



Tukena

Tukena Katariina omavalvonta- suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	31.5.2025
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Siru Mamia palveluyksikön johtaja Tukena Katariina
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.50

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.2	Palveluyksikön perustiedot	2
1.3.	Palveluyksikön ostopalvelut.....	2
1.4	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Asiakasturvallisuus.....	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	7
2.4	Muistutusten käsittely	9
2.5	Henkilöstö	9
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	10
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	11
2.8	Toimitilat ja välineet	11
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	12
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	13
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	14
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	15
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	15
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	15
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	15
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	17
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	17
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	17
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	18
4.1	Vastuut ja toimeenpano.....	18
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	18

Voimassaoloaika: 31.5.2026 Organisaatiotaso:

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Tukena Katariina
Osoite	Meriläistentie 1 A, 20740 Turku
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Siru Mamia
Vastuuhenkilön puhelin	040 4835 132
Vastuuhenkilön sähköposti	siru.mamia@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Siivouspalvelut	Lassila&Tikanoja	Siru Mamia
Hoitajakutsujärjestelmä	Everon	Siru Mamia
Vartiointipalvelut	Securitas	Siru Mamia
Lääkelupa-asiat	Esti Laaksonen	Siru Mamia
Vuokramatot	Lindström Oy	Siru Mamia

Voimassaoloaika: 31.5.2026 Organisaatiotaso:

Asiantuntijapalvelut IMO- asioissa	Suomen kotilääkärit Oy	Siru Mamia
---------------------------------------	------------------------	------------

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Asumispalvelut (yöpäivölkautinen palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen, tuettu asuminen)
---	--

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	kehitysvammaiset ja muuta erityistä tukea tarvitsevat henkilöt
Paikkamäärä	17 + 10 + 10
Millä tavoin palvelua tuotetaan	Ostopalveluna sopimuksen perusteella
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	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:

Hyvä elämä ja kumppanuus

Tukena Katariinassa kohtaamme jokaisen ystävällisesti ja yksilöllisesti. Tuemme hyvää elämää ja osallisuutta. Pidämme asukkaat toimintamme keskiössä. Teemme aktiivisesti yhteistyötä asukkaiden verkostojen kanssa. Mittaamme onnistumista asiakas-, läheis- ja tilaajakyselyiden avulla.

Kestävä talous ja kasvu

Taloutemme on vastuullista ja kestävä. Käytämme toimintamme tuotot palveluiden kehittämiseen ja hyvän elämän rakentamiseen. Teemme suunnitelmia ja hankintoja faktoihin perustuen.

Sujuva arki ja kyvykkyys

Tukena Katariinassa sujuvan arjen mahdollistajina työskentelee työyhteisö, jossa on monenlaista osaamista. Yksikössä päivitetään työohjeita yhteistyössä. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja. Omaohjaaja laatii palveluntoteuttamissuunnitelman yhdessä asukkaan ja asukkaan verkostojen kanssa. Palveluntoteuttamissuunnitelmaan kirjataan asukkaan tarvitsemat palvelut ja arki rakennetaan yksilöllisesti asukkaan näköiseksi.

Houkuttava ja koukuttava työyhteisö

Tukena Katariinassa työskentelee osaava, koulutettu ja työhön sitoutunut työyhteisö. Työyhteisön hyvinvointia ja työssä jaksamista edesautetaan esimerkiksi säännöllisillä työnohjauksilla ja kehittämis-/virkistyspäivillä.

Osaaminen ja läheltä johtaminen

Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että Tukena Katariinassa henkilökuntaa on riittävästi ja henkilökunnan koulutus ja ammattitaito ovat riittävän laadukkaat palvelun tuottamiseen. Henkilöstön riittävyttä, rakennetta ja kelpoisuutta arvioidaan suhteessa asukkaiden toimintakykyyn, avun ja tuen tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin. Rekrytoinnissa huomioidaan, että palkattava henkilö täyttää tehtävän vaatimat koulutus- ja osaamistarpeet. Pätevyysvaatimusten lisäksi arvioidaan palkattavan henkilön osaaminen suhteessa yksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja tarvittavaan osaamiseen sekä asukkaiden erityistarpeisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröitynä Valviran ammattihenkilörekisteriin. Rekisteröintitiedot tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä. Koulutustarpeita arvioidaan arjessa sekä kehityskeskusteluissa. Henkilöstö osallistuu Tukenan sisäisiin koulutuksiin, joiden lisäksi voidaan tarvittaessa hankkia koulutuksia muilta toimijoilta. Henkilöstölle on jaettu vastuualueet, joiden toimivuudesta yksikössä henkilökunta vastaa yhteistyössä palveluyksikön johtajan kanssa. Tukenan työterveys on Mehiläisessä. Palveluyksikön johtaja tekee yhteistyötä työterveyden kanssa henkilöstön työkyvyn varmistamiseksi ja

edistämiseksi. Tukenassa toteutetaan työyhteisöviikkykysely vuosittain. Katariinassa käsitellään työyhteisöviikkykyselyiden tulokset yhdessä ja arvioidaan niiden pohjalta kehittämistarpeet.

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

Tukena Katariinassa RAI-arviointeja hyödynnetään yksilötasolla toimintakyvyn seurannassa. Pidemmällä aikavälillä pystymme havainnoimaan mahdollisia toimintakyvyn muutoksia ja reagoimaan niihin tarpeen mukaan. Tuen tarpeen muuttuessa käymme keskustelua tilaajan kanssa tarvittavista toimenpiteistä.

Tuetun asumisen palveluissa RAI-arviointeja ei tehdä. Heille lähetetään asiakastytyväisyyskyselyt vuosittain, käynneillä asiakkaat voivat antaa palautetta sekä kaksi kertaa vuodessa päivitetään palvelun toteuttamissuunnitelmat.

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 Katariinassa on nimetty laatuvaikuttajat, jotka yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa seuraavat palvelujen toteutumista yksikössä. Laatuvaikuttajat seuraavat mm. auditointiraportteja ja tuovat niistä nousseita asioita palveluyksikön johtajalle tiedoksi mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittain lähetetään asiakastytyväisyyskyselyt niin asiakkailla, läheisille kuin tilaajalle ja ne käsitellään yhdessä asianosaisten kanssa erikseen sovitussa tilaisuudessa. Riskien arviointi on osa työskentelyä ja vähintään kerran vuodessa pysähdytään tarkastelemaan esille nousseita riskejä työyhteisön kesken. Henkilöstöllä on käytössä HaiPro-järjestelmä, johon kirjaavat esiin nousseet poikkeamat.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

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

Tukena Katariinan henkilöstö osallistuu riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskien arviointi tehdään kerran vuodessa työsuojeluasiakseen ja muutaman työntekijän kanssa yhteistyössä. Kaikista epäkohdista, laatueroista ja riskeistä ilmoitetaan palveluyksikön johtajalle, tehdään niistä ilmoitus HaiPro-järjestelmään sekä tehdään tarvittaessa epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisesta. Ilmoitukset käsitellään erikseen HaiPro-palaverissa, joka suunnitellaan ilmoitusten tulon mukaan. HaiPro-ilmoitusten käsittelystä nousevat kehittämistoimenpiteet kirjataan HaiPro-järjestelmään, HaiPro-palaverin muistioon ja tarvittaessa asiakastietojärjestelmään sekä päivitetään työohjeet vastaamaan sovittuja toimenpiteitä. Tarvittaessa HaiPro-ilmoitusten käsittelyyn osallistuu esimerkiksi organisaation johto, läheiset, palvelun tilaajat sekä asianomaiset. Yhdessä sovitut asiat tiedotetaan henkilöstölle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, henkilökohtaisesti tai henkilöstöpalaverissa. Henkilöstöpalaverin muistio tallennetaan IMS-järjestelmään, jossa muistio on koko henkilöstön luettavissa. Asiakastietoja sisältävät asiat tallennetaan aina vain asiakastietojärjestelmään.

Henkilöstön ensiapu- ja alkusammutustaidot pidetään ajantasaisina. Henkilöstö saa aina tarvittaessa koulutusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen, jossa pääpaino tilanteiden ennakoinnissa (esimerkiksi Avekki-koulutus).

Tukena Katariina toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, siivoussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Palveluyksikön johtaja on vastuussa suunnitelmien ajantasaisuudesta ja vastaa niiden noudattamisesta. Pelastussuunnitelma tarkastetaan vuosittain, vastuuhenkilönä on palveluyksikön johtaja. Katariinassa on käytössä Everon-hoitajakutsujärjestelmä. Henkilökunnalla on hälytyspainikkeet, joista lähtee ilmoitus yksikön puhelimiin sekä vartiointipalveluun (Securitas Oy). Hälyttimien toimivuus testataan kerran kuukaudessa.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön johtaja toimii yksikön vastuuhenkilönä ja johtaa arjessa omavalvonnan toteutumista. Palveluyksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä sekä omavalvonnan toteuttamisesta ja seurannasta. Palvelupäällikkö ohjaa ja tukee yksikön johtajaa omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa. Palveluyksikön johtaja toteuttaa läheltä johtamista, jonka mukaisesti työskentelee yksikössä, on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työn resursoinnista. Jokainen yksittäinen työntekijä vastaa oman työn laadusta ja kehittämisestä. Jokaisen velvollisuus on:

- Edistää asiakastytyvyyttä ja huomioida asiakkaat ja asiakkaan verkostot yksilöllisesti
- Työskennellä niin, että Tukenan perustehtävä, visio ja arvo toteutuvat
- Puuttua epäkohtiin
- Ilmoittaa yksikön johtajalle työtään haittaavasta informaatiosta tai häiriöstä

- Noudattaa työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä

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 päivittämisen kirjaamisen avulla. Asumispalveluasiakkaiden toimintakyvyn ja palveluntarpeen määrittämisessä käytetään interRAI-ID-arviointijärjestelmää. RAI-tietoa hyödynnetään asiakkaan palvelun toteuttamisen suunnittelussa, yksikön toiminnan kehittämisessä ja lähijohtamisessa, omavalvonnassa sekä organisaatiotason toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

Tukena Katariinassa omaohjaajat huolehtivat asiakkaiden vuosikontrolleista tarpeen mukaan. Asiakkaat, jotka eivät pysty itse hoitamaan asioitaan, saavat tukea työntekijöiltä palveluihin hakeutumisessa. Palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä otetaan huomioon asiakkaan edellytykset osallistua palvelujen suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen. Asiakkaiden läheisten kanssa tehdään yhteistyötä, jos asiakas sitä toivoo tai on välttämätöntä asiakkaan oikeuksien toteuttamiseksi. Tukena Katariinassa suurin osa asiakkaista tarvitsee tukea asioiden hoitamiseen. Työntekijät informoivat tarvittaessa läheisiä, edunvalvojaa ja/tai asiakkaan omaa sosiaalityöntekijää. Tukena Katariinassa on tehty vuosikello RAI-arviointien ja palvelun toteuttamissuunnitelmien päivitykseen. Omaohjaaja huolehtii, että nämä tulee ajallaan tehtyä.

Töyhteisössä keskustellaan yleisesti siitä, miten kohdataan ja puhutaan asiakkaille. Jos huomataan, että asiakasta kohdellaan epäasiallisesti, on tärkeää keskustella heti asianosaisen kanssa tilanteesta. Jos tämä ei ole riittävä keino, voi tilanteen huomannut viedä asian tiedoksi esihenkilölle sekä tehdä HaiPro-ilmoituksen epäasiallisesta kohtelusta. Lisäksi IMS:ssä on oma ohjeistus ja lomake epäkohtailmoituksen tekemiseen.

Suunnitelman laadinnan ja päivittämisen jälkeen omaohjaaja kirjaa Doma Care -asiakastietojärjestelmän päivittämisen kirjaamisen -välilehdelle suunnitelman valmistumisesta ja tarvittaessa informoi vielä henkilöstöä esimerkiksi henkilöstöpalaverin yhteydessä. Kaikkien työntekijöiden velvollisuutena on tutustua jokaisen asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Mobiilisti kirjatessa Doma Care muistuttaa tavoitteiden arvioinnista päivittäiskirjaamisen yhteydessä.

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

Tukena Katariinassa asiakkaiden toimintakyky määrittelee sen, millä keinoin edistämme heidän itsemääräämisoikeutensa toteutumista. Asiakkailla on omat yksöt, joihin muut asiakkaat tai henkilökunta tarvitsevat luvan vierailukseen. Asiakkaat tarvitsevat tukea valintojen tekemisessä,

Voimassaoloaika: 31.5.2026
Organisaatiotaso:

jolloin henkilökunta tarjoaa erilaisia vaihtoehtoja. Asiakkaiden on pääsääntöisesti vaikea hahmottaa erilaisia kokonaisuuksia, joten on tärkeää, että henkilökunta tarjoaa esimerkkejä valintoihin. Asiakkailta on käytössä vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, joiden avulla pyrimme selvittämään mielipiteen asiakkailta, jotka eivät kommunikoi puheella tai on puheen tuottamisen vaikeuksia. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yksilökohtaisemmin, millä keinoin asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan (esim. päivittäisissä valinnoissa ja ohjaamistilanteissa).

<p>Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Varhan 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.</p> <p>Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.</p> <p>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.</p> <p>Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15, p. 02 313 2399 , sosiaaliasiavastaava@varha.fi</p>
<p>Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Varhan 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.</p> <p>Potilasasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kantelu • oikaisuvaatimus • valitus • vahingonkorvausvaatimus • potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus • muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan

Voimassaoloaika: 31.5.2026 Organisaatiotaso:

	<p>panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.</p> <p>Potilasasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 8-15.30, p. 02 313 2399, potilasasiavastaava@varha.fi</p>
--	--

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Siru Mamia, yksikön johtaja Tukena Katariina
--	--

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

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

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

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Katariinassa muistutukset käsitellään henkilöstön yhteisissä palavereissa. Henkilöstön kanssa suunnitellaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Näin pyritään osaltaan varmistamaan palveluiden hyvä laatu ja sen kehittäminen. Palveluyksikön johtaja tiedottaa välittömästi tehdystä muistutuksesta myös Tukena Oy:n johtoryhmää ja alueen palvelupäällikköä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2 viikkoa.

2.5 Henkilöstö

Tukena Katariinassa vakituisen henkilöstön määrä rakentuu seuraavanlaisesti:

Palveluyksikön johtaja: 1 (sosionomi AMK)

Voimassaoloaika: 31.5.2026 Organisaatiotaso:

Vastaava ohjaaja: 1 (sairaanhoitaja AMK)

Ohjaaja AMK: 3 (sosionomi AMK x 2, toimintaterapeutti AMK x 1)

Ohjaaja: 12 (lähihoitaja x 10, perushoitaja x 1, mielenterveyshoitaja x 1)

Lisäksi oppisopimuksella työskentelee tällä hetkellä kaksi lähihoitajaopiskelijaa.

Sijaisia käytetään asiakasmäärät huomioiden. Riippuen asiakkaan palvelutarpeesta resursointi on joko suhteessa 1, 0,7 tai 0,3. Tukena Katariinalla on oma sijaisryhmä, johon laitetaan akuutit sijaistarpeet. Ulkopuolelta vuokrattua työvoimaa ei ole viime vuosina tarvittu ollenkaan. Palveluyksikön johtaja yhdessä vuorovastaavan kanssa huolehtii vuorojen riittävästä resursoinnista. Työntekijöille on laadittu erilliset ohjeet sijaishankintaa varten, mahdollistaen tarvittaessa oman henkilöstön käytön, jos sijaisuutta ei muuten saada täytettyä.

Rekrytoinnin yhteydessä palveluyksikön johtaja varmistaa, että palkattava henkilö on rekisteröitynyt Valviran ammattihenkilörekisteriin ja että palkattavalla henkilöllä on riittävä koulutus, osaaminen sekä kielitaito ja hän on soveltuva tehtävään. Uusi työntekijä toimittaa palveluyksikön johtajalle tutkintotodistuksen sekä muut tarvittavat todistukset (esim. rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevältä) työsuhteen alkaessa ja todistukset viedään henkilöstöhallinnon järjestelmään Mepcoon.

Palveluyksikön johtaja varmistaa perehdytyksen asianmukaisesta toteutumisesta, koko henkilöstö osallistuu perehdyttämiseen. Palveluyksikön johtaja varmistaa koeaikakeskustelun yhteydessä, että henkilöstö on saanut riittävän perehdytyksen. Perehdytys- ja koulutustarpeisiin palataan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Palveluyksikön johtaja laatii vuosittain koulutussuunnitelman kehityskeskustelujen ja muiden keskustelujen pohjalta. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijan sijaistaessa laillistettua sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä opiskelija toimittaa palveluyksikön johtajalle ajantasaisen opintorekisteriotteen. Palveluyksikön johtaja tekee arvion opiskelijan soveltuvuudesta tehtävään.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus antaa palautetta sekä tarvittaessa tuoda palveluyksikön johtajan tiedoksi, jos työntekijän työskentelyssä tai osaamisessa huomataan puutteita. Palveluyksikön johtaja käy tarvittaessa keskustelun työntekijän kanssa tilanteesta ja varmistaa, ettei osaaminen tai työskentelyn asianmukaisuus johdu perehdytyksen puutteesta. Muutoin varmistetaan perehdytyksen toteutuminen asian suhteen. Jos keskustelun ja mahdollisen perehdytyksen jälkeen on edelleen huomautettavaa työntekijän toiminnassa, ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin organisaation ohjeiden mukaisesti. (varhainen välittäminen, huomautus-/varoitustenmenettely).

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Tukena Katariinassa asiakkaat ovat luokiteltuina eri palveluluokkiin ja kussakin palveluluokassa on määriteltynä mitoitus, jonka mukaan henkilöstöä on yksikössä töissä. Palveluyksikön johtaja laskee mitoitusten mukaiset resurssit ja kohdentaa niitä riittäväällä tavalla. Esim. loma-aikoina ei välttämättä ole kaikkia asiakkaita paikalla, jolloin pienempikin henkilöstöresurssi voi riittää mitoituksen täyttämiseksi. Työvuorovelhossa seuraamme henkilöstön vuoromitoituksia. Sijaisten palkkaamisesta päättää yksikönjohtaja (tai hänen sijaisensa/vuorovastaava), joka hankkii tarvittaessa puuttuviin vuoroihin sijaiset, resurssiviisautta käyttäen. Tukena Katariinassa on vakituiset toimet täynnä. Lyhyet ja pidemmät sijaisuudet on saatu hyvin täytettyä. Akuutit poissaolot ovat haastavimmat. Tällöinkin yleensä yksikön henkilöstö joustaa tarvittaessa ja tietyissä tilanteissa työntekijä pystyy työskentelemään vuoron yksin, koska toisessa kerroksessa sekä yhteisöllisessä asumisessa on työntekijöitä, jotka voivat tulla tarvittaessa auttamaan. Lisäksi yksikön vastaava ohjaaja pystyy tarvittaessa auttamaan aamuvuoroissa silloin, kun ei ole miehitykseen valmiiksi suunniteltuna. Viimeisenä vaihtoehtona palveluyksikön johtaja voi irtaantua tarvittaessa auttamaan yksikköön. Sopimuksen mukaan maksimissaan 50 prosenttia työajasta voi olla vahvuuteen laskettuna.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tukena Katariinassa on asiakkaille nimettynä Varhan vammaispalveluista oma sosiaalityöntekijä, jonka kanssa palveluyksikön johtaja sekä tarvittaessa vastaava ohjaaja ja henkilöstö tekevät yhteistyötä. Yhteistyö vammaispalveluiden kanssa on sujunut hyvin ja säännöllisesti on järjestetty palaveria asiakkaiden asioissa. Asiakkaiden terveyspalvelut järjestetään pääasiassa Mäntymäen terveysaseman kautta ja asiakkaille on nimettynä omalääkäri, jonka kanssa pääsääntöisesti asioidaan. Lisäksi on muita yhteistyötahoja, joiden kanssa asiakkaan omaohjaaja ja muu henkilöstö on yhteydessä tarpeen mukaan ja huolehtii tarvittavien palveluiden organisoimisesta.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Katariina toimii Turun Katariinanlaaksossa sijaitsevassa Tukena-säätiön omistamassa kiinteistössä. Tukena-säätiö toimii vuokranantajana asiakkaille, Kiinteistö Oy Tukena Katariina. Asumiseen liittyvät palvelut hyvinvointialueet ostavat Tukena Oy:ltä.

Tukena Katariinassa on kaksi kotiryhmää, A-portaassa. Lisäksi kiinteistössä asuu itsenäisesti asiakkaita, joille Tukena Katariina tuottaa yhteisöllistä sekä tuettua asumista. Asiakkaat sijoittuvat Tukena Katariinaan palvelutarpeen mukaan. Ensimmäisessä kerroksessa järjestetään tehostettua palveluasumista ja toisessa kerroksessa vaativaa tehostettua palveluasumista. Uuden asiakkaan muuttaessa lähtökohtaisesti asiakas muuttaa vapaana olevaan asuntoon, mutta mahdollisuuksien mukaan pohditaan sisäisiä huonejärjestelyjä tarpeita vastaavaksi. Asiakkaat saavat vaikuttaa oman asuntonsa / huoneensa sisustukseen huoneenvuokralain mukaisesti. Omaiset tai edunvalvojat ja ohjaajat avustavat asiakkaita mieleisen sisustuksen toteuttamisessa.

A-portaan kotiryhmässä on ensimmäisessä kerroksessa 9 yksiötä ja yhteiset tilat. Jokaisella asiakkaalla on oma asunto, joissa on huone, kylpyhuone ja avokeittiö. Osassa asunnoista on patio tai parveke. Lisäksi jokaisella on käytössään yhteinen keittiö-ruokailutila ja olohuone/oleskelutila. Toisessa kerroksessa on 8 huonetta ja yhteiset tilat. Jokaisella asiakkaalla on oma asunto, johon sisältyy oma kylpyhuone ja osassa oma avokeittiö. Sauna on Kiinteistö Oy:n tiloissa ja sinne on mahdollista päästä kerran viikossa. Samaan aikaan on mahdollista pulahtaa talon uima-altaaseen. Jokaisella asiakkaalla on omassa kylpyhuoneessaan oma pyykkikone henkilökohtaista pyykkihuoltoa varten. Läheisten on mahdollista yöpyä asiakkaan omassa asunnossa niin halutessaan.

Yhteisöllisen ja tuetun palvelun asiakkaat asuvat sekä A- että C-portaassa. Heillä on oma esteetön yksiö tai kaksio käytössään. Lisäksi he saavat käyttää talon pesutupaa, kerhohuonetta ja kuntosalia maksutta. Lauantaisin on mahdollisuus maksusta varata sauna- ja uima-allasvuoro.

B-osassa sijaitsee ravintola Eptihia, josta asiakkaat voivat halutessaan ostaa ateriapalveluita ja käydä lounasaikaan ravintolan tiloissa syömässä.

Rakennusten kunnossapidosta vastaa Tukena-säätiö. Viikoittaisesta kunnossapidosta vastaa ostopalveluna Kiinteistöhuolto Laine & Nummisto, joka käy Katariinassa mm. ajamassa lumet, nurmikot, vaihtamassa käytävien ja yleisten tilojen lamppuja yms. Huoltopyyntöilmoitus tehdään Granlund Managerin kautta. Huoltopyynnön voi myös soittaa. Pidemmän tähtäimen kunnostussuