoksista, jotta asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn näköinen hyvä elämä voi jatkua mahdollisimman pitkään Koivulassa.

Käymme asiakkaidemme kanssa keskustelua arvoista, oikeudenmukaisuudesta, hyvästä kohtelusta ja siitä, mitä kukin meistä arvostaa toisissa ihmisissä. Meillä on ollut asiakkaiden kanssa kuukausiteemoina esimerkiksi ”ystävyyys”, tai ”autan kaveria”, tai ”kiitos, anteeksi, ole hyvä”.

### **Inhimillisuus**

Ymmärrämme, että jokainen meistä on erehtyväinen ja unohtavainen, ennen kaikkea ihminen. Suhtaudumme armollisesti itseemme ja työkavereihimme, sillä sitä kautta ymmärrämme myös paremmin sen, että jokainen pyrkii lähtökohtaisesti omasta tilanteestaan katsoen hyvään. Tämä on tärkeää asiakkaidemme kanssa toimiessamme: emme yritä asettaa heitä ”muotteihin” erilaisten odotusten mukaan, vaan ennemminkin pyrimme ymmärtämään myös heitä ainutlaatuisina yksilöinä, jotka toimivat omista lähtökohdistaan käsin niin kuin toimivat. Lähtökohta palvelulle on, että asiakkaita ja läheisiä kuullaan heidän asioissaan ja pyritään yhteistyöhön, vaikka näkemykset eivät aina kohtaisikaan. Johtamisessa korostuu ihmisten kohtaaminen helposti lähestyttävällä ilmapiirillä ja aktiivisella kuuntelemisella. Henkilöstön kanssa on usein todettu, että työntekijöiden kesken on samankaltainen arvomaailma, toiminnan kivijalka, aika samankaltainen ja tämä on merkittävästi apuna perustehtävää toteutettaessa.

### **Oikeudenmukaisuus**

Työskentelymme lähtee siitä ajatuksesta, että jokaisen ihmisen kanssa toimittaessa tulee pyrkiä olemaan reilua ja tasapuolinen sillä ajatuksella kuin toivoisi itseäänkin kohdeltavan. Kun tämän pitää mielessä on se erinomainen laadukkaan vuorovaikuttamisen ja palvelun konkreettinen mittari. Koivulassa tunnustetaan myös sijaisten merkitys yksikön laadukkaan toiminnan ylläpitämisessä ja sijaisia kohdellaan tasapuolisesti esimerkiksi niin, että myös heitä osallistetaan koulutuksiin, työnohjaukseen ja henkilöstöpalaveriin – henkilöstön muistamisia unohtamatta. Asiakkailamme on joka viikonpäivä mahdollisuus lukuisiin tilanteisiin, joissa he voivat itse päättää omista asioistaan, toki aina välillä tilanteesta ja asiakkaasta riippuen he haluavat käydä keskustelua myös ohjaajan tai läheisensä kanssa ja tämän jälkeen tehdä päätöksen. Näinhän me kaikki välillä toimimme: haluamme myös toisten näkemyksiä pohdituttaviin asioihin ja aina emme edes tiedä kaikkia mahdollisuuksia päätöstemme takana, elleimme kysy myös toisilta ajatuksia.

### **Rohkeus**

Uskallamme kyseenalaistaa paitsi omaa toimintaamme yksilö- ja yhteisötasolla myös sidosryhmien toimintaa, jos se aiheuttaa mielestämme riskin esimerkiksi asiakkaan laadukkaan palvelun toteuttamiselle. Niin ikään haluamme pysähtyä tarvittaessa myös työhyvinvointia haastavien asioiden äärelle. Ymmärrämme, että ihmisten elämäntilanteet muuttuvat joskus äkillisesti ja/tai pidempiaikaisestikin niin, että se luo haasteen jaksamiselle ja mielen hyvinvoinnille. Ja tämä pätee meihin kaikkiin. Rohkeus piilee meillä siinä, että avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirimme ansiosta haluamme puhua myös haastavista asioista ääneen, sillä vain sitä kautta päästään tekemään korjausliikkeitä, jotka ovat joskus lyhytkestoisia ja joskus pidempiäkin prosesseja, tärkeää näissäkin tilanteissa on aktiivinen seuranta ja arviointiin pysähtyminen. Asiakkaidemme kohdalla rohkeus tarkoittaa asioiden puheeksiottamista heidän kanssaan heidän tavallaan ja tarvittaessa myös esimerkiksi heidän läheistensä kanssa niin, että asiakkaan elämäntilanteen edistäminen on vuorovaikutuksen keskiössä. Me myös uudistamme toimintaamme rohkeasti ja kykenemme luomaan uusia pysyviä toimintakulttuurin prosesseja, kuten sunnuntaituokiot ja kuntosaliprojekti. Olemme saaneet useille asiakkaillemme haettua heidän kanssaan vapaa-ajan avustajat (9 asiakkaallamme on vapaa-ajan avustaja/tulkki/tukihenkilö). Lisäksi olemme hakeneet joillekin asiakkaillemme heidän kanssaan viralliset edunvalvojat.

### **Vastuullisuus**

Huolehdimme asiakkaidemme monipuolisista ja yksilöllisistä palvelutarpeista mahdollisimman hyvin pyrkien paitsi heidän itsensä näköiseen hyvään elämään, jossa itsenäistä päätöksentekoa tuetaan, myös vastuuttamaan heitä välillä toimimaan itsenäisesti omien taitojensa mukaisesti – itsenäinen toiminta on meille kaikille tärkeää ja sisältää myös vaihtoehdon siitä, että asiat eivät aina mene niin kuin olisimme tavoitelleet, silti näistäkin tilanteista voidaan välillä oppia ja tätä toivomme myös asiakkaillemme. Henkilöstön osaamista kehitetään koulutuksilla, kursseilla, kehityskeskusteluilla, Mitä kuuluu? -keskusteluilla ja asioiden sekä ideoiden yhteisellä avoimella jakamisella, joka mahdollistaa yksilö- ja yhteisötason toiminnan kehittämistä ja uuden oppimista. Pidämme toimintaympäristöämme

ja työskentelykulttuurimme turvallisena huomioimalla aktiivisesti toiminnassa ja asiakkaiden elämäntilanteissa tapahtuvia riskejä ja arvioimme ja kehitämme toimintatapojamme vastaamaan muuttuneita tilanteita mahdollisimman hyvin, tämä pätee myös henkilöstön jaksamisesta huolehtimiseen ja esimerkiksi vastuulliseen työvuorosuunnitteluun ja minimimitoituksen pitämisen vähintään sopimuksen edellyttämällä tasolla.

### Hyvän elämän mahdollistaja

Tukenalla on 10 kohdan Hyvän elämän mahdollistajan ”kriteerit”, jotka on luotu yhdessä Tukenan henkilöstön kanssa. Näitä kohtia hyödynnetään myös ohjaajien kehityskeskustelulomakkeen runkona. Tukena Koivulassa olemme tarkentaneet nämä kohdat omaan yksikköömme 11/2025 yksikköpäivässä:

1. **Asiakkaan näkemys hyvästä elämästä ohjaa työtäni** → Asiakkaiden perustarpeiden huomioiminen: sujuva arki, vuorokausirytmii, lepo, liikunta, ruokailu, vaatetus, hygienia, omista tavaroista huolehtiminen, kodinhoito, terveys, lääkitys, vapaa-ajan vietto & harrastukset, turvallisuus, arjen pienet hetket, kohtaaminen & läsnäolo, muistuttaminen, vastuuttaminen... Tilanteesta ja asiakkaasta riippuen ohjaajan pitää joskus toimia myös oman näkemyksen mukaan siitä käsin, mikä hänen mielestä luo hyvän elämän edellytyksiä (esimerkiksi yleisesti riittävänä pidetyn hygienian ylläpidon tukeminen).
2. **Olen läsnä. Kohtaan, kuuntelen ja viestin arvostavasti** → Olemme turvallisia, luotettavia ja ymmärtäviä ja kärsivällisiä asiakkaille, työkavereille sekä yhteistyökumppaneille.
3. **Vaikutan omalla käytökselläni myönteisesti työyhteisön ilmapiiriin ja hyvinvointiin** → Huumori, positiivisen kautta, auttaminen, huomioon ottaminen, pieniä juttuja tyyliin ”Otatko kahvia?”, tai ”Kiitos työvuorosta/päivästä”, joustaminen, turvallinen työyhteisö, tervehditään, tarvittaessa organisoidaan työnjako uudestaan.
4. **Pidän sovituista asioista ja aikatauluista kiinni** → Tulen töihin ja lähdän töistä silloin kun kuuluu ja teen työvuoron sovitut ja siihen työvuoron aikana ilmaantuvat tehtävät.
5. **Käytän työaikani järkevästi. Suunnittelen työtäni ja huolehdin siitä, että asiat tulevat tehdyksi** → Hyödynnän DomaCaren kalenteria (”Päivän epistola”), puhelinmuistutuksia, TP-selailutelinettä (Tarifold), talon toimintaohjeita, Vuodenaikataulua, suunniteltua työnjakoa sekä Omaohjaajien vuosikelloa.
6. **Pidän huolta yhteisistä tavaroista, tiloista ja ympäristöstä** → Huoltopyyntö (Granlund Manager) jos jotakin on viallista/rikki, jos huomaa liikaa siivoaa sen, siivoaa omat jälkensä, tilojen estetiikka/kodinomaisuus/viihtyisyys/kausikoristelu, yhteisten tilojen siisteys/yleisilme kaikkien vastuulla, ilmapiiri ja työskentely tukevat viihtyisää työympäristöä sekä kodinomaisuutta.
7. **Ylläpidän ja kehitän osaamistani. Autan myös muita onnistumaan** → Suoritamme koulutuksia/kursseja, keskinäinen tiedonkulku/kommunikointi, perehdytys, kannustetaan asiakkaita kokeilemaan itse ja tehdään tarvittavat asiat yhdessä ja muistetaan antaa positiivista palautetta.
8. **Annan ja vastaanotan kannustavaa ja korjaavaa palautetta rakentavasti** → Säännöllisen Suoran palautteen kirjaaminen IMS:iin on kehittänyt palautteen tunnistamista, korjaavan palautteen pohjalta pyritään mahdollisuuksien mukaan kehittämään toimintaa.
9. **Suhtaudun työn kehittämiseen myönteisesti ja olen valmis myös kokeilemaan uusia asioita** → Asenne kokeilemaan ja kehittämään uutta, tarvittaessa olemme valmiit myös palaamaan edeltävään tai kokeilemaan jotain muuta, jos uudistus ei vie tavoitteeseen.
10. **Toimin työpaikkani käyntikorttina puhuen työstäni ja työpaikastani myönteiseen sävyyn** → Arvostan työpaikkaa, työyhteisöä ja työnantajaa.

## 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 laatuavoitteet on valittu Tukenan arvojen ja strategian pohjalta mahdollistamaan numeerisen laadun arvioinnin. Laatuindikaattorit kertovat mm. asiakkaiden osallisuudesta ja turvallisuudesta. Laatuindikaattoreiden avulla voidaan havaita ongelmakohtia, joihin puuttamalla ja toimintaa kehittämällä palvelujen laatua pystytään parantamaan. Mittareiden tarkastelun avulla määritellään yksikkökohtaiset kehittämiskohteet, joita seurataan viikkopalaverissa ja kuukausiraportoinnissa.

*Aina palvelun toteuttamissuunnitelmien päivitysten sekä InterRAI-ID-arviointien yhteydessä on asiakkaan niin toivoessa myös läheisen mahdollista osallistua, eli vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi päivittäisen työskentelyn ohella otetaan tarvittaessa yhteyttä sähköpostitse, puhelimitse, tai keskustellaan kasvokkain asiakkaan ja/tai hänen omaisensa ja/tai läheisensä kanssa. Kirjaamme tarvittaessa eri sidosryhmien toiveita/arvioita palvelutarpeesta ja sen toteutumisesta asiakkaiden päivittäiskirjaamisen osana, jolloin ne tulevat dokumentoiduksi.*

*Henkilöstöstä jokainen lukee asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ja lisäksi uudet henkilöt (esimerkiksi sijaiset) perehtyvät suunnitelmiin. Näihin laadittuja yksilöllisiä tavoitteita ohjaajat sekä esihenkilö seuraavat osana asiakastietojärjestelmään tehtävää päivittäistä kirjaamista. Suunnitelmista käydään keskustelua osana henkilöstön päivittäistä perustehtävää ja lisäksi suunnitelmiin liittyviä asioita (esimerkiksi tavoitteiden seuranta sekä itsemääräämisoikeuden tukemisen toteutuminen) käydään henkilöstön kanssa läpi esimerkiksi viikkopalaverissa. Esihenkilö muistuttaa henkilöstä asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmissa sovittujen käytänteiden mukaisesta toiminnasta osana perustehtävää. Aina ennen palvelun toteuttamissuunnitelmien päivittämistä henkilöstö käy jokaisen asiakkaan edellisen palvelun toteuttamissuunnitelman läpi tehden muistiinpanoja/huomioita/ehdotuksia/ideoita seuraavaa päivittäisajankohtaa ajatellen sellaisista asioista, joista voi asiakkaan ja/tai hänen mahdollisten läheisten ihmistensä kanssa tulevassa palaverissa keskustella.*

*Lisäksi aina ennen jokaista palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämistä jokaisesta asiakkaasta laaditaan InterRAI-ID-arviointi, eli myös nämä tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Asiakas, omaohjaaja ja mahdollisesti asiakkaalle läheinen osallistuvat arviointiin. RAI-arviointien toteuttaminen rikastaa henkilöstön yksilöllistä asiantuntemusta yksikön asiakkaisiin ja heidän tuen tarpeisiinsa liittyen. Lisäksi henkilöstö saa arvioinneista laajempaa yksikkökohtaista tietoa asiakasryhmän toimintakyvyn piirteistä.*

## 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.

*Tukena Koivulassa tuotetaan ympärivuorokautista ja yhteisöllistä asumispalvelua sekä 12/2025 alkaen myös erittäin vaativaa ympärivuorokautista asumispalvelua pääasiassa hyvän toimintakyvyn omaaville täysi-ikäisille kehitysvammaisille henkilöille. Palvelu on kokonaisvaltaisen arjen yksilöllistä tukea,*

avustamista sekä ohjaamista viidelle (5) yhteisöllisen palveluasumisen asiakkaalle ja yhdeksälle (9) ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaalle sekä yhdelle (1) erittäin vaativan palveluasumisen asiakkaalle kaikissa niissä toiminnoissa, joihin asiakkaat yksilöllisten tarpeidensa/toiveidensa/taitojensa mukaisesti osallistuvat. Tuotettavan asumispalvelun olennaisimmat sidosryhmät ovat asiakkaiden läheiset, edunvalvojat, työtoimintakeskukset, erilaiset kuntoutuksen asiantuntijat (esimerkiksi fysio- ja toimintaterapeutit), Varha asiantuntijoihin (esimerkiksi sosiaalityöntekijä), vapaa-ajan avustajat, tukihenkilöt sekä tulkit, harrastustoiminnasta vastaavat tahot sekä avotyötoiminnan yhteyshenkilöt.

Asiakkaiden palvelutarpeeseen vastataan niin, että ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat saavat palvelukuvauksen mukaisesti tarvittaessa tukea/ohjausta/avustusta ympäri vuorokauden ja ympäri vuoden ja yhteisöllisen asumisen asiakkaat saavat palvelukuvauksen mukaisesti tukea/ohjausta pääsääntöisesti arkisin kello 07.00–20.00 ja viikonloppuisin sekä arkipyhinä kello 08.00–20.00 ympäri vuoden. Kuitenkin myös yhteisöllisen asumisen asiakkaat voivat esimerkiksi yöaikaan soittaa ohjaajien puhelimeen (joku heistä saattaa tarvita esimerkiksi särkylääkettä, tai on jokin muu asia, jonka haluaa tuoda esiin), eli tämä käytäntö toimii varallaolojärjestelmänä.

Tuemme asiakkaitamme itsenäisessä päätöksenteossa monissa eri arjen tilanteissa ja tilanteen mukaan mallinamme heille päätöksenteon mahdollisuuksia esimerkiksi antamalla erilaisia vaihtoehtoja johonkin tilanteeseen, josta asiakas valitsee ja tekee päätöksen. Asiakkaamme eivät aina osaa välttämättä itse ilmaista tahtotilaansa jonkin asian suhteen, eli tällöin esimerkiksi vaihtoehtojen tarjoaminen voi vahvistaa tunnetta siitä, että voi päättää itse. Tarvittaessa päätöksenteon tukena voidaan käyttää esim. kuvia.

Toiminta-ajatukseen kuuluu lisäksi matalan kynnyksen reagointi asiakkaiden mahdollisiin terveydentilan ja/tai lääkehuollon poikkeamiin. Tällöin henkilöstö pohtii yhdessä asiakkaan sekä hänen läheisensä/tukihenkilön kanssa esimerkiksi lääkärikäyntiä jonkin mahdollisen vaivan helpottamiseen, tai lääkityksen muuttamisen konsultointiin (jotakin lääkettä voidaan esimerkiksi vähentää tai lisätä, tai lääke voidaan vaihtaa toiseen, tai purkaa kokonaan pois). Yksikössä tiedostetaan, että asiakkaat ikääntyvät ja heidän terveydentilansa, tai motorinen toimintakyky, tai kognitiiviset tiedot/taidot saattavat muuttua nopeastikin totutusta tasosta ja tällöin tarvitaan yhteistyötä terveydenhuollon ammattilaisten sekä asiakkaan muun tukiverkoston kanssa (olemme onnistuneet luomaan toimivan yhteistyösuhteen esimerkiksi neurologian erikoislääkäriin). Meillä on kokemusta myös yhteistyöstä Vaativien Vammaispalveluiden kanssa.

Olennaisimpia lakeja sekä asetuksia, joihin yksikön toiminta ja toiminta-ajatus perustuvat: Laki kehitysvammaisten erityishuollosta, sosiaalihuoltolaki, sosiaalihuollon asiakaslaki, vammaispalvelulaki ja -asetus, sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki, laki yksityisistä sosiaalipalveluista, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista, laki holhoustoimesta, potilaslaki, julkisuuslaki, asiakasmaksulaki, perustuslaki ja lisäksi YK:n Vammaissopimus, joka on ihmisoikeussopimus, joka turvaa vammaisille henkilöille samat ihmisoikeudet kuin kaikille muillekin.

Tukena Koivulassa toimintaa ohjaavat arvot ovat ensisijaisesti Tukena Oy:n arvot, eli inhimillisuus, oikeudenmukaisuus, rohkeus ja vastuullisuus. Käytännössä nämä tarkoittavat esimerkiksi yksilöllisyyden ja yksilöllisten toiveiden huomioimista, avointa ja joka suuntaan läpinäkyvää toimintakulttuuria, oikeudenmukaisuutta sekä itsemääräämisoikeuden toteuttamisen tukemista; asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin ja päätöksentekoon ja osallisuuden eri ulottuvuuksien toteutumista mahdollistetaan niin yksilön kuin myös yksikön ja yhteiskunnan sekä esimerkiksi kolmannen sektorin toimintoihin osallistumista mahdollisimman täysivaltaisena jäsenenä.

Toimintaperiaatteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista yksilöllisen elämän toteutumista niin, että kunkin asiakkaan toiveet, tarpeet, ajatukset ja päätökset tulevat kuulluiksi ja käytännön arjessa toteutetuiksi; Asiakkaita tuetaan ja tarpeen vaatiessa erilaisin kommunikointimenetelmin (esimerkiksi kuvat, selkokieli, valintojen tarjoaminen) avustetaan tuomaan esiin omat toiveet juuri hänen elämänsä liittyvissä asioissa. Asiakkaiden päätöksentekoa sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista ovat tukemassa erilaiset aiemmin mainittujen sidosryhmien edustajat sekä yksikön henkilökunta. Yksikköön on laadittu lisäksi oma ”Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma”.

*Asiakkaat ovat tällä hetkellä pääosin omatoimisia ja tarvitsevat henkilökunnalta useimmiten sanallista ohjausta ja/tai tekemistä mallittavaa/hahmottavaa tukea tai avustusta. Kaikkia asiakkaita myös konkreettisesti avustetaan kulloisenkin tilanteen ja toiminnon edellyttämällä tavalla asiakkaan yksilölliset taidot sekä kyvyt huomioiden (esimerkiksi jos asiakkaan näkökyky on huonontunut huomattavasti, häntä on avustettu aiempaa enemmän hygieniatoiminnoissa). Henkilökunnan tavoite on tukea asiakkaita omatoimisuuteen, mutta tukemisen ja ohjaamisen keinot voivat vaihdella kulloisenkin hetken ja toiminnon mukaan, koska asiakkaiden tunnetilat, stressitasot ja elämäntilanteet vaihtelevat myös. Useiden asiakkaiden elämän tukemisen painopisteenä on nykyisen yksilöllisen kokonaisvaltaisen toimintakykytason ylläpitäminen mahdollisimman pitkään. Moni asiakkaista on asunut Koivulassa toiminnan aloittamisesta saakka, eli vuodesta 2010. Asiakkaat ovat pääosin turkulaisia (14 Turun asiakasta ja yksi Mynämäen asiakas).*

*Koska yksikössä tuotetaan tällä hetkellä myös erittäin vaativaa palveluasumista, on tämä edellyttänyt henkilöstöresurssin uudelleen määrittelyä, apuvälineiden käytön opettelua, perustehtävän ja tiimityöskentelyn uudelleen organisoimista, uudenlaista johtamisfilosofian kehittämistä, yksikkökäyntejä esim. työfysioterapeutilta ja Kotikuntoutuskeskuksen toimintaterapeutilta, rajoitustoimenpiteen säännöllistä seuranta ja lisäksi henkilöstölle on tulossa esim. kinestetiikkakoulutusta (2 koulutuspäivää + kenttäohjauspäivä + 2 koulutuspäivää).*

*Toimintakokonaisuutta ohjaa henkilöstön kyky joustaa ja mukautua muuttuviin tilanteisiin yhteistyössä asiakkaiden sidosryhmien sekä asiakkaiden kanssa. Esihenkilön tehtävänä on olla esimerkkinä henkilöstölle sellaisista toimintatavoista yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi kunkin asiakkaan kohdalla, jotka ovat ratkaisukeskeisiä ja tyyliltään avoimeen vuorovaikutukseen kannustavia sekä rohkeasti mahdollisia kehittämiskohteita esiin nostavia ja ammatillisia periaatteita noudattavia. Henkilöstö pyrkii ammatillisuuteen sekä rakentavuuteen käsitellessään erilaisia palautteita asiakkaiden sekä heidän sidosryhmien edustajien (esimerkiksi läheiset) kanssa.*

*Henkilöstö tiedostaa vastuunsa asiakkaiden yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen terveydenhuollon, vaatehuollon, lääkehuollon, ateriahuollon ja hygieniatason tukemisessa ja ohjaamisessa sekä tarvittaessa henkilöstö tiedostaa puuttumisvelvoitteensa esimerkiksi asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniatasoon, jos se poikkeaa selkeästi tavanomaisesti riittävänä pidetystä tasosta.*

*Asiakkaiden päätösvaltaa ja toiveiden toteuttamista osana yksikön toiminnan kehittämistä pidetään tärkeänä; Asiakkaat voivat esimerkiksi kuukausittaisissa asukaspalaverissa esittää toiveitaan säännöllisesti pidettävien sunnuntaiuokioiden aiheista sekä kuluvan vuoden aikana toteutettavista retkistä. Lisäksi he voivat yhdessä tuetusti päättää esimerkiksi erilaisten haettavien apurahojen käyttökohteista osana yksikön toiminnan kehittämistä (apurahoilla on esimerkiksi ostettu uudet karaokelaitteet, uusi televisio ja käyty yhteisellä koko porukan retkellä esimerkiksi alpakkapuistossa ja vuokrattu elokuvateatteriin yksityisnäytös). Lisäksi yksikön toimintakulttuuria on kehitetty pysyvästi asiakkaiden toiveista lähtien esim. viikoittaisilla sunnuntaiuokiolla sekä joka toinen viikko tehtävillä kuntosalikäynnillä.*

*Henkilöstön kanssa hyödynnetään perustehtävän toteuttamisen arvioinnissa sekä tavoitteiden määrittelyssä tilaajien kanssa tehtyjen sopimusten edellytyksiä sekä voimassa olevia palvelukuvauksia (palveluasuminen/tehostettu palveluasuminen/erittäin vaativa tehostettu palveluasuminen).*

## **Asiakasturvallisuuden varmistaminen**

Asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä muut turvallisuushavainnot kirjataan HaiPro-järjestelmään. Kirjauksen tekee tapauksen havaintaja, halutessaan anonymisti. Palveluyksikön esihenkilö vastaa tapausten selvittämisestä, käsittelystä ja jatkotoimenpiteiden organisoimisesta. 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.

*Laatua tarkkaillaan esimerkiksi asiakkaiden tilaamien ruokien lämpötiloja mittaamalla ennen tarjoilua, vanhentuneita ruokia hävittämällä, jääkaappeja sekä pakastinta säännöllisesti puhdistamalla (aikavälit kirjattu yksikön työohjeisiin) ja lämpötiloja säännöllisesti mittaamalla sekä kirjaamalla*

(elintarvikehygieniäomavalvonnan mukaisesti). Mahdolliset laatupoikkeamat (esimerkiksi liian alhainen jääkaapin suosituslämpötila) kirjataan elintarvikehygieniakansioon sekä toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Tämän jälkeen tarkkaillaan sekä arvioidaan toteutettujen korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta. Lisäksi asiakkailta kerätään suullisesti ja/tai kirjallisesti asiakaspalautteita esimerkiksi ruuan mausta sekä määrästä ja palautteet välitetään keittiön henkilökunnalle (sähköposti/puhelu/tekstiviesti).

Ruokia tarjoiltaessa niiden laatua sekä tuoreutta tarkkaillaan ja tarvittaessa myös henkilöstö antaa korjaavaa palautetta rakentavasti keittiöön (puhelu/sähköposti/tekstiviesti), myös kannustavaa palautetta välitetään keittiöön. Pakastimessa ja jääkaapeissa säilytettävissä elintarvikkeissa on päiväysmerkinnät eikä jo kertaalleen lämmitettyä ruokaa lämmitetä asiakkaille uudelleen tarjoiltavaksi. Yksikön sekä keittiön henkilökunta pitää huolen, että asiakkaiden mahdolliset yksilölliset erityisruokavaliot toteutuvat käytännössä; asiakkaiden erityisruokavaliotiedot ovat nähtävillä (tietosuoja huomioiden) viikoittaisessa ateriatilauslomakkeessa, joka lähetetään keittiölle. Lisäksi yksikköön saapuvissa aterioissa on vakuumpakatun ateriapakkauksen päällä erityisruokavaliion merkintä varmistamassa, että oikea ateria päätyy oikealle asiakkaalle (jos merkintä on epäselvä, tai syntyy muunlainen epävarmuus oikeasta erityisruokavaliosta, henkilöstö ottaa yhteyttä keittiöön varmistaakseen asian). Henkilöstö avustaa asiakkaita tarvittaessa aterioinnin yksilöllisessä sujumisessa esimerkiksi soseuttamalla aterian, tai tiedustelemalla asiakkailta, mitä mahdollisia lisukkeita haluavat ateriaansa (esimerkiksi ketsuppia pastan päälle, salaatin kastiketta salaatin sekaan, tai mehukeittoa puuron joukkoon). Yksikön toimintakulttuuri tukee sitä, että asiakkaat voivat ottaa halutessaan ruuan itse. Lisäksi osa asiakkaista toivoo, että henkilöstö annostelee ruuan. Jotta voidaan varmistaa mahdollisimman hyvin se, että jokaisella aterialla henkilöstö tietää asiakkaiden erityisruokavaliot ja esim. sen kenelle ateria soseutetaan, keittiötilassa erään kaapin sisäpuolella on tietosuojan huomioiva lista näistä tiedoista asiakkaittain.

Siistijän työn jälkeen arvioidaan ja tarvittaessa siistijälle sekä hänen esihenkilöllensä annetaan suullisesti ja/tai kirjallisesti kiittävää tai korjaavaa palautetta (siivouspalvelun tuottajalla on erillinen palautekanava, jota yksikön esihenkilö tarvittaessa hyödyntää palautteen kirjaamisessa). Siivouksen palvelukuvauksen mukaista siivouspalvelua tarkkaillaan, eli että ne tehtävät, mitä palvelukuvaukseen on sovittu, tehdään sovituin menetelmin sekä sovitulla taajuudella. Henkilökunta varmistaa omaa siivousta toteuttaessaan, että asiakkaat eivät esimerkiksi kävele juuri mopatulla mahdollisesti liukkaalla lattialla (vaikka pyritäänkin käyttämään vain kostea moppi, ei märkää). Siivouspalvelun tuottajan kanssa tehdään muutamia kertoja vuodessa laatuksiertoja, jotka laatuvaastaava sopii esihenkilön kanssa aina erikseen. Tällöin annetaan palautetta siivouksen jäljestä ja käydään läpi mahdollisesti kirjattua aiempaa palautetta suhteessa palvelukuvaukseen ja näiden käytien perusteella yksikköön tarjottavaan siivouspalveluun tehdään tarvittaessa muutoksia.

Henkilöstö soittaa tarvittaessa vartijakutsupainikkeen 24/7 palvelunumeroon palautetta antaakseen (tai antaa palautteen suullisesti ja/tai kirjallisesti kutsukäynnille tulleelle vartijalle). Vartija kutsutaan matalalla kynnyksellä, jotta työntekijöiden sekä asiakkaiden turvallisuus päärakennuksessa sekä pihapiirin rivitaloissa voidaan mahdollisimman hyvin turvata.

Esihenkilö lähettää yksikön lääkeshoidosta vastaavalle lääkärille lääkeshoitoluvat allekirjoitettavaksi postitse ja antaa palautetta alihankintapalvelusta tarvittaessa sähköpostin välityksellä. Tarvittaessa esihenkilö konsultoi lääkärinä sähköpostitse, jos herää vaikkapa kysymys yksikön lääkeshoitosuunnitelman sisältöön liittyen.

**Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmassa** kuvataan keittiön omavalvonta (esimerkiksi jääkaappien, pakastimen, lääkeshoapin sekä asiakkaille tarjottavan ruoan lämpötilojen seuranta ja kirjaaminen sekä mahdollisten tuholaishyönteisten havainnointi ja torjuntatoimenpiteet) sekä epidemioihin varautuminen.

**Siivoussuunnitelmassa** kuvataan yksikön puhtaanapidon toteutumisen seuranta ulkoistetun siivouspalvelun ja toisaalta myös henkilöstön suorittamien siivoustoimenpiteiden toteuttamisen osalta. Siivoussuunnitelmassa kuvataan lisäksi asiakastyössä sekä yhteisten tilojen siistimisessä käytettävät siivousvälineet ja kemikaalit ja siivoamisen taajuus.

**Lääkehoitosuunnitelmassa** kuvataan yksikön lääkehoidon riskitekijät sekä toimiminen poikkeamatilanteissa. Lääkehoitosuunnitelmasta käy ilmi yksikön lääkehoidon vastuuhenkilöt sekä yksikön asiakkaiden lääkehoidon ja sen toteuttamisen erityispiirteet.

**Yksikön työsuojelun toimintaohjelmassa** arvioidaan työolojen kehittämistarpeet sekä työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset työkyvyn ylläpitämiseen, turvallisuuteen ja terveellisyysedistämiseen aina maaliskuun loppuun mennessä. Yksikön työsuojelun toimintaohjelman liitteenä on huhtikuun loppuun mennessä päivitettävät ”**Palveluyksikön riskien sekä mahdollisuuksien arviointi**” sekä WPro-lomakkeelle tehtävä ”**Riskien arvioinnin yhteenveto**”. Näitä kaikkia dokumentteja esihenkilö sekä työsuojeluasiamies päivittävät vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa (jos joskin riskiympäristössä muuttuu olennaisesti). Prosessi etenee yksikössä niin, että ensin esihenkilö katselmoi/päivittää dokumentit, sitten henkilöstö katselmoi dokumentit ja esittää kehittämissuositukset esihenkilölle sekä työsuojeluasiamiehelle, tämän jälkeen esihenkilö ja työsuojeluasiamies tekevät dokumentteihin henkilöstön esittämät kehittämissuositukset ja lopuksi dokumentit katselmoidaan vielä henkilöstön kanssa yhdessä.

**Pelastussuunnitelmassa** kuvataan kiinteistöön liittyvä riskienhallinta. Pelastussuunnitelmasta käy ilmi esimerkiksi yksikön asiakkaille ja henkilöstölle sovittu ensisijainen ja toissijainen kokoontumispaikka esimerkiksi tulipalon sattuessa. Lisäksi pelastussuunnitelmasta käy ilmi yksikön henkilöstölle pidetyt työsuojelu- ja pelastustoimintaan liittyvät koulutukset (esimerkiksi ensiapu-, alkusammutus- ja paloturvallisuuskoulutukset). Yksikössä pidetään asiakkaiden kanssa vuosittain poistumisharjoitus ja henkilöstön kanssa toteutetaan vuosittain useita ennalta yksikön kalenteriin määriteltyjä turvallisuuskävelyjä ohjaajien tai esihenkilön toimesta. Yksikköön on laadittu erillinen ”Turvallisuuskävelyohje”, jotta lähtökohtaisesti kuka tahansa henkilöstöstä (myös uudemmat) osaa toimia turvallisuuskävelyn vetäjänä.

Kaikkia edellä kuvattuja omavalvonnan osa-alueiden dokumentteja katselmoidaan henkilöstön kanssa vuosittain ja tarpeen vaatiessa niitä päivitetään soveltuvin osin aina tarpeen vaatiessa. Omavalvonnan riskienhallinnan osa-alueita käydään vuosittain läpi henkilöstön kanssa esimerkiksi viikkopalaverissa.

Yksikön yläkerran keittiölohuonetilassa on iso ilmalämpöpumppu, seinillä kiertää useita akustiikkapaneeleita ja kattolaseissa 50 % lämpösäteilyn estävät lämpökalvot, lisäksi yläkerran katosta roikkuu useita suuria valaisimia, jotka myös vähentävät tilan kaikuisuutta ja edesauttavat valaistusergonomian hyödyntämistä ympäri vuoden, lisäksi kaikissa yhteisissä tiloissa sekä asiakkaiden asunnoissa on koneistettu ilmanvaihto, rivitalossa asuvien asiakkaiden asuntojen auringonpuoleisilla seinustoilla on rullattavat aurinkomarkiisit lämpösäteilyn vähentämistä varten. Yhteisten tilojen ja asiakkaiden asuntojen ilmanvaihtosuodattimet vaihdetaan kaksi kertaa vuodessa.

Ylä- ja alakerran jääkaappien ja pakastimen sekä tarjoitavan ruuan lämpötilat kirjataan kerran viikossa elintarvikehygieniakansioon ja tarvittaessa toteutetaan korjaavia toimenpiteitä, lisäksi tarkkaillaan mahdollisia tuholaisia (esim. sokeritoukkia). Lääkekaapin lämpötilaa kirjataan joka yö.

Yksikön tiloissa käytettävät pesuaineet ovat mahdollisuuksien mukaan ympäristöystävällisiä, niistä on olemassa käyttöturvallisuustiedotteet ja niitä käytetään ohjeellisten annostelumäärien mukaisesti.

Palotarkastaja vierailee yksikössä vuosittain ja antaa paloturvallisuuteen liittyviä kehittämissuosituksia, lisäksi palotarkastaja tutustuu pelastussuunnitelmaan sekä poistumisturvallisuusselvitykseen ja henkilöstölle järjestettyihin palo- ja pelastusturvallisuutta käsitteleviin koulutuksiin.

Jos esimerkiksi jonkun asiakkaan asunnossa olisi pitkäkestoisesti selkeästi liian kuuma lämpötila, otetaan yhteyttä kaupungin terveydensuojeluviranomaiseen, joka tulee suorittamaan asianmukaiset lämpötilamittaukset ja tilanteen mukaan voi vaatia palveluntuottajaa kustantamaan asiakkaan asuntoon esimerkiksi ilmalämpöpumpun. Yksiköstä otetaan terveydensuojeluviranomaiseen yhteyttä asiakkaan ja/tai läheisen ja/tai henkilöstön jäsenen palautteen sekä yksikön suorittamien havaintojen pohjalta.

Kaupungin hygieniahoitajaan ollaan yhteydessä, jos yksikössä ilmenee esimerkiksi koronaepidemia. Hygieniahoitaja antaa käytännön toiminnan ohjeistukset yksikköön ja esihenkilön johdolla nämä toimenpiteet suoritetaan ja asiakkaita sekä heidän läheisiään tiedotetaan asiaankuuluvalla tavalla.

Polisiin (112-numero) tai vartijaan (vartijakutsupainike) otetaan yhteyttä, jos yksikköön kohdistuu esimerkiksi ulkoapäin tuleva välitön uhka (vaikkapa päihtynyt tai uhkaavasti käyttäytyvä henkilö). 112-numerosta tilataan ambulanssi, jos esimerkiksi asiakas menehtyy, tai sattuu jokin tapaturma, jota ei pikaisella arviolla voida hoitaa yksikön osaamisella (esimerkiksi tukehtumisesta johtuva tajunnanmenetys tai luiden murtuminen).

Yksiköstä voidaan tarvittaessa avustaa asiakasta hakemaan itselleen edunvalvojaa esimerkiksi, jos epäillään asiakkaan varojen väärinkäyttöä tai asiakkaan toimintakyvyn alenemisen takia hänellä itsellään ei ole minkäänlaista käsitystä ja/tai hallintaa varojensa käyttöön ja/tai hahmottamiseen, tai esimerkiksi asiakkaan raha-asioita hoitaneet läheiset ikääntyvät. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yksiköstä varataan asiakkaan kanssa hänelle lääkäriaika edunvalvonta-asiaan liittyen. Lääkäri kuulee asiakasta ja kirjoittaa tämän perusteella lausunnon. Seuraavaksi täytetään edunvalvonta-asioiden hakemus Digi- ja väestötietovirastolle (Holhous ja edunvalvonta) ja liitetään lääkärinlausunto liitteeksi. Digi- ja väestötietovirastosta ollaan asian tiimoilta 6kk sisällä yhteydessä asiakkaaseen. Yhteydenoton perusteella järjestetään kuulemistilaisuus (esimerkiksi etäyhteydellä) asiakkaalle ja jos asiakas haluaa myös hänen mahdollinen läheinen voi osallistua tilaisuuteen asiakkaan ja yksikön edustajan lisäksi. Kuulemisen jälkeen saadaan tieto, tuleeko asiakkaalle edunvalvoja ja jos näin on, niin edunvalvoja ottaa asiakkaaseen yhteyttä ja tulee yksikköön tapaamaan asiakasta. Käynnin jälkeen edunvalvonta-asiakkuus käynnistetään ja edunvalvoja ohjeistaa yksikköä/asiakasta käytännön järjestelyistä.

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikössä on turvallinen ja avoin, luottamukseen sekä oikeudenmukaisuuteen pohjautuva johtaminen ja työilmapiiri. Tämä on perusta, joka rohkaisee jokaista työntekijää tilanteen niin vaatiessa ilmoittamaan yksikön johtajalle tai työsuojeluasiamiehelle mahdollisesti huomaamansa epäkohdan asiakkaan hyvän hoidon sekä huolenpidon toteutumisen esteenä. Esihenkilö on esimerkkinä henkilöstölle osallisesta, ammatillisesta ja eettisesti kestävästä toimintatavasta, joka huomioi asiakkaiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden kaikissa arjen tilanteissa.

Henkilöstöä kannustetaan ottamaan esille mahdollisia puutteita asiakkaiden hyvän hoidon sekä huolenpidon tiimoilta ja esihenkilö virittää tästä henkilöstöpalaverissa sekä yksikköpäivissä keskustelua, jotta myös henkilöstö tiedostaa asian tärkeiden perustehtävänsä toteuttaessaan. Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden edellyttämänä epäkohdan, laatupoikkeaman tai riskin havainnut työntekijä täyttää IMS-tietojärjestelmässä esihenkilölle Epäkohtailmoitus-raportin. Ilmoitus tulee esihenkilölle käsiteltäväksi, jonka tulee aloittaa ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi viipymättä ja lisäksi tiedotettava tulleesta epäkohtailmoituksesta mm. tilaajaa sekä esimerkiksi ilmoituksen koskettaneen asiakkaan läheistä laillista edustajaa.

Henkilöstöllä on lisäksi velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta edelleen Lupa- ja Valvontavirastolle, jos ilmoituksen tekeminen esihenkilölle ei tuottaisi edellytetyjä toimenpiteitä. Mainittakoon vielä, että koskaan ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa ilmoituksen tekemisen takia kohdistua kenenkään tahon osalta millään tavoin kielteisiä toimenpiteitä.

Henkilöstö ilmoittaa esihenkilölle ja/tai työsuojeluasiamiehelle havaitsemistaan riskeistä mm. seuraavin keinoin: HaiPro-ilmoitus, puhelu, tekstiviesti, sähköposti, kasvokkain kertomalla, DomaCaren keskustelupalsta sekä asiakkaiden päivittäiskirjaaminen.

Yksikön asiakkaat osaavat ja tarvittaessa esimerkiksi tuetusti uskaltavat tuoda havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä henkilöstön ja/tai esihenkilön tietoon suullisesti kertoen, tekstiviestillä, soittamalla tai esimerkiksi läheiselleen kertomalla, joka ottaa yhteyttä henkilöstöön ja/tai esihenkilöön. Läheiset osaavat ja uskaltavat tuoda henkilöstön ja/tai esihenkilön tietoon havaitsemiaan epäkohtia, riskejä tai laatupoikkeamia esille puhelimitse, kasvokkain tai sähköpostitse tai esimerkiksi sosiaalisyöntekijän välityksellä. Monet Koivulan asiakkaat ja läheiset pitävät usein yhteyttä toisiinsa ja vaihtavat ajatuksia asiakkaan saamasta asumispalvelusta Koivulassa. Tämä auttaa myös mahdollisesti esiin tulevien epäkohtien ilmenemisessä. Lisäksi henkilöstö siis voi tukea asiakasta epäkohtailmoituksen esiin tuomisessa tukikeskusteluin ja tarkentavin kysymyksin sekä selkokielellä keskustelemalla. Lisäksi esihenkilö osallistuu asukaspalaveriin 4x vuodessa Teams-

yhteydellä. Tällöin asiakkaiden kanssa keskustellaan monista omavalvontaan ja palvelujen laatuun liittyvistä teemoista ja toiveista.

## 2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palveluita järjestettäessä vahvistetaan asiakkaiden itsenäistä suoriutumista, periaatteina tässä ovat asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Asiakaskohtaiset tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan palvelun toteuttamissuunnitelman ja päivittäisen kirjaamisen avulla. Asumispalveluasiakkaiden toimintakyvyn ja palveluntarpeen määrittämisessä käytetään interRAI-ID-arviointijärjestelmää. RAI-tietoa hyödynnetään asiakkaan palvelun toteuttamisen suunnittelussa, yksikön toiminnan kehittämisessä ja lähijohtamisessa, omavalvonnassa sekä organisaatiotason toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

*Jokaisen asiakkaan kanssa päivitetään/laaditaan vähintään kaksi kertaa vuodessa palvelun toteuttamissuunnitelma, joka dokumentoidaan, arkistoidaan ja säilytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmässä (asiakas saa halutessaan oman kappaleen suunnitelmasta esimerkiksi tulosteena ja läheiset oman kappaleen asiakkaan/tilaajan luvalla). Suunnitelman päivittämiseen osallistuu henkilöstön edustajan lisäksi asiakkaan toivomat henkilöt (esimerkiksi läheinen tai päiväaikaisen toiminnan ohjaaja, tai esihenkilö). Suunnitelmaan määritellään asiakkaan näköinen ja realistinen, seurattavissa oleva tavoite, jonka asiakas määrittelee omiin toiveisiin nojaten yhdessä päivittämiseen osallistuvien henkilöiden tuella. Tavoitteen toteutumista pyritään seuraamaan päivittäisen ohjaamisen sekä päivittäiskirjaamisen yhteydessä. Jokaisen asiakkaan DomaCare-etusivunäkymän yläosassa on ruutu, johon kirjattu asiakkaan kanssa yhteisesti sovittu tavoite. Tämä muistuttaa henkilöstöä tavoitteen suuntaan ohjaamisessa sekä kirjaamisessa.*

*Tavoitteen saavuttamisessa/ylläpitämisessä asiakasta tuetaan yksilöllisesti osana henkilöstön perustehtävän toteuttamista ohjaavana menetelmänä (suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan hyvinkin nopeasti, jos esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteen, tai terveydentilan muutos sitä edellyttää). Palvelun toteuttamissuunnitelmasta lähetetään kopio kunkin tilaajan edustajalle (sosiaalityöntekijä) erikseen sovitusti (esimerkiksi 1-2x vuodessa). Palvelun toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä tavoitteen (tai tavoitteiden) toteutumista arvioi yhdessä sekä erikseen niin asiakas kuin ohjaajakin. Vastaava ohjaaja lähettää suunnitelmat sovitusti tilaajalle.*

*Jokaisella asiakkaalla on lisäksi ohjeellisesti muutaman vuoden välein tilaajan edustajan (palveluohjaaja) sekä asiakkaan valitsemien henkilöiden kanssa yksilöllinen palvelusuunnitelman päivittäminen. Palvelusuunnitelman päivittämisen taajuudesta vastaa yleensä tilaajan edustaja, joka lähettää tiedon asiakkaalle ja yksikköön suunnitelman päivittämisen ajankohdasta. Yksiköllä on velvollisuus tiedustella tilaajalta suunnitelman päivittämisen ajankohtaa, jos edellisestä päivittämisestä vaikuttaa kuluneen kohtuuttoman pitkä aika, tai jos asiakkaan elämäntilanne muuttuu yllättäen ja niin, että se vaikuttaa olennaisesti tarjottavaan asumispalveluun. Tällöin tarkastellaan, millä tavoin palveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan nykyistä palveluntarvetta ja olisiko siihen syytä tehdä muutoksia esimerkiksi asiakkaan muuttuneen terveydentilan, tai harrastusten/vapaa-ajan toiminnan vuoksi (palvelusuunnitelman tulisi päivittää tarpeen mukaan hyvinkin nopeasti, jos esimerkiksi asiakkaan elämäntilanne, tai terveydentila sitä edellyttää).*

*Aina palvelun toteuttamissuunnitelmien päivitysten sekä InterRAI-ID-arviointien yhteydessä on asiakkaan niin toivoessa myös läheisen mahdollista osallistua, eli vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi päivittäisen työskentelyn ohella otetaan tarvittaessa yhteyttä sähköpostitse, puhelimitse, tai keskustellaan kasvokkain asiakkaan ja/tai hänen omaisensa ja/tai läheisensä kanssa. Kirjaamme tarvittaessa eri sidosryhmien toiveita/arvioita palveluntarpeesta ja sen toteutumisesta asiakkaiden päivittäiskirjaamisen osana, jolloin ne tulevat dokumentoiduksi.*

*Henkilöstöstä jokainen lukee asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ja lisäksi uudet henkilöt (esimerkiksi sijaiset) perehtyvät suunnitelmiin. Näihin laadittuja yksilöllisiä tavoitteita ohjaajat sekä esihenkilö seuraavat osana asiakastietojärjestelmään tehtävää päivittäiskirjaamista. Suunnitelmista käydään keskustelua osana henkilöstön päivittäistä perustehtävää ja lisäksi suunnitelmiin liittyviä asioita (esimerkiksi tavoitteiden seuranta sekä itsemääräämisoikeuden tukemisen toteutuminen)*

*käydään henkilöstön kanssa läpi esimerkiksi viikkopalaverissa. Esihenkilö muistuttaa henkilöstöä asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmassa sovittujen käytänteiden mukaisesta toiminnasta osana perustehtävää. Aina ennen palvelun toteuttamissuunnitelmien päivittämistä henkilöstö käy jokaisen asiakkaan edellisen palvelun toteuttamissuunnitelman läpi tehden muistiinpanoja/huomioita/ehdotuksia/ideoita seuraavaa päivittämisajankohtaa ajatellen sellaisista asioista, joista voi asiakkaan ja/tai hänen mahdollisten läheisten ihmistensä kanssa tulevassa palaverissa keskustella.*

*Lisäksi aina ennen jokaista palvelun toteuttamissuunnitelman päivittämistä jokaisesta asiakkaasta laaditaan InterRAI-ID-arviointi, eli myös nämä tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Asiakas, omaohjaaja ja mahdollisesti asiakkaalle läheinen osallistuvat arviointiin. RAI-arviointien toteuttaminen rikastaa henkilöstön yksilöllistä asiantuntemusta yksikön asiakkaisiin ja heidän tuen tarpeisiinsa liittyen. Lisäksi henkilöstö saa arvioinneista laajempaa yksikkökohtaista tietoa asiakasryhmän toimintakyvyn piirteistä.*

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioillaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohdina. Tukena Koivulassa asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan 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.

*Asiakkaiden asuntoihin ei mennä ilman heidän lupaa heidän ollessa pois asunnostaan. Asiakkaalta kysytään tällaisessa tilanteessa aina lupa mennä asuntoon ja lisäksi kerrotaan syy, miksi asuntoon pitäisi päästä. Jos asiakas kieltää asuntoonsa menon, niin asuntoon mennään vasta asiakkaan ollessa paikalla. Yksikössä on lisäksi kirjallinen ohje (IMS-tietojärjestelmä & ohjaajien toimisto) henkilöstölle, miten toimitaan, jos jostakin syystä asiakkaan asunnossa pitäisi käydä, kun asiakas ei ole itse paikalla.*

*Asiakkaiden sallitaan lähtökohtaisesti pukeutuvan omien mieltymystensä mukaan, mutta henkilökunta ohjaa tarvittaessa säänmukaiseen pukeutumiseen (muistuttaa esimerkiksi sadetakin tai -varjon käyttämisestä) ja käyttämään ehjiä vaatteita. Asiakkaiden läheiset/tukihenkilöt sekä henkilöstö tukevat asiakkaita sisustamaan asuntonsa mieleisillään huonekaluilla ja muilla esineillä. Asiakkaat voivat halutessaan ruokailla omassa asunnossaan ja päättävät, mitkä ateriat syövät minäkin viikonpäivänä. Asiakkaiden kanssa on yhteisesti sovittu myös suuntaa antavat yhteiset ruoka-ajat, jolloin on mahdollisuus ruokailla kavereiden kanssa sosiaalisessa tilanteessa kodinomaisesti, tästä suurin osa asiakkaista pitää ja käytäntö on toiminut Koivulassa hyvin jo pitkään. Yhteisten ruokailuajkojen tiimoilta käydään asiakkaiden kanssa yhteistä keskustelua asukaspalaverissa mielipiteitä, sujumista ja toiveita kysellen.*

*Asiakkailla on asunnoissaan oma jääkaappi, jonne he voivat halutessaan ostaa mieleisiään välipaloja/aterioita/herkuja. Asiakkaat voivat pyytää mihin tahansa vuorokauden aikaan maksullisen välipalan muiden tilaamiensa aterioiden lisäksi, jos nälkä pääsee yllättämään (välipalan mahdollisuudesta myös muistutellaan asiakkaita ja osa sitä välillä myös hyödyntää). Asiakkaat voivat käydä mieleisissään harrastustoiminnoissa ja heitä tuetaan osallistumaan myös työtoimintaan osallistumisen tunteen vahvistamiseksi. Asiakkaiden toiveita, mielipiteitä ja ajatuksia kuunnellaan päivittäin ja heitä ohjataan kertomaan niitä myös toisilleen. Asiakkailla sallitaan ”huonot päivät” siinä missä kenelle tahansa. He voivat ilmaista vapaasti koko tunnekirjonsa kulloisenkin vallitsevan tunteen mukaan. Tunteiden hallintaa myös harjoitellaan asiakkaiden kanssa ja tunteita sanoitetaan heille.*

Tukena Koivula on 15 kehitysvammaisen täysi-ikäisen henkilön koti. Henkilökunta on laatinut asiakkaiden kanssa asukaspalaverissa yhteiset ”Tukena Koivulan tavat” yksikön yhteisiin tiloihin, joissa asiakkaiden sekä henkilökunnan tulee toiminnassaan pyrkiä huomioimaan yhteisesti jaettu tila sekä toiset ihmiset niin asiakkaiden kodinomaisen ympäristön kuin myös henkilökunnan työskentely-ympäristön sujuvuuden näkökulmasta. Tukena Koivulan tavat ovat luonteeltaan neutraaleja ja pyrkivät muistuttamaan toivotusta toiminnasta yhteisissä tiloissa. Tavoite on taata jokaiselle asiakkaalle mahdollisimman rauhallinen, sujuva ympäristö sekä johdonmukaiset ”raamit”, joihin myös henkilökunta voi tilanteen ja tarpeen mukaan vedota asiakkaita ohjatessaan.

Asiakkaat saavat itse päättää, keitä henkilöitä päästävät vierailulle omaan vuokra-asuntoonsa huomioiden yksikön muut asiakkaat ja yleisesti soveliaat vierailuajat. Vieraan jääminen myös yökyllään on asiakkaan luvalla mahdollista, kunhan asiakas mielellään sopii tästä myös henkilökunnan kanssa (tiedottaminen). Kovaäänistä käytöstä sekä muunlaista mahdollista päärakennuksen ja toisten asiakkaiden elämää häiritsevää käyttäytymistä tulee arkisin välttää kello 22.00–07.00 välisenä aikana (ns. ”hiljaisuus”). Viikonloppuisin ja muina loma-aikoina ns. ”hiljaisuus” on kello 23.00–08.00. Yksikön henkilökunta ohjaa sekä opastaa tarvittaessa päärakennuksen asiakkaita yleisesti turvalliseen ja muut asiakkaat huomioivaan elämiseen. Itsemääräämisoikeutta ei kuitenkaan voida (ilman poikkeuksellista tilannetta, kuten asiakkaan oman, tai toisen henkilön terveyden vaarantumisen uhka) lähteä asiakkaan omassa kodissa rajoittamaan. Lähtökohta on pyrkiä keskustelemaan ja tilanteen mukaan sopimaan asioista ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Koivulan asiakkailla on aika ajoin mielipiteitä myös siitä, miten vaikkapa jonkun toisen asiakkaan tulisi käyttäytyä esimerkiksi yhteisissä tiloissa tai ruokapöydässä, tai millä muilla tavoin jokaisen tulisi huomioida toisiaan osana yhteisöä, joka muodostuu 15 asiakkaan kodeista (ja lisäksi yhteisö on myös henkilöstön työpaikka). Koivulassa osa asiakkaista on ajoittain hyvin kiinnostuneita toisten asiakkaiden henkilökohtaisistakin asioista ja menemisistä ja saattavat kysellä henkilöstöltä monenlaista toisten asiakkaiden omiin asioihin liittyvää. Näissä tilanteissa jokaisen oikeuden turvaaminen yksityisyyteen ja oikeuteen päättää itse, mitä haluaa henkilökohtaisista asioistaan muiden tietävän, on välillä haastavaa ja henkilöstö kannustaakin asiakkaita kysymään itse toiselta asiakkaalta hänen henkilökohtaista asiaansa, jolloin asianomainen päättää jakaako asian vai ei. Koivulan asiakkaiden kanssa on siis välillä pyrittävä huomioimaan tasapuolisesti heidän keskinäisessä olemisessansa/tekemisessä/kommunikoinnissa kaikkien toiveita sekä mielipiteitä, jotka eivät aina ole keskenään samanlaisia, vaan hyvinkin erilaisia. Lisäksi muutamat asiakkaat saattavat erikseen kertoa henkilöstölle, etteivät pidä esimerkiksi siitä, että joku toinen asiakas ”utelee” hänestä asioita ja toivookin, että henkilökunnasta huomautettaisiin kyselevää asiakasta olemaan utelematta toisen asioita. Yksikköön on laadittu henkilöstön tueksi keskustelupohja, jonka avulla mahdollisia asiakkaiden välisiä ristiriitoja voidaan purkaa rakentavasti jokaisen osapuolen toiveita kuunnellen.

Asiakkaat voivat halutessaan tilata itselleen Tukena Epithiasta aamupalaa, lounasta, päivällistä sekä iltapalaa suoraan yksikköön toimitettuna haluamilleen viikonpäiville. Asiakkaita ohjataan sekä tuetaan yksikköön tilaamiensa aterioiden osalta ja tarvittaessa henkilökunta voi asiakkaan ja/tai läheisen pyynnöstä myös perua, tai tilata asiakkaille ruokia (kun tieto saadaan riittävän ajoissa). Aterioiden tilaamisen ja perumisen määräajoista on sovittu ateriapalvelun tuottajan sekä tilaajan kanssa ja näistä on myös asiakkaita sekä läheisiä tiedotettu. Asiakkailla on mahdollisuus valmistaa myös itse ateriaa omassa vuokra-asunnossaan ja henkilökunta avustaa/ohjaa/neuvoo tässä toiminnossa tilanteen ja yksilöllisen tarpeen mukaan. Yksikössä asiakkailla on mahdollisuus myös käydä ostamassa itse itselleen ateria esimerkiksi lähikaupasta, joskus ohjaaja saattaa olla asiakkaan kanssa kaupassa tukien/ohjaten asiakasta kauppa-asioinnissa. Yhteisillä aterioilla keittiölohuonetilassa asiakas voi halutessaan ottaa ateria-annoksensa itse (tarvittaessa ohjaajan tukemana). Ohjaajien tehtävä on tällöin taata ruokaileville asukkaille rauhallinen kodinomaisen tila sekä hetki ruokailulle. Asiakkaat voivat halutessaan ruokailla omassa asunnossa ja näin osa heistä tekeekin. On yhteisesti sovittu asiakkaiden kanssa, että arkisin päivällisen päätteeksi voi vielä antaa ruokarauhan ruokailijoille ja mennä vaikka ulkoilemaan, harrastetilaan aikaa viettämään, tai omaan asuntoon tai kaverin luokse kylään. Tällä menettelyllä pyritään järjestämään myös rauhoitettu hetki muutoin usein aktiiviseen ja sosiaaliseen päivään, joka myös joskus saattaa kuormittaa joitakin asukkaita.

Tukena Koivulan henkilökunta arvioi omaa toimintaansa niin yksilötason ohjaajan työskentelyllä, lähijohtamisella kuin koko tiimin (vakituiset ohjaajat, sijaiset, esihenkilö, opiskelijat) toiminnallakin suhteessa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen/tukemiseen mahdollisimman

*kokonaisvaltaisesti ja yksilöllinen ainutlaatuisuus, ihmisuus, huomioiden; Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja heidän tarpeistaan keskustellaan heidän kanssaan. Näiden ohjauskeskustelujen pohjalta arvioidaan toimintaa asiakkaan toiveiden sekä tarpeiden toteutumisen tukemisen osalta henkilökuntatasolla viikkopalavereissa. Asiakkaita tuetaan/opastetaan/ohjataan/avustetaan tarpeen mukaan hakeutumaan oikeanlaisen palvelumuodon piiriin, joka parhaiten kykenisi vastaamaan asiakkaan toiveeseen ja/tai tarpeeseen. Koivulassa asiakkaat osaavat ja haluavat lähes aina tulla asiansa kanssa henkilöstön luokse, joka helpottaa henkilöstön tuen antamista oikea-aikaisesti.*

*Asiakkaiden toiveissa ja tarpeissa pyritään ohjaamaan asiakas huomioon ottamaan tilanteen mukaan myös yksikön muut asiakkaat. Asiakkailta kysytään heidän oma mielipiteensä heidän elämäänsä ja valintoihinsa koskeviin päätöksiin. Tilanteen mukaan, yksilöllisyys huomioiden, asiakkaita tuetaan tekemään päätös ja/tai kertomaan mielipiteensä häntä koskevaan asiaan erilaisin menetelmin (esimerkiksi selkokielineen keskustelu, tai apukuvat). Tarvittaessa voidaan myös konsultoida asiakkaan läheistä (jos asiakas ei kykene kertomaan mielipidettään, tai päätöstä häntä itseään koskevassa asiassa).*

*Yksikön toimintakulttuuri pyritään perustamaan asiakkaiden osallisuuteen heidän omaan ainutlaatuiseseen elämäänsä ja sitä elämää koskevaan päätöksentekoon tuetusti.*

*Integraatiota yhteiskuntaan (eli osallistumista yhteiskunnan eri toimintoihin ja ympäristöihin) tuetaan. Asiakkaiden mielipiteitä heidän elämäänsä koskeviin asioihin kysytään ja mielipiteitä sekä päätöksentekoa pyritään tukemaan aktiivisella otteella (tuettu päätöksenteko). Tarvittaessa asiakkaita ohjataan pysähtymään heidän toiveiden, tarpeiden, mielipiteiden sekä päätösten pariin erilaisia vaihtoehtoja sekä mahdollisuuksia pohtimaan.*

*Esihenkilö osallistuu asukaspalavereihin 4x vuodessa Teams-yhteyden välityksellä. Tällöin keskustellaan omavalvontaan liittyvistä asioista (esim. paloturvallisuus, HaiPro-ilmoitusten merkitys, lääkkehoidon asioita ja asukkaiden ajatuksia sekä huomioita näihin).*

### **Tukena Koivula**

*Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma*

*Tämän suunnitelman avulla pyrimme tukemaan asiakkaidemme osallisuutta, itsenäisyyttä sekä päätöksentekomahdollisuuksia arjen eri toiminnoissa ja ympäristöissä.*

- 1. Yksilölliset Palvelun toteuttamissuunnitelmat & InterRAI-ID-arvioinnit: Jokaiselle asiakkaallemme laaditaan yksilöllinen Palvelun toteuttamissuunnitelma vähintään 2x vuodessa (ja tarvittaessa useammin). Suunnitelma päivitetään/tarkistetaan aina asiakkaan kanssa yhdessä ja lisäksi, asiakkaan niin halutessa, suunnitelman laadintaan voi osallistua myös esimerkiksi asiakkaan läheinen tai muu tukihenkilö. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon asiakkaan omia tarpeita, toiveita, mahdollisia tavoitteita sekä henkilökohtaisia mieltymyksiä (kirjataan ylös siis asiakkaan esiin tuomia mielipiteitä ja toiveita).*

*Lisäksi laadimme jokaiselle asiakkaallemme InterRAI-ID-arvioinnit vähintään 2x vuodessa (ja tarvittaessa useammin). Asiakas päättää osallistuuko hän arvioinnin laatimiseen ja päättää lisäksi osallistuuko hänen läheisensä (soveltuvin osin) arvion laatimiseen.*

*Meillä on käytössä vuosikello, jossa on kevään ja syksyn kuukausille kirjattuna jokaisen asiakkaamme Palvelun toteuttamissuunnitelman sekä RAI-arvioinnin päivitysajankohdat (pois lukien tammi- ja heinäkuu).*

*Palvelun toteuttamissuunnitelmat ja InterRAI-ID-arvioinnit laaditaan sekä arkistoidaan DomaCare-asiakastietojärjestelmässä. Palvelun toteuttamissuunnitelmat lähetetään tilaajiemme edustajille erikseen sovitusti vuosittain ja lisäksi (asiakkaan niin halutessa) suunnitelmasta voidaan lähettää tuloste esimerkiksi hänen läheiselleen tai muulle tukihenkilölle ja suunnitelmasta voidaan ottaa tuloste myös asiakkaalle itselleen.*

- 2. Itsemääräämisoikeutta tukevaa arkea yksikössämme: Henkilöstömme hyödyntää perustehtävää toteuttaessaan sellaista työskentelyotetta sekä asennetta, joka rohkaisee ja kannustaa asiakkaitamme tekemään myös omia päätöksiä ja valintoja ja ottamaan myös vastuuta päätöksentekonsa seurauksista. Hyväksymme sen, että myös asiakkaamme voivat (ja*

saavat) erehtyä ja ”mokata” elämäänsä liittyviä asioita ja tehdä joskus ”väärä” päätöksiä, kuten jokainen ihminen joskus tekee.

Tällaisia arkisia käytänteitämme ovat esimerkiksi erilaisiin retkiin ja toimintatuokioihin osallistumisen mahdollistaminen matalalla kynnyksellä ja näihin liittyvien teemojen ja retkikohteiden toivominen, lisäksi yläkerran yhteisessä tilassa oleva Vuodenaikataulun ennakoiva hyödyntäminen kuvin sekä sanoin, henkilöstön työvuorotaulun ennakoiva hyödyntäminen kuvin sekä nimin, asiakkaamme voivat myös valita ruokailevatko yhteisessä tilassa vai omissa asunnossaan, lisäksi he voivat vaikuttaa omaan pukeutumiseen sekä oman asunnon sisustamiseen ja myös yhteisiin tiloihimme tehtäviin hankintoihin.

3. *Osallisuuden edistämistä päätöksenteossa: Asiakkailamme on mahdollisuus osallistua kuukausittaisiin asukaspalavereihin. Asiakkaita kuunnellaan ja heidän yhteiset päätöksensä huomioidaan erityisesti sellaisissa asioissa, jotka koskevat heidän välitöntä elinympäristöään ja arkeissa tilanteissa huomioiden myös sellaiset asiakkaat, joiden ”oma ääni” saattaisi muutoin joissain tilanteissa jäädä toisten asiakkaiden päättäväisempien äänien varjoon. Tilanteen mukaan edistämme asiakkaidemme osallisuutta päätöksenteossa yhteistuumin henkilöstön, asiakkaan itsensä sekä esimerkiksi hänen läheisensä tai muun tukihenkilön kanssa. Keväällä 2026 halukkaiden asiakkaiden kanssa kokeillaan Tukenan Osallisuus-kalenterin hyödyntämistä (tällä hetkellä 2 asiakasta on ilmaissut halukkuutensa kalenterin hyödyntämiselle). Osallistamme asiakkaita ajoittain myös päivittäiskirjaamiseen esim. kirjaamalla asiakkaan kanssa yhdessä, tai kysymällä asiakkaalta mitä hän haluaa ohjaajan kirjaavan, tai kertomalla asiakkaalle mitä hänestä kirjattiin. Tunnistamme myös tarpeen edelleen lisätä osallistavaa päivittäiskirjaamista.*

*Lisäksi asiakkaillamme on mahdollisuus tehdä tilanteen mukaan päätös tarjotuista eri vaihtoehtoista (joskus vaihtoehtoja tarjoamalla asian käsittely selkiytyy asiakkaalle ja auttaa häntä ymmärtämään paremmin häneltä odotettua päätöstä suhteessa asiaan/tilanteeseen).*

4. *Koulutusta ja tukea kommunikaatiotaitoihin: Tarjoamme asiakkaillemme tukea kommunikaatiotaitoihin, jotta heidän itseilmainsa paranisi ja aktiivisempi osallistuminen päätöksentekoon mahdollistuisi. Tukea tarjotaan esimerkiksi kuvakommunikaation tai selkokielen avulla sekä KELAN myöntämän tulkkipalvelun avulla. Lisäksi henkilöstömme saa tarvittaessa koulutusta erilaisiin kommunikaatiomenetelmiin.*
5. *Henkilökunnan koulutus ja tuki: Henkilökuntamme saa sisäistä sekä ulkoista koulutusta ja ohjausta siitä, miten tukea asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta arjen eri tilanteissa. Tärkeää tässäkin asiassa on myös henkilökuntamme työskentelyasenne ja asiakkaiden kunnioittaminen yksilöinä, jotka ovat monessakin asiassa kykeneväisiä tekemään omia päätöksiään.*

*Osa henkilöstöstämme on suorittanut sisäisen TAKOMOn koulutuksen ”Minä päätän – Tietoa ja työvälineitä päätöksien ja valintojen tekemiseen”. Kyseiseen koulutukseen kuului kehittämistehtävä, joka tehtiin yhteistyössä muutaman yksikkömme asiakkaan kanssa. Lisäksi on suoritettu kursseja ”Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen”, ”Perustietoa itsemääräämisoikeudesta” ja ”Osallisuuden polulla: Itsemääräämisoikeutta ja kommunikaatiota vahvistamassa” ja osallistuttu ajoittain Tukenan järjestämiin IMO-sparrauksiin, joissa keskustellaan ajankohtaisia kysymyksiä näihin asioihin liittyen.*

6. *Moniammatillinen yhteistyö: Toimimme yhteistyössä monien muiden ammattilaisten, kuten sosiaalityöntekijöiden, vapaa-ajan avustajien, terapeuttien ja päivä- sekä työtoimintakeskusten henkilöstön ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Myös tämän yhteistyön avulla asiakkaamme saavat tukea itsemääräämisoikeuden toteutumiseen vaikuttamiseen esimerkiksi tarjoamalla heille eri tilanteissa erilaisia tukimuotoja sekä näkökulmia.*
7. *Vaihtoehtoisten asumisvaihtoehtojen tarjoaminen: Koivulassa voidaan tarjota erilaisia asumisvaihtoehtoja, kuten yhteisöllistä palveluasumista tai ympärivuorokautista palveluasumista, jotka mahdollistavat asiakkaillemme vaihtoehtoisia itsenäisen elämän taitojen harjoittelumahdollisuuksia eriasteisen tuen/ohjauksen turvin myös jopa yksikön sisällä eri palveluluokkien ja päärakennuksessa tai rivitaloasunnossa asumisen kautta.*

8. *Jatkuva arviointi ja kehittäminen: Tätä suunnitelmaa ja sen toteutumista osana arjen käytäntöjä arvioidaan sekä tarvittaessa kehitetään ottaen huomioon asiakkaidemme tarpeita sekä toiveita. Käymme asiakkaidemme kanssa keskusteluja siitä, miten he henkilökohtaisesti kokevat oman itsemääräämisoikeutensa toteutuvan ja miten sen toteutumista voitaisiin mahdollisesti edelleen lisätä.*

*Yllä mainitut käytäntömme pyrkivät muodostamaan sellaisen kokonaisvaltaisen lähestymistavan, jonka tavoite on tukea asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä edistää osallisuutta moniin eri Tukena Koivulan arjen toimintoihin. Pidämme mielessä myös sen, että jokainen asiakkaamme on yksilö, joten suunnitelmamme palveluiden toteuttamiseksi pyrkivät olemaan joustavia, yksilöllisyyden huomioivia sekä tarvittaessa kulloiseenkin tilanteeseen ja tarpeeseen muokattavia. Arvioimme myös tämän Itsemääräämisoikeutta tukevan suunnitelman vaikuttavuutta käytännössä, jotta voimme varmistaa sen olevan kestävä ”suuntaviitta” palveluidemme toteuttamiselle.*

*Yksikössä on 01/2026 alkaen käytetty yhden asiakkaan kohdalla rajoitustoimenpiteen aktiivista seurantaasiakkaan yksilöllisen tilanteen vuoksi. Asiaan liittyen on käyty keskustelua tilaajan ja läheisten kanssa ja konsultoitu terveydenhuollon ammattilaisia. Suunnitelmana on konsultoida myös IMO-asiiantuntijatiimiä ja Tukenan IMO-asiiantuntijalta on pyydetty näkemystä tilanteeseen.*

*Voi tapahtua tilanne, jossa asiakas joutuu epäasiallisen kohtelun kohteeksi toisen asiakkaan, läheisen, työntekijän, tai yksikössä vierailevan muun henkilön osalta. Asiakas voi joutua epäasiallisen kohtelun kohteeksi myös esimerkiksi työtoimintapaikallaan, tai periaatteessa missä tahansa ympäristössä yksikön ulkopuolella liikkeessään. Useat yksikön asiakkaat kykenevät liikkumaan itsenäisesti monissa eri ympäristöissä hieman kauempanakin.*

*Tällaisten tilanteiden tullessa ilmi yksikössä, tai sen ulkopuolella, tilanne keskustellaan asiakkaan kanssa niin, että hän saa mahdollisimman hyvän ymmärryksen tapahtuneesta sekä yksilöllisten taitojensa mukaan ilmaista omat ajatuksensa/tuntemuksensa tilanteesta. Yksikön palaverissa keskustellaan aika ajoin esimerkiksi Tukena Oy:n arvoista sekä yksikön omista periaatteista ja käytänteistä ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaan toimintaan niin yksilöllisesti kuin ryhmämuotoisestikin asiakkaiden kanssa toimittaessa. Tarvittaessa esihenkilö käy ohjauskeskusteluja yksittäisten työntekijöiden kanssa, jos epäasiallinen kohtelu liittyy työntekijän toimintaan (tilanteen mukaan esihenkilö pohtii mahdollisen huomautusmenettelyn). Henkilökunta keskustelee ja työstää perustehtävänsä ja siihen liittyviä arvoja sekä toimintatapoja vähintään puolivuositain viikkopalaverissa (ja aina tarpeen ilmetessä). Asiakkaiden ja työkaverien yleisestä asiallisesta kohtelusta käydään yhteistä keskustelua palaverissa ja aina tarpeen ilmaantuessa. Henkilöstö on 11/2025 työstänyt yksikköpäivässä Tukena Oy:n ”Hyvän elämän mahdollistajan” 10 kohta yksikön arjessa näkyviksi kohdiksi. Eli jokainen yhtiötason kohta on pohdittu niin, että mitä se tarkoittaa käytännössä Tukena Koivulassa.*

*Tukena Koivulassa lähtökohta on hyväksyä ihminen yksilönä omine luonteenpiirteineen, kokemuksineen, mielipiteineen ja ominaisuuksineen. Tämä pätee asiakkaita kunnioittavaan työskentelyyn jokaisena viikonpäivänä ja jokaisessa työvuorossa sekä henkilökunnan keskinäiseen kollegiaaliseen työskentelyyn toistensa työkavereina sekä osana tiimiä. Tämä hyväksyvä suhtautuminen pätee myös muihin yhteistyötahoihin sekä asiakkaiden läheisiin; Asioista ei aina välttämättä tarvitse olla samaa mieltä, mutta toista osapuolta ymmärtämään pyrkivä keskustelu, kuuntelu- ja neuvotteluyhteys on kyettävä pitämään yllä osana ammatillista identiteettiä. Asiakkaita kannustetaan ilmaisemaan omaa tahtotilaansa, toiveitaan, tarpeitaan ja mielipiteitään. Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan palautetta mahdollisesta havaitsemastaan epäkohdasta ja/tai itsemääräämisoikeuden selkeästä loukkaamisesta yksikön ohjaajille ja/tai yksikön esihenkilölle.*

*Työntekijöillä on velvollisuus antaa toisilleen palautetta tarvittaessa yksikön asiakkaiden kohteluun liittyen. Palaute voi olla kannustavaa, tai korjaavaa. Yleisesti hyvänä pidetty nyrkkisääntö on, että samalle henkilölle on hyvä antaa yksi korjaava palaute viittä kiittävästä palautesta kohden. Virheisiin, laiminlyönteihin, tai muihin epäkohtiin asiakkaiden ja/tai työkaverien keskinäisessä kohtelussa on puututtava ensisijaisesti niin, että tilanteessa ollut työkaveri ottaa asian tasavertaisena toimijana puheeksi asianomaisen henkilön kanssa, tarvittaessa esihenkilö osallistuu tilanteen läpikäymiseen. Kannattaa kuitenkin pyrkiä ääneen sanoen kiinnittämään huomiota hyvin, toimiviin ja positiivisiin asioihin (eli tehdä näkyväksi pieniä hyviäkin asioita esimerkiksi asiakkaiden kanssa toimittaessa).*

*Edellä luetellut toimintaperiaatteet pätevät myös yksikön esihenkilöön. Korjaava palaute tulee antaa vain asianosaisten kesken ja kehut vaikka kaikkien kuullen.*

*Lisäksi esihenkilön tehtävänä on viime kädessä pitää yksikön toiminnan kokonaisuutta ajatellen huolta siitä, että ohjaajien sekä asiakkaiden kanssa yhteisesti laaditut toimintamallit sekä ohjeet tulevat mahdollisimman hyvin kaikkien osalta noudatetuiksi. Tarvittaessa esihenkilö käy ohjauskeskustelun sen ohjaajan kanssa, jota vaikkapa asiakkailta, tai läheisiltä saatu palaute koskee. Ohjauskeskustelussa on tarkoitus pohtia omaa toimintaa näkyväksi ja sen vaikutuksia itsen sekä muihin ja sitä, miten jatkossa tulisi toimia. Mahdolliset haitta- tai vaaratapahtumat käydään asianosaisten asiakkaan kanssa keskustellen läpi sillä tavoin, kun kyseinen asiakas tapahtunutta kykenee ymmärtämään. Tarpeen mukaan asiakkaalla ja/tai hänen läheisellään on mahdollisuus käydä tapahtunut läpi yksikön esihenkilön kanssa. Jos voidaan käytettävissä olevin keinoin sekä taidoin todeta, että asiakas ei itse kykene tapahtunutta ymmärtämään, niin asian selvittelyn painopiste on asiakkaan läheisen, tai esimerkiksi edunvalvojan kanssa. Tapahtuneen tilanteen mukaisesti yksikön esihenkilö voi järjestää käsittelyä varten myös ulkopuolista apua.*

*Jos palveluyksikössä havaitaan selkeää asiakkaan epäasiallista kohtelua, esihenkilö puuttuu tilanteeseen välittömästi tällaisen tiedon saatuaan. Tällaisen tilanteen ilmetessä on asiakkaalla halutessaan mahdollisuus käyttää valitsemaansa tukihenkilöä selvittelyn apuna. Tilanteen niin edellyttäessä asiakasta ohjataan/avustetaan oikeusturvamenettelyn käytössä.*

**Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot**

*Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen palveluun tai kohteluun.*

*Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain tai varhaiskasvatuslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.*

*Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.*

*Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten voit itse toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan toimivaltaan ei sisälly Kelan etuuksiin, työttömyysturvaan, eläkkeisiin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.*

*Sosiaaliasiavastaavatoimintaa ohjaa laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023).*

**Palvelun maksullisuus**

*Palvelu on maksutonta.*

**Kenelle palvelu on tarkoitettu?**

	<p>Sosiaaliasiavastaava neuvoo sekä yksityisen että julkiseen sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä kysymyksissä.</p> <p><b>Miten saat palvelua?</b></p> <p>Voit ottaa yhteyttä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaaviin puhelimitse tai tietoturvallisen Suomi.fi asiointikanavan kautta.</p> <p>Tietoturvasyistä asiakkaan salassa pidettäviä henkilökohtaisia tietoja ei tule lähettää suojaamattomalla sähköpostilla. Sosiaaliasiavastaava vastaa asiakkaan lähettämiin sähköposteihin salattuna sähköpostina.</p> <p><b>Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10–12 ja 13–15</b></p> <p><u>02 313 2399</u></p> <p>Sosiaaliasiavastaavan tavoitat puhelimitse puhelinaikana. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön. Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla <a href="mailto:sosiaaliasiavastaava@varha.fi">sosiaaliasiavastaava@varha.fi</a> (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaana sinulla on oikeus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• laadukkaaseen palveluun</li> <li>• hyvään kohteluun</li> <li>• saada tietoa ymmärrettävällä tavalla</li> <li>• saada päätös tai sopimus palvelusta</li> <li>• saada suunnitelma palveluiden toteuttamisesta</li> <li>• osallistua omien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen</li> <li>• itsemääräämisoikeuteen</li> <li>• tietojen salassapitoon ja tietoon siitä, jos tietoja luovutetaan muualle</li> <li>• hakea muutosta päätökseen, tehdä muistutus ja kantelu</li> <li>• saada sosiaaliasiavastaavan palvelut</li> </ul> <p>Sinun itsemääräämisoikeuttasi pitää kunnioittaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinulla on oikeus osallistua ja vaikuttaa siihen millaisia palveluita sinulle aloitetaan ja miten ne toteutetaan.</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sinulle tulee kertoa sinun oikeuksistasi ja velvollisuuksista sekä myös siitä millaisia toimenpidevaihtoehtoja on tarjolla ja millaisia vaikutuksia niillä on sinun asiassasi.</i></li> <li>• <i>Sinulla on oikeus tutustua sinusta tallennettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.</i></li> <li>• <i>Sinulla on oikeus asianosaisena tietää niistä asiakirjoista, jotka ovat vaikuttaneet asiasi käsittelyssä.</i></li> <li>• <i>Sinulla on velvollisuus antaa tietoa, jotta sosiaalihuollon palvelut voidaan järjestää ja tuottaa tarvitsemallasi tavalla.</i></li> <li>• <i>Lapsen mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.</i></li> <li>• <i>Jos et itse kykene kertomaan tai osallistumaan omien palvelujen suunnitteluun, sinun toiveitasi on mietittävä yhdessä sinun laillisen edustajan omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa.</i></li> </ul> <p><i>Varhan sosiaaliasiavastaavina toimivat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Kati Lammi</i></li> <li>• <i>Sari Huusko</i></li> </ul> <p><i>Johtavana potilas- ja sosiaaliasiavastaavana toimii Hanna Sykkö.</i></p>
<p><b>Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</b></p>	<p><i>Jos olet tyytymätön terveydenhuollossa saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun, voit olla yhteydessä potilasasiavastaavaan.</i></p> <p><i>Potilasasiavastaava neuvoo potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (potilaslain) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä terveydenhuoltoa koskevan muistutuksen tekemisessä.</i></p> <p><i>Potilasasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten esimerkiksi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>kantelu</i></li> <li>• <i>oikaisuvaatimus</i></li> <li>• <i>valitus</i></li> <li>• <i>vahingonkorvausvaatimus</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus</li> <li>• muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.</li> </ul> <p><b>Palvelun maksullisuus</b></p> <p>Palvelu on maksutonta.</p> <p><b>Kenelle palvelu on tarkoitettu?</b></p> <p>Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan hoitoon tai lääketieteellisiin hoitopäätöksiin, eikä myöskään arvioi onko hoidossa tapahtunut potilasvahinkoa. Potilasasiavastaava ei voi toimia potilaan asiamiehenä, eikä edustaa tätä tuomioistuimessa.</p> <p>Potilasasiavastaavatoimintaa ohjaa laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023).</p> <p><b>Miten saat palvelua?</b></p> <p>Voit ottaa yhteyttä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen potilasasiavastaaviin puhelimitse tai tietoturvallisen Suomi.fi asiointikanavan kautta.</p> <p><b>Potilasasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 8–15.30</b></p> <p><u><a href="tel:023132399">02 313 2399</a></u></p> <p>Potilasasiavastaavan tavoitat puhelimella. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva potilasasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön.</p> <p>Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla <a href="mailto:potilasasiavastaava@varha.fi">potilasasiavastaava@varha.fi</a> (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).</p> <p>Varhan potilasasiavastavina toimivat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Airi Santala</li> <li>• Annika Vuori</li> <li>• Anu Grönvall</li> <li>• Päivi Parjanen</li> <li>• Tiia Aaltonen</li> </ul> <p>Johtavana potilas- ja sosiaaliasiavastaavana toimii Hanna Sykkö.</p>
--	---

## 2.4 Muistutusten käsittely

<b>Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö</b>	Timo Kiukainen
---	----------------

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 määrää seurataan vuosittain esim. johdon katselmus -kyselyn yhteydessä.

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

*Yksikkö tiedottaa asiakkaitaan muistutusoikeudesta esimerkiksi asukaspalavereissa. Asiakasta tuetaan mahdollisessa muistutustilanteessa yksilöllisesti tukien mahdollisimman vaivattomaan muistutuksen laatimiseen (kirjallisesti, vain erityisestä syystä suullisesti).*

*Saadut muistutukset, kantelut tai muut valvontapäätökset käsitellään yksikön henkilöstöpalavereissa sekä tarvittaessa käsittelyyn osallistuu Tukenan johtoryhmän edustaja(t) ja / tai palvelupäällikkö.*

*Käsittelyprosessi pyrkii avoimeen rakentavaan toimintaan, jossa mietitään yhdessä mitä tulee muuttaa, miten muutos toiminnan kontekstissa tulee tehdä ja minkä takia muutos on asiakkaalle ja yksikön toimintakulttuurille tarpeellinen. Tavoitteena entistä parempi yksilöllinen asiakaskokemus ja laadukkaampi asumispalvelun tuottaminen.*

## 2.5 Henkilöstö

*Esihenkilö suunnittelee jokaisen työvuorolistan jokaiseen viikonpäivään ja jokaiseen työvuoroon riittävän määrän henkilöstöä asiakastyöhön (kuvattu kohdassa ”Henkilöstömäärä työvuoroittain”). Sopimukseen perustuvan minimimitoituksen suunnittelun seurannan tukena on Työvuorovelhon mitoituslaskuri, joka laskee mitoituksen päivä, viikko ja työvuorolistatasolla. Yksikön työvuorosuunnitelmat ovat aina vähintään minimimitoituksen mukaisia. Esihenkilön työajasta noin 50 % suunnitellaan ”ei mitoitukseen” ja noin 50 % ”mitoitukseen”.*

*Esihenkilö päivittää sijaistalista vähintään neljä kertaa vuodessa pitäen sen mahdollisimman ajantasaisena. Henkilöstön kanssa sovittu käytänteistä henkilöstöpalaverissa, miten toimitaan, jos yllättävä sijaistarve iskee (esihenkilö on laatinut tätä varten ”Toimintaohje poissaolotilanteisiin ja sijaisjärjestelyihin” -dokumentin). Tilaajien sopimuksissa on määritelty sopimusehtojen mukainen henkilöstön minimimitoitus, jonka täyttymistä esihenkilö seuraa.*

*2025 erään asiakkaan palveluluokkaa nostettiin ensin vaativaan tehostettuun palveluasumiseen ja sitten erittäin vaativaan tehostettuun palveluasumiseen, eli myös henkilöstön minimimitoitus nousi. Esihenkilöllä on tiedossa henkilöstömitoitus per asiakas per palveluluokka.*

*Tukena Koivulan vakituisen henkilöstön määrä: 9*

*Nimikkeittäin:*

*Palveluyksikön johtaja: 1*

*Vastaava ohjaaja: 1*

*Ohjaaja (AMK): 1*

*Ohjaaja: 6*

*Yliopisto- tai ammattikorkeakoulututkinnon on suorittanut 3 henkilö(ä)*

*Opistotason tutkinnon on suorittanut 1 henkilö*

*Ammatillisen perustutkinnon on suorittanut 5 henkilö(ä)*

*Ilman tehtävään soveltuva ammatillista koulutusta työskentelee 0 henkilö(ä)*

*Palveluyksikön johtajan laskennallinen työresurssi jakautuu pääsääntöisesti enimmillään 50 % asiakastyöhön ja vähimmillään 50 % yksikön johtamisen hallinnollisiin tehtäviin. Tämä työresurssi kuitenkin määräytyy kulloisenkin työvuoron ja tehtävien priorisoinnin mukaan (esimerkiksi työvuoron aikana paikalla olevien asukkaiden, työtehtävien ja ohjaajien suhteellinen lukumäärä).*

*On työnantajan vastuulla arvioida työntekijöiden riittävä kielitaito. Yksikössä pärjää hyvällä suomen kielen taidolla, sillä yksikön asiakkaiden toimintakyky myös kielellisessä kommunikaatiossa on hyvä. Asiakkaat eivät pääsääntöisesti puhu ja/tai ymmärrä esimerkiksi ruotsia tai englantia, joten pelkästään vaikkapa näitä kieliä puhuva ja/tai ymmärtävä työntekijä ei voi työskennellä yksikössä, koska yksikön asiakkaat ovat hyvin sosiaalisia ja suomenkielinen puhe on pääkommunikointimenetelmänä.*

*Rekrytoitavilta henkilöiltä edellytetään alan vähimmäisvaatimukset täyttävää suoritettua tutkintoa sekä riittävää työkokemusta (tai siihen sovellettavaa kokemusta) alalta ja/tai meneillään olevaa alalle soveltuvaan tutkintoon opiskelua. Rekrytoitavat ehdokkaat haastatellaan kasvokkain tapaamalla, tai etäyhteydellä. Haastattelijoina toimivat yksikön esihenkilö sekä vastaava ohjaaja ja lisäksi ajoittain joku asiakkaista ja/tai ohjaajista. Rekrytoinnin pääkanavia ovat on TalentAdore sekä TE-palvelut ja työnantajan Facebook-sivut, lisäksi rekrytointia voidaan toteuttaa yksikön Facebook-sivuilla, Instagram-tilillä ja erilaisilla rekrytointimessuilla. Lisäksi vuoden 2025 alusta alkaen kaikilta uusilta työntekijöiltä edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsuhteen alkamista.*

*Jokainen yksikköön töihin hakeutuva työntekijäkandidaatti haastatellaan ja alalle soveltuva tutkintotodistus, tai opintosuoritukset sekä muut tilanteeseen liittyen tarvittavat todistukset tarkistetaan. Kandidaatin mahdollinen työkokemus alalta katsotaan eduksi ja lisäksi luonteenpiirteistä sekä vuorovaikutus-, työyhteisö- ja asiakaspalvelutaidoista keskustellaan. Kandidaatin mahdolliset suosittelijat otetaan huomioon rekrytointitilanteessa. Lisäksi keskustellaan aina koeajasta ja siitä, mitä se tarkoittaa käytännössä esimerkiksi työsuhteen jatkamiseen tai purkamiseen liittyen.*

*Uudet työntekijät ovat ensimmäisen työvuoronsa perehdytysvuorossa ja heidät opastetaan tuolloin tutustumaan yksikön omavalvontasuunnitelmaan, jossa kuvattuna omavalvonnan kaikki osa-alueet omina dokumentteinaan. Lisäksi tässä työvuorossa uusi työntekijä lukee DomaCaresta kaikkien asiakkaiden yksilölliset ”Toimintaohjeet”, joissa on kuvattuna ns. ”pähkinänkuoressa” kaikkien asiakkaiden sellaisia esimerkiksi toimintakykyyn liittyviä asioita, joita uuden työntekijän on hyödyllistä tietää. Lisäksi yksikköön on laadittu oma ”Perehdytysvuoro-ohje”, joka käydään uuden työntekijän kanssa läpi. Perehdytysvuoroon sisältyy myös turvallisuuskävely, joka tehdään erillisen ”Turvallisuuskävelyohje”-dokumentin mukaisesti. Asiakastyöhön perehdytetään yksikön työohjeiden sekä ammatillisen ja eettisen työskentelytavan esimerkillä asiakkaita työvuoron aikana kohdattaessa. Jos uusi työntekijä tulee perehdytysvuoron jälkeen vielä uudelleen töihin yksikköön, niin tällöin hänen kanssaan käydään läpi vielä Tukenan erillisestä perehdytysohjelmaohjeesta sovellettu perehdytyslomake.*

*Koulutussuunnitelmassa otetaan huomioon henkilöstön toiveet sekä asiakkaiden tai toimintaympäristön tarpeet täydennyskoulutuksen teemaa valittaessa. Koulutussuunnitelmaan huomioidaan myös tilaajien edellyttämät vähimmäisvaatimukset esimerkiksi hätäensiapukoulutusten*

osalta. Täydennyskoulutuksessa hyödynnetään myös Tukena Oy:n omia sisäisiä koulutuksia, jotka järjestää TAKOMO. Henkilöstö voi itsenäisesti ja esihenkilön kanssa keskusteltuaan ilmoittautua TAKOMOn kursseille. Henkilöstöä ei välttämättä aina kouluteta kokonaisuudessaan, vaan esimerkiksi pelastautumiskoulutus voidaan järjestää kahdessa osassa vuoden aikana niin, että lopulta koko henkilöstö on koulutettu. Yksikössä myös pitkäaikaiset sijaiset osallistuvat joihinkin koulutuksiin. Vuodelle 2026 on suunnitteilla vakitukselle henkilöstölle koko vuoden prosessiksi kinestetiikkakoulutus 4x koulutuspäivää + kenttäohjauspäivä sekä syksyllä Avekki-koulutusta. Osalle henkilöstöä tulossa syksyllä hätäensiapukoulutusta.

## 2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Yksikössä ylläpidetään listaa käytössä olevista sijaisista ja yksikön esihenkilö päivittää listan vähintään kolmen kuukauden välein. Listassa olevilta sijaisilta esihenkilö on kysynyt luvan saako nimi ja puhelinnumero ja koulutus olla näkyvillä. Yksikön esihenkilö (ja esihenkilön ollessa lomalla varahenkilö) vastaa siitä, että henkilökuntaa on riittävästi ja että henkilökunnan koulutustaso (vakituiset ohjaajat sekä pitkä- ja lyhytaikaiset sijaiset) takaavat turvallisen ja asianmukaisen palveluntuottamisen yksikön asukkaille.

Lisäksi varmistetaan, että jokaisessa työvuorossa on vähintään 1 sellainen lääkeluvallinen henkilö, joka voi antaa asukkaille lääkkeitä ja lisäksi tarvittaessa jakaa dosetin ja lisäksi tarvittaessa antaa PKV-lääkettä; jokaisessa työvuorossa työskentelee siis henkilö, joka on riittävästi perehtynyt yksikön asukkaisiin sekä työvuorokohtaisiin tehtäviin ja jolla on voimassa oleva lääkkeenantolupa sekä ammattioikeudet kunnossa (ts. voi toimia vastuuvuorolaisena). Työvuorossa työskentelevä(t) henkilö täyttää pätevyys ehdot.

Yksikössä kaikki uudet työntekijät (vakituiset sekä sijaiset) työskentelevät ensimmäisen työvuoronsa ns. perehdytysvuorossa, joka tarkoittaa, että uusi työntekijä on kyseisessä työvuorossa ns. ”ylimääräisenä” vahvuutena. Yksikön johtaja arvioi kulloisenkin sijaistarpeen pääsääntöisesti arkisin aamuvuorojen aikana, mutta ohjaajat voivat konsultoida esihenkilöä mahdollisen sijaisen hankkimisesta myös arki-iltoina ja viikonloppuisin. Tiedot poissaoloista ja mahdollisista sijaisten hankkimisista ilmoitetaan esihenkilölle erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilön ollessa vuosilomilla hänelle nimetty sijainen menettelee samalla tavoin.

Yksikön esihenkilö on laatinut yksikön työohjeisiin henkilöstön nähtävillä työhöjeen tehtävien ja työajan organisoinnista siten, että henkilöstöjohtamiselle jää riittävästi aikaa. Esihenkilö ja vastaava ohjaaja ovat laatineet vastaan ohjaajan työohjeet siten, että myös vastaavalle ohjaajalle jää riittävästi työaikaa lähiesimiestyöhön. Vastaavan ohjaajan työohjeet ovat henkilöstön nähtävillä yksikön työohjeissa.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Näiden tahojen kanssa (esim. fysioterapeutti, neurologian erikoislääkäri, sosiaalityöntekijä) henkilöstö ja/tai esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteydellä tai kasvokkain tapaamalla. Kunkin asiakkaan sen hetkisen tilanteen mukaan yhteistyötahon kanssa voidaan järjestää esimerkiksi palaveri yksikön tiloissa, johon kutsutaan asianomaiset tahot ja lisäksi kuullaan asiakkaan toiveita siitä, kenet haluaisi lisäksi kutsua hänen elämänsä käsittelevään palaveriin. Mahdollisen poikkeustilan vallitessa (esimerkiksi paikallinen epidemia) suositaan kuitenkin etätapaamista ja yksikön tiloissa oltaessa noudatetaan terveysviranomaisen suosittelemia suojautumiskäytänteitä.

Terveystieteiden tutkimuskeskukseen liittyvissä asioissa ohjaaja ja/tai läheinen lähtevät asiakkaan tueksi lääkäriin, jotta asiakas tulee mahdollisimman hyvin kuulluksi ja hänellä olisi mahdollisimman turvallinen tilanne tuottaa omia ajatuksia/toiveita/päätöksiä terveydentilaansa liittyen.

Yksiköllä on kokemusta myös Vaativien Vammaispalveluiden tutkimusosaston tiimin kanssa tehdystä yhteistyöstä, jolla on saavutettu hyviä tuloksia erään asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Parhailaan on suunnitteilla prosessi myös toisen asiakkaan tutkimusjaksoon liittyen.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

*Asiakkaiden yhteisiä tiloja ovat piha-alue sekä päärakennuksen yläkerran keittiölohuonetila ja saunatilat sekä asiakas-wc. Lisäksi alakerrassa on asiakkaiden vapaassa käytössä harrastetila sekä esihenkilön työskentelytila.*

*Henkilökunnalla on yläkerrassa käytössä ohjaajien toimisto ja erillinen lääkehuone kameravalvonnalla. Alakerrassa on henkilöstön käytössä naisten sekä miesten sosiaalityilat. Yläkerrassa ohjaajien toimistossa on henkilöstön käytössä ns. unisex-wc.*

*Rivitaloissa asuvilla yhteisöllisen palveluasumisen asiakkailla, jotka eivät ole ympärivuorokautisen palveluasumisen piirissä, ovat palvelukuvauksen mukaisesti pääsääntöiset yhteisten tilojen käyttöajat ylä- ja alakerrassa arkisin kello 07.00–20.00 ja arkipäivinä sekä viikonloppuisin kello 08.00–20.00, mutta välillä televisiota saatetaan jäädä katsomaan pidempäänkin, tai sitten yökkö saattaa pitää asiakkaiden kanssa elokuvaillan, jonne voi ottaa omat herkut mukaan. Yhteisöllisen palveluasumisen asiakkaiden kanssa on sovittu, että viikonloppuisin (pe & la) sekä loma-aikoina he voivat halutessaan viettää aikaa itsekseen/keskenään alakerran harrastetilassa kello 22.00 saakka.*

*Päärakennuksessa ja yhdellä rivitalossa asuvalla ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaalla tilat ovat palvelukuvauksen mukaisesti ympärivuorokautisesti käytössä.*

*Asiakkaat saavat vapaasti ilmaista toiveensa oman asunnon sisustuksesta kalusteineen. Asiakkaiden kanssa käydään esimerkiksi huonekaluliikkeissä valitsemassa sekä tilaamassa huonekaluja. Asiakkaiden kanssa käydään ajoittain myös ohjauskeskusteluja asunnon sisustukseen liittyen, jos asiakas ei esimerkiksi itse osaa/ymmärrä tuoda oma-aloitteisesti esiin toiveitaan sisustuksen mahdollisesta muokkaamisesta.*

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

### Lääkinnälliset laitteet

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

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

**Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Anna-Mari Kaunisto

[anna-mari.kaunisto@tukena.fi](mailto:anna-mari.kaunisto@tukena.fi)

040 653 7950 (ohjaajien puhelin 24/7)
---------------------------------------

Asiakkaat ostavat itselleen esimerkiksi oman verenpaine- tai kuumemittarin tarpeen vaatiessa (esimerkiksi jos lääkärikäynnin yhteydessä lääkäri toivoo verenpaineen seurantaa). Asiakas saa päättää säilyttääkö laitettaan asunnossaan, vai toivooko sitä säilytettävän yksikössä lukollisessa tilassa. Ohjaaja tukevat asiakkaita tarvittaessa apuvälineen ja/tai terveydenhuollon laitteen hankinnassa, käytön ohjauksessa ja huollossa (esimerkiksi verenpainemittarin säännöllinen kalibrointi). Kaikista asiakkaiden omista apuvälineistä/laitteista on olemassa käyttöohjeet ohjaajien toimistossa olevassa kansiossa, joihin jokainen tutustuu ja allekirjoittaa nimensä ja tämän kansion ylläpitoon on nimetty lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö, joka pitää huolen, että jokainen tutustuu asiakkaiden henkilökohtaisten laitteiden käyttöohjeisiin ja vastuuhenkilö päivittää ohjeet tarvittaessa.

Jos terveydenhuollon laitteilla tai tarvikkeilla tulee tarve tehdä asianmukainen vaaratilanneilmoitus, niin esihenkilö huolehtii, että tilanteessa olleet henkilökunnan jäsenet täyttävät asianmukaisen vaaratilanneilmoituksen, joka lähetetään eteenpäin käsiteltäväksi. Eli yhtäkään tällaista vaaratilannetta ei pääse tapahtumaan ilman, että se dokumentoitaisiin asianmukaiselle vaaratilanneilmoituslomakkeelle (Fimea).

Yksikköön on laadittu Laiteosaamisen ylläpitosuunnitelma, josta käy ilmi lääkinnällisten laitteiden riskiluokitukset ja laitetypit. Osa laitteista on Tukena Oy:n omistamia ja nämä on kirjattu Berner-laiterekisteriin, joista osalle on asetettu määräaikaishuoltomerkinnät.

## 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 kirjaamisasiiantuntija. Kirjaamisasiiantuntijat muodostavat verkoston, jossa jaetaan ajankohtaista tietoa kirjaamisesta.

Asiakastyön kirjaamiseen perehdytetään käyttämällä Tukenan ohjeistusta asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä kirjaamiskäytäntöihin. Yksikössä on myös käytettävissä koulutuksen käynyt pitkäaikainen kirjaamisasiiantuntija, joka osallistuu säännöllisesti kirjaamisasiiantuntijoiden tapaamisiin ja tiedottaa henkilöstöä esimerkiksi Kantaan siirtymisen tiimoilta. Lisäksi jokainen työntekijä suorittaa sisäisen TAKOMOn koulutuksen ”Asiakastyön kirjaaminen Tukenassa 2025”.

Yksikön työohjeissa on mainittu, että jokaisessa työvuorossa tulee tehdä asiakastyön kirjaamista. Esihenkilö valvoo lukemalla viikoittain ohjaajien kirjauksia (esihenkilö tekee myös itse satunnaisesti päivittäiskirjauksia) varmistaen, että kirjaamista tapahtuu päivittäin ja työvuorottain ja tarpeen vaatiessa muistuttaa henkilöstöä asiakastyön kirjaamisen käytännöstä yksikössä ja sen tärkeydestä. Lisäksi Tukenan asiakastyön kirjaamisohjeet sekä yksikön koulutettu kirjaamisasiiantuntija ohjaavat tarvittaessa asianmukaisiin kirjaamiskäytäntöihin.

Yksikössä on alettu suorittaa lisäksi kurssia ”Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi”, joka on eOppivan alustalla. Tavoite on, että kurssi on suoritettu kevään aikana. Myös kahta Kanta-kurssia on alettu suorittamaan (”Kanta: Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston toimintatavat” & ”Kanta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen luovuttaminen”).

Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavien ja strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Tietoturvasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. Yksikön johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään. Ajan tasainen tietoturvasuunnitelma on henkilöstön saatavissa IMS:ssä, jossa ylläpidetään myös tietoa suunnitelman päivityksestä.

Henkilötietoja käsitellään vain määritellyssä laajuudessa ja ainoastaan hyväksytyissä tietojärjestelmissä eikä niitä taltioida esimerkiksi henkilökohtaisille työasemille. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta on lisäksi sovittu tilaajan (hyvinvointialueen) kanssa erillisellä tietosuojasopimuksella, jonka ehtoja noudatetaan. Kaikessa toiminnassa noudatetaan myös muita tilaajan määrittämiä tietosuojaohteja. Tukena on sopinut tietosuojasta myös alihankinta- ja ostopalvelusopimuksissa ja tarvittaessa on laadittu erillinen henkilötietojen käsittelyä koskeva pääsopimuksen liite.

Yksikön työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan häiriöistä tai olennaisista poikkeamista asiakastietojärjestelmän toiminnassa tai saavutettavuudessa järjestelmän pääkäyttäjälle os. [domacare@tukena.fi](mailto: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 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.

<b>Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?</b>	01.01.2026
<b>Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö</b>	Anu Aho (yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja), Timo Kiukainen (palveluyksikön johtaja), Anna-Mari Kaunisto (yksikön lääkehoidon yhteyshenkilö)
<b>Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö</b>	Anu Aho, Timo Kiukainen

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

<b>Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja</b>	Timo Kiukainen
<b>Palveluntuottajan tietosuojavastaava</b>	Nina Stenman <a href="mailto:nina.stenman@tukena.fi">nina.stenman@tukena.fi</a> 0400 891 429

Tietosuojaan liittyvä osaaminen varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä ja koulutuksella. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuojaja- 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.

*Henkilöstöä sekä harjoittelijoita perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan Tukenan perehdytysuunnitelman avulla sekä Konsernin tietotekniikan käyttö, salassapito ja vaitiolositoumus - lomakkeen avulla, johon jokainen uusi työntekijä perehtyy ja jonka jokainen allekirjoittaa.*

*Henkilöstö on suorittanut ”Tietosuojaja- ja tietoturvakurssi 2025”.*

*Tukena Koivulassa noudatetaan Tukena Oy:n laatimia ohjeistuksia ja tietoturvasuunnitelmaa, jotka pohjautuvat lainsäädäntöön. Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista käydään henkilöstön kanssa palaverissa ja arjen työn lomassa keskustelua ja esimerkiksi tietosuojapoikkeamista tehdään asianmukainen ilmoitus tietosuojavastaavalle. Tämän jälkeen pohditaan mahdollisesti tarvittavat toimenpiteet yksikön toimintakäytänteiden muuttamiseen ja/tai vastaavanlaisen poikkeaman minimoimiseen jatkossa. Esihenkilö on kysynyt joskus tietosuojaan liittyviä asioita myös Tietosuojavaltuutetun toimistosta.*

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

*Asiakkaat, tilaajakunnat ja asiakkaiden läheiset voivat vuosittain kertoa mielipiteensä ja toiveensa palvelun sisällöstä, laadusta sekä toteutumisesta Webropol-lomakkeella tehtävänä asiakas-, tilaaja- tai läheistytyväisyyskyselyinä. Kyselyjen tulokset huomioidaan osana yksikön palautteenkäsittelyprosessia sekä toiminnan konkreettista kehittämistä. Palautteista käydään rakentavaa keskustelua henkilöstön sekä kyselyihin vastanneiden tahojen kanssa esimerkiksi niin, että esihenkilö ja vastaava ohjaaja käyvät asiakkaiden kanssa läpi kyselyjen vastauksia erillisessä ennakkoon tiedotetussa tilaisuudessa poimien palautteista yhdessä asiakkaiden kanssa toiminnan kehittämiskohteita, eli toiveita.*

*Yksikön vastaava ohjaaja tai asiakkaan valitsema läheinen henkilö tukevat asiakkaita asiakaspalautelomakkeen täyttämässä ja tarvittaessa omien mielipiteiden sekä toiveiden esille tuomisessa. Esihenkilö lähettää kyselylomakkeet läheisille sähköisellä linkillä ja tarvittaessa maapostitse ja tilaajalle sähköisellä linkillä ja käsittelee palautteet palautetta antaneiden tahojen kanssa myöhemmin kuluvana vuonna erikseen sovittavana ajankohtana. Tukena Koivulassa ovat kaikki asiakkaat vastanneet jokaisena vuotena asiakastytyväisyyskyselyyn siitä saakka, kun Koivula siirtyi*

Tukena Oy:n omistukseen, eli vuodesta 2019 alkaen. Niin asiakas- kuin läheistyytyväisyyskyselyjen tulokset (NPS-luku) ovat pääsääntöisesti olleet vähintään hyvällä ja jopa erinomaisella tasolla (vuonna 2025 asiakas-NPS 80/100 ja läheis-NPS 71/100).

Yksikön toimintakulttuuri pyritään perustamaan tuetusti asiakkaiden osallisuuteen heidän omaan ainutlaatuisen elämänsä ja sitä elämää koskevaan päätöksentekoon; Asiakkaiden mielipiteitä heidän elämänsä koskeviin asioihin kysytään ja noita mielipiteitä sekä mahdollista päätöksentekoa pyritään tukemaan aktiivisella otteella. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan pysähtymään heidän toiveiden, tarpeiden, mielipiteiden sekä päätösten pariin erilaisia vaihtoehtoja sekä mahdollisuuksia pohtimaan. Henkilökunta pyrkii pohtimaan asioita enemmän mahdollisuuksien sekä ratkaisukeskeisyyden kautta.

Lisäksi asiakkailta ja läheisiltä ja eri yhteistyötahoilta saadaan ajoittain Suoraa palautetta, joka kirjataan IMS-tietojärjestelmän kannustavaan, tai korjaavaan palautteeseen. Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa ja tällöin pohditaan, pitääkö esimerkiksi yksikön toimintakulttuuria, tai jotakin käytäntöä kehittää. Palautteen kirjaa sen vastaanottanut ohjaaja/esihenkilö.

Yksikön toimintakulttuurissa on hyvä valmius toiminnan kehittämiseen palautteiden pohjalta ja voidaan sanoa, että joka vuosi on toimintaa kehitetty (usein pysyvästikin) saatujen palautteiden ja kehittämistoiveiden pohjalta (esimerkiksi sunnuntaituokioiden ja niiden rakenteen muokkaaminen vuosien aikana, retki- ja vapaa-ajan toiminnan lisääminen varsinkin kesäisin ja Vuodenaikataulu sekä teemakuukaudet ja kuntosaliprojekti).

Asiakaspalautetta (asiakas-, läheis- ja tilaajatytyväisyyskysely) kerätään työnantajan ohjeen mukaisesti kerran vuodessa Tukena Oy:n palautelomakkeilla, jotka on mahdollista täyttää Webropol-linkin avulla, tai perinteisesti maapostilomakkeilla. Lisäksi asiakaspalautteita kerätään esimerkiksi asiakkailta ja läheisiltä epäsäännöllisesti (kuitenkin useita palautteita vuodessa) Tukena Oy:n Suoran palautteen avulla (kannustava/korjaava palaute).

Saatu palautetta hyödynnetään yksikössä toiminnan kehittämiseen hyvin konkreettisesti; Yksikössä on esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa läheisten kanssa tilaisuus (2025 pidettiin kesällä Grilli-iltapäivä ja Joulupuuroilta) ja lisäksi asiakkaiden vapaa-ajan ohjauksellista toimintaa on lisätty säännöllisesti toteutettavien sunnuntaituokioiden muodossa (näiden tuokioiden aiheisiin henkilöistö, asiakkaat sekä läheiset ovat esittäneet toiveita). Asukaspalaverit järjestetään kuukausittain kiertävällä menetelmällä niin, että ne ovat aina eri arkipäivänä, jotta mahdollisimman monella on tasavertaisempi mahdollisuus osallistua palaveriin niin halutessaan harrastusten ja muiden toimintojen lomasta. Jokaisessa asukaspalaverissa asukkaat valitsevat tulevan kuukauden teeman ja keskustelevat kuluneen kuukauden teemasta. Sunnuntaituokioiden teemat pyritään sovittamaan kuluva kuukauden teemoihin.

Yksikössä perjantaisin ja lauantaisin saunavuorot, joihin asiakkaat ovat voineet keskenään valita mahdollisen saunakaverin tai saunaporukan, myös yksin saunomista kunnioitetaan ja sitä, ettei kaikki pidä saunomisesta lainkaan. Lisäksi sauna lämmitetään asiakkaan toiveesta muinakin viikonpäivinä.

Asiakkaiden kanssa on toteutettu monenlaisia retkiä saadun palautteen pohjalta (esimerkiksi piknik-risteilyjä ja festariretkiä) ja toiveiden pohjalta retkitoimintaa on kehitetty niin, että asiakkaiden yhteisellä pitkällä kesälomalla toteutetaan useita retkitoiveita isommilla ja pienemmillä porukoilla. Lisäksi alakerran harrastetilaa on muokattu ja sisustettu viihtyisämmäksi ja sinne on maalattu asiakkaiden kanssa vuonna 2024 Pokemon-seinämuraali. Läheiset voivat kokoontua Koivulan alakerran harrastetilaan vaihtamaan kuulumisiaan ja tarvittaessa tuottamaan ideoita esihenkilölle. Esihenkilö tiedottaa läheisille Läheisten iltojen ajankohdat 3x keväällä ja 3x syksyllä. Koivulan läheisistä on valittu puheenjohtaja Tukenan yhteistyöryhmään, joka kokoontuu keväisin ja syksyisin.

Keväällä 2023 yksikköön hankittiin suuri valkotaulu, Vuodenaikataulu, joka sijaitsee yläkerran keittiölohuonetilan seinällä. Taulua on opittu käyttämään yhdessä asiakkaiden kanssa niin, että siihen laitetaan aina vuodenajaksi kerrallaan kuvien/tekstien avulla esimerkiksi tulevia retkiä ja muita yhteisesti tiedotettavia asioita, jotka voivat liittyä vaikkapa asiakkaiden ikkunoiden pesuun, tai kausivaatteiden käyttöönottoon omaohjaajien avulla. Taulun käytöstä on ajan myötä muodostunut pääosin hyvin toimiva rutiini, joka selkeästi palvelee yksikön asiakkaiden, mutta myös henkilöstön toiminnan suunnittelun tarpeita.

## 3 Omavalvonnan riskienhallinta

### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

<b>Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö</b>	Timo Kiukainen
---	----------------

*Asiakasvahingot, lääkepoikkeamat ja erilaiset läheltä piti -tilanteet, jotka kohdistuvat yksikön asiakkaisiin, kirjataan henkilökunnan toimesta DomaCare-asiakastietojärjestelmään kyseisen/kyseisten asiakkaiden päivittäiskirjaukseen. Virallinen turvallisuus- tai poikkeamailmoitus tehdään IMS-tietojärjestelmän HaiPro-ohjelmaan. Ilmoituksen tekee henkilö(t), joka on jollakin tapaa tapahtuneen poikkeaman tai turvallisuusilmoituksen voinut todentaa (ollut itse tilanteessa läsnä, nähnyt/kuullut tilanteen). Tehdystä HaiPro-ilmoituksesta tulee sähköpostitse käsittelyilmoitus yksikön esihenkilölle, joka käsittelee saapuneen ilmoituksen ja ottaa ilmoituksen käsittelyyn henkilöstön kanssa mahdollisimman pian ja ilmoitukseen reagoinnin kiireellisyyden mukaan viimeistään 2 viikon kuluessa.*

*Henkilö, joka HaiPro-ilmoituksen on laatinut, pystyy seuraamaan ilmoituksensa käsittelyä yksilöllisen HaiPro-ilmoitusnumeron avulla IMS-toimintajärjestelmässä. Ilmoituksen tehneellä henkilöllä on lisäksi mahdollisuus seurata HaiPro-ohjelmassa, että oma ilmoitus on otettu käsittelyyn. Tapahtuneen tilanteen juurisyyt selvitetään asianosaisten kesken, jonka jälkeen pohditaan sekä kirjataan tarpeelliset korjaavat toimenpiteet ilmoituksen käsittelyn päätteeksi esimerkiksi niin, että vastaavan tapahtuman toistuminen kyettäisiin jatkossa estämään (tai vähintäänkin pienentämään vastaavan tilanteen toistumisen todennäköisyyttä). Näiden toimenpiteiden käynnistämisestä ja asianmukaisesta tiedottamisesta vastaa yksikön esihenkilö. Kaikki tilanteet käsitellään asianosaisten kesken sekä viikkopalaverissa.*

*Sähköpostitse saapuneet työturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset yksikön esihenkilö käsittelee yksikön työsuojeluasiamiehen kanssa (tällöin suunnitellaan sekä jalkautetaan käytäntöön tarvittavat toimenpiteet). Yksikön esihenkilö käy saapuneen ilmoituksen läpi myös asianosaisten henkilön kanssa. Tilanteesta mahdollisesti seuranneista toimenpiteistä ja niistä tiedottamisesta vastaa yksikön esihenkilö. Myös asiakas- ja työturvallisuuspoikkeamat käsitellään yksikön viikkopalaverissa. Palaverista laaditaan aina muistio Tukenan palaverimuistiopohjaa soveltaen. Muistio tallennetaan Tukenan IMS-toimintajärjestelmään yksikön omiin dokumentteihin, josta muistiot ovat yksikön henkilökunnan luettavissa.*

*Tukena Koivulassa pidetään ensisijaisen tärkeänä, että esimerkiksi kaikkien haittatapahtumien, turvallisuusriskien ja läheltä piti -tilanteiden jälkeen, jossa asiakkaiden, tai henkilökunnan edustaja on ollut läsnä, käydään ensi tilassa työsuojeluasiamiehen ja/tai yksikön esihenkilön kanssa tapahtunut läpi. Tapahtuneen tilanteen haitta-asteesta ja vakavuudesta riippuen asianosainen henkilö ohjataan mahdollisimman nopeasti saamaan asianmukaista apua/hoitoa (esimerkiksi työterveyshuolto tai julkinen terveydenhuolto). Mahdollinen asiakkaalle koitunut haittatapahtuma tiedotetaan läheiselle/lailiselle edustajalle, jos se yhdessä asiakkaan kanssa käydyn keskustelun jälkeen koetaan tärkeäksi. On luonnollista, että kaikkia vähäisempiä haittatapahtumia ei ole tarpeen ilmoittaa asiakkaan lisäksi muille – eikä etenäkään silloin, jos asiakas itse ei tätä halua. Vuonna 2025 turvallisuustapahtumien kirjaamisessa kiinnitettiin aiempaa enemmän huomiota läheltä piti -tilanteiden havainnointiin ja kirjaamiseen. Potilastapaturmia tapahtui vuonna 2025 < 30 (läheltä piti - ilmoitukset mukaan lukien) ja useita kehittämistoimenpiteitä suunniteltiin ja toteutettiin. Potilastapaturmien määrää voidaan pitää kohtalaisen vähäisenä.*

*Yksikkö on lähtökohtaisesti turvallinen työpaikka: työskentely-ympäristö on kodinomainen ja asiakkaat toimintakykyisiä ja pääosin rauhallisia, henkilöstöön kohdistuva tai asiakkaiden välinen väkivalta on erittäin harvinaista ja jos sellaista sattuisikin on kyseessä ollut aina tyypiltään lievä tapahtuma (esim. huihtaisu tai kulkemisen estäminen). Työtapaturmia on lähtökohtaisesti vähän, vuonna 2025 < 10 (läheltä piti -tilanteet mukaan lukien).*

## 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

*Korjaavia toimenpiteitä seurataan henkilöstöpalaverissa sekä HaiPro-ilmoituksiin kirjattujen toimenpiteiden sekä niiden toteuttamisen aikataulun mukaisesti. Yksikön esihenkilö on viime käden vastuussa siitä, että korjaava toimenpide on henkilöstön tiedossa ja kyseisen pohditun toimenpiteen mukaisesti myös pyritään toimintaa muuttamaan. Korjaavat toimenpiteet kirjataan aina HaiPro-lomakkeeseen, joka jo itsessään ohjaa ilmoituksen tekijää pohtimaan, mitä jatkossa voisi tehdä esimerkiksi toisin, jotta toteutunut riski voidaan jatkossa eliminoida, tai ainakin minimoida. Esihenkilölle käsitteilyyn tullut ilmoitus ohjaa esihenkilön yhdessä henkilöstön kanssa pohtimaan yksikkö- ja/tai yksilötasolla tehtäviä mahdollisia korjaavia toimenpiteitä, jotka tulee ottaa huomioon työskentelykulttuurin kehittämisessä (esimerkiksi yhdessä sovittu rauhallinen tila, jossa lääkkeet voi jakaa dosetteihin mahdollisimman keskeytyksettä ja häiriöttä). Korjaavan toimenpiteen mukaan esihenkilö voi lisäksi konsultoida palvelupäällikköä ja/tai varatoimitusjohtajaa ja/tai työsuojelupäällikköä.*

*04/2026 alkaen yksikön vuosikellon toimintaprosesseja pyritään käymään läpi seuraavalla syklillä (alun perin tavoite oli ottaa uusi toimintaprosessi käyttöön 02/2026 OKR-strategiatyökalun käyttöönoton myötä, mutta yksikössä meneillään olleet asiakastyöhön liittyvät kehittämistoimenpiteet olivat resurssien kohdentamisessa ajankohtaisia):*

### **TUKENA KOIVULA**

### **PROSESSIT: 1X VIIKKO | 3X VUOSI | 1X VUOSI | KÄSITELLÄÄN TARVITTAESSA**

**Alapuolen kohdat käsitellään kokonaisuutena 1x viikossa (45min kello 13:30-14:15)**

OKR:ien arviointi
Epäkohtailmoitukset
Suorat palautteet
Asiakasturvallisuus (HaiPro-ilmoitukset)
Tietosuoja ja tietoturva (HaiPro-ilmoitukset)
Työturvallisuus (HaiPro-ilmoitukset)

**Alapuolen kohdat käsitellään jokainen erikseen 3x vuodessa (huhtikuu, elokuu, joulukuu: 90min kello 13:15-14:45)**

OKR:ien suunnittelu
Omavalvonta (poikkeamat, muut havainnot)
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus havaitessaan epäkohdan
Lääkehoito
Yksikön taloustilanne
Sisäisten auditointien havainnot (kehittämiskohteita omalle yksikölle)
Lomat
Tapahtumat (Asiakaskokoukset, muut tapahtumat)
Osaamispajan tapaamisten havainnot (kehittämiskohteita omalle yksikölle)
Läheiskirje

**Alapuolen kohdat käsitellään jokainen erikseen 1x vuodessa (90min kello 13:15-14:45)**

<b>Maaliskuu:</b> Perustehtävä, arvot ja yhtiön vuositavoitteet
<b>Syyskuu:</b> Palautekyselyjen tulokset
<b>Huhtikuu:</b> IMO vahvistaminen
<b>Lokakuu:</b> Työhyvinvointi (Työhyvinvointikyselyn tulokset ja virkistysrahojen käyttö)
<b>Marraskuu:</b> Kehityskeskusteluista nousseet kehittämistarpeet
<b>Maaliskuu:</b> Palo- ja pelastusvalmius
<b>Toukokuu:</b> Työsuojelu

**Alapuolen kohdat käsitellään kokonaisuutena 1x viikossa tarvittaessa (45min kello 13:30-14:15)**

Rekrytointi
Perehdytys
Koulutukset
Opiskelijat ja oppilaitosyhteistyö

## 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikkötasolla henkilöstöpalavereissa keskustellen ja palavereissa laadituissa muistioissa, yksikön työ sähköpostissa sekä DomaCare-asiakastietojärjestelmän keskustelu- ja viestitoimintojen avulla. Esihenkilö voi tiedottaa henkilöstöä myös toimiston Tarifold-selailutelineen kautta paperisella ”rautalankaohjeistuksella”. Yksikön esihenkilö pitää huolen, että kyseisissä sähköisissä tiedotuskanavissa on tiedotettavaa asiaa koskevat henkilöt valittuina. Yksikön asiakkaiden läheisiä tiedotetaan muutoksista ja/tai korjaavista toimenpiteistä yksityiskohtaisesti esimerkiksi kasvokkain tapaamalla, tai läheisten illoissa, läheiskirjeen avulla sähköpostitse tai maapostitse, puhelimitse, tai muissa mahdollisissa yhteisissä tapaamisissa (esimerkiksi tapaaminen etäyhteydellä).

Yksikön asiakkaita tiedotetaan tilannekohtaisesti kasvokkain keskustelemalla, tai säännöllisissä asukaspalavereissa, tai puhelimitse (tekstiviesti/puhelu), tai asiakkaiden sekä esihenkilön välisessä inforyhmässä (jossa ei ole jäsenenä kaikki asiakkaat, vaan ainoastaan ryhmään halunneet asiakkaat), tai paperisella tiedotteella/kuvilla, jotka annetaan asiakkaille ja joka käydään heidän kanssaan yksilöllisen tuen avulla lävitse. Tilaajaa ja muita sidosryhmiä tiedotetaan muutoksista tilannekohtaisesti puhelimitse, kirjeen avulla sähköpostitse tai maapostitse tai kasvokkain tapaamalla, tai esimerkiksi etäyhteyden avulla.

Palveluyksikköön kohdistuvia riskitekijöitä arvioidaan työterveyshuollon, Turun kaupungin Kaupunkiympäristöalan Ympäristöterveyden (elintarvikehygieniä) ja pelastuslaitoksen (palotarkastus) kanssa. Riskejä arvioidessa kartoitusta tehdään ratkaisukeskeisesti ja niin, että vaara- ja riskitilanteita pyritään ennakoimaan. Jos arvioinneista ja ennakoivasta toimintakulttuurista huolimatta riskitilanne pääsee toteutumaan, tapahtunut analysoidaan henkilökuntaa ja tarvittaessa asianomaista turvallisuusviranomaisista konsultoiden. Tämän jälkeen päivitetään suunnitelma siitä, miten vastaavanlaisen riskitilanteen tapahtumisen mahdollisuus minimoidaan tulevaisuudessa.

Korjaavia toimenpiteitä huomioidaan myös Riskien ja mahdollisuuksien arviointilomaketta täytettäessä, työsuojelun toimintaohjelmassa sekä WPron Riskiarvioinnin yhteenvedossa, eli näiden ajantasaisuus kuvastaa hyvin yksikön sen hetkistä turvallisuutta.

Valvontalain edellyttämänä yksikössä tapahtuneita laatu poikkeamien ja riskien luonteet ja niiden ehkäisyksi laaditut ja toteutetut toimenpiteet tiedotetaan yksikön asiakkaille esihenkilön toimesta asukaspalavereissa vähintään 4 kuukauden välein ja esihenkilö tiedottaa asiakkaiden läheisiä näistä asioista myös vähintään 4 kuukauden välein.

## 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

**Ateriapalvelu:** Laatu tarkkaillaan esimerkiksi asiakkaiden tilaamien ruokien lämpötiloja mittaamalla ennen tarjoilua, vanhentuneita ruokia hävittämällä, jääkaappeja sekä pakastinta säännöllisesti puhdistamalla (aikavälit kirjattu yksikön työohjeisiin) ja lämpötiloja säännöllisesti mittaamalla sekä kirjaamalla (elintarvikehygieniäomavalvonnan mukaisesti). Mahdolliset laatu poikkeamat (esimerkiksi liian alhainen jääkaapin suosituslämpötila) kirjataan elintarvikehygieniakansioon sekä toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Tämän jälkeen tarkkaillaan sekä arvioidaan toteutettujen korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta. Lisäksi asiakkailta kerätään suullisesti ja/tai kirjallisesti asiakaspalautteita esimerkiksi ruuan mausta sekä määrästä ja palautteet välitetään keittiön henkilökunnalle (sähköposti/puhelu/tekstiviesti). Yksikössä otetaan tiistaisin Hygicult-pintapuhtaustäyte, tulos tulkitaan ja kirjataan sunnuntaisin ja tuloksen mukaan pohditaan ja toteutetaan korjaava toimenpide.

Ruokia tarjoiltaessa niiden laatu sekä tuoreutta tarkkaillaan ja tarvittaessa myös henkilöstö antaa korjaavaa palautetta rakentavasti keittiöön (puhelu/sähköposti/tekstiviesti), myös kannustavaa

palautetta välitetään keittiöön. Pakastimessa ja jääkaapeissa säilytettävissä elintarvikkeissa on päiväysmerkinnät eikä jo kertaalleen lämmitettyä ruokaa lämmitetä asiakkaille uudelleen tarjoiltavaksi. Yksikön sekä keittiön henkilökunta pitää huolen, että asiakkaiden mahdolliset yksilölliset erityisruokavaliot toteutuvat käytännössä; asiakkaiden erityisruokavaliotiedot ovat nähtävillä (tietosuoja huomioiden) viikoittaisessa ateriatilauslomakkeessa, joka lähetetään keittiölle. Lisäksi yksikköön saapuvissa aterioissa on vakuumpakatun ateriapakkauksen päällä erityisruokavaliion merkintä varmistamassa, että oikea ateria päätyy oikealle asiakkaalle (jos merkintä on epäselvä, tai syntyy muunlainen epävarmuus oikeasta erityisruokavaliosta, henkilöstö ottaa yhteyttä keittiöön varmistukseen asian). Henkilöstö avustaa asiakkaita tarvittaessa aterioinnin yksilöllisessä sujumisessa esimerkiksi soseuttamalla aterian, tai tarvittaessa syöttämällä, tai tiedustelemalla asiakkailta, mitä mahdollisia lisukkeita haluavat ateriaansa (esimerkiksi ketsuppia pastan päälle, salaatin kastiketta salaatin sekaan, tai mehukeittoa puuron joukkoon). Yksikön toimintakulttuuri tukee sitä, että asiakkaat voivat ottaa halutessaan ruuan itse. Lisäksi osa asiakkaista toivoo, että henkilöstö annostelee ruuan. Jotta voidaan varmistaa mahdollisimman hyvin se, että jokaisella aterialla henkilöstö tietää asiakkaiden erityisruokavaliot ja esim. sen kenelle ateria soseutetaan, keittiötilassa erään kaapin sisäpuolella on tietosuojan huomioiva lista näistä tiedoista asiakkaittain.

Siivouspalvelu: Siistijän työn jälkeen arvioidaan ja tarvittaessa siistijälle sekä hänen esihenkilöllensä annetaan suullisesti ja/tai kirjallisesti kiittävä tai korjaavaa palautetta (siivouspalvelun tuottajalla on erillinen palautekanava, jota yksikön esihenkilö tarvittaessa hyödyntää palautteen kirjaamisessa). Siivouksen palvelukuvauksen mukaista siivouspalvelua tarkkaillaan, eli että ne tehtävät, mitä palvelukuvaukseen on sovittu, tehdään sovituin menetelmin sekä sovittulla taajuudella. Henkilökunta varmistaa omaa siivousta toteuttaessaan, että asiakkaat eivät esimerkiksi kävele juuri mopatulla mahdollisesti liukkaalla lattialla (vaikka pyritäänkin käyttämään vain kosteaa moppia, ei märkää). Siivouspalvelun tuottajan kanssa tehdään muutamia kertoja vuodessa laatukiertoja. Tällöin annetaan palautetta siivouksen jäljestä ja käydään läpi mahdollisesti kirjattua aiempaa palautetta suhteessa palvelukuvaukseen ja näiden käyntien perusteella yksikköön tarjottavaan siivouspalveluun tehdään tarvittaessa muutoksia. Siivouspalvelua hyödynnetään tällä hetkellä myös yhden asiakkaan asunnon viikkosiivouksessa.

Vartijakutsupainikepalvelu: Henkilöstö soittaa tarvittaessa 24/7 palvelunumeroon palautetta antaakseen (tai antaa palautteen suullisesti ja/tai kirjallisesti kutsukäynnille tulleelle vartijalle). Vartija kutsutaan matalalla kynnyksellä, jotta työntekijöiden sekä asiakkaiden turvallisuus päärakennuksessa sekä pihapiirin rivitaloissa voidaan mahdollisimman hyvin turvata. Vartijakutsupainikkeelle on olemassa käyttöohje ja sen toimivuus varmistetaan säännöllisesti yökön toimesta.

Esihenkilö lähettää yksikön lääkeshoidosta vastaavalle lääkärille lääkeshoitoluvat allekirjoitettavaksi Signomilla ja antaa palautetta alihankintapalvelusta tarvittaessa sähköpostin välityksellä. Tarvittaessa esihenkilö konsultoi lääkärinä sähköpostitse, jos herää vaikkapa kysymys yksikön lääkeshoitosuunnitelman sisältöön liittyen.

## 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

<b>Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö</b>	Timo Kiukainen
<b>Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö</b>	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Kyllä: Sähkökatkon toimintakortti.

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### 4.1 Vastuut ja toimeenpano

<b>Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?</b>	Palveluyksikön johtaja Timo Kiukainen
<b>Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?</b>	Palveluyksikön johtaja, vastaava ohjaaja, ohjaajat

### Toimeenpano

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

*Päärakennuksen yläkerran keittiöolohuonetilan ilmoitustaululla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma lähetetään tarvittaessa sitä pyytäneelle taholle esimerkiksi sähköpostilla. Vakituinen henkilöstö sekä sijaiset näkevät omavalvontasuunnitelman myös sähköisessä muodossa IMS-tietojärjestelmässä. Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös internetissä (työnantaja vastaa suunnitelman näkymisestä internetissä ja palveluyksikön johtaja päivittää suunnitelman internetiin).*

### 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.

*Palveluyksikön johtaja Timo Kiukainen (kirjallinen tuotos katselmointi), vastaava ohjaaja Roosa Antikainen (katselmointi, kehittämis ehdotukset, ulkoasu) sekä yksikön henkilöstö (katselmointi, kehittämis ehdotukset, ulkoasu).*

*Palveluyksikön johtaja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa (jos jokin yksikön toiminnassa muuttuu olennaisesti). Palveluyksikön johtaja sekä vastaava ohjaaja katselmoivat omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa käsitellään henkilöstön kanssa esimerkiksi henkilöstöpalaverissa. Omavalvonnan mahdollisia poikkeamia ja näihin laadittuja toimenpiteitä päivitetään Omavalvontasuunnitelmaan 4 kuukauden välein.*

#### Toteutumisen seuranta

Läheisiä ja asiakkaita on tiedotettu omavalvonnan seurannasta ja keskeisistä huomioista omavalvonnan kehittämistoimenpiteisiin liittyen vähintään 4 kuukauden välein läheisille läheiskirjeenä ja asiakkaille asukaspalaverien yhteydessä esihenkilön kanssa omavalvonnan asioista asiakkaiden tasolla keskustellen, keskustellut asiat on kirjattu kunkin asukaspalaverin muistioon.

2025 keskeisin yksikön omavalvonnassa havaittu riski on ollut asiakkaan toimintakyvyn nopeasti etenevä ja pysyvä aleneminen, siitä seuranneet palveluluokkien nostot ja uuteen erittäin vaativaan palveluluokkaan vastaaminen sen edellyttämällä laadukkaalla tavalla. Tuen/ohjauksen/avustuksen ja riskien arvioinnin tarpeita on tullut ilmi esimerkiksi henkilöstön laatimien HaiPro-ilmoitusten käsittelyn ja näistä seuranneiden toimenpide-ehdotusten jalkauttamisessa, joita on tiedotettu asiakkaiden ja henkilöstön anonymiteettiä säilyttäen myös esimerkiksi läheisille.

Toimenpiteitä, joilla on vastattu em. omavalvonnan riskiin: palveluluokan nostaminen kahdesti ja näiden avulla toteutettu henkilöstömitoituksen lisääminen, rollaattori, G-tuoli, sairaalasänky, suihkutuoli, seinäkahvat x3 asuntoon, nostovyö, erikoisaterimet ja -astiat, toimintaterapeutin arviointikäynti, työfysioterapeutin yksikkökäynnit 5x 60min, potilasnostin (valmiudessa), liukulauta, painehaavoja ehkäisevä/hoitava patja, toistaiseksi määräaikaisen rajoitustoimenpiteen aktiivinen seuranta ja asiantuntijatiimiin konsultoinnin harkinta mahdollisen rajoituspäätöksen pohtimista varten, lähete Vaativiin Vammaispalveluihin tutkimusjaksolle, potilasnostimen perehdytys 2x yksikkökäynti, keväällä ja syksyllä vakitukselle henkilöstölle järjestettävä kinestetikkakoulutus (2+2 koulutuspäivää) ja näiden välissä kenttäohjauspäivä, syksyllä osalle henkilöstöä suunnitteilla Avekki-koulutus, kuvakommunikaatio tueksi tiettyihin tilanteisiin, hälytysmatto (valmiudessa) neurologian erikoislääkärin hoitokontakti...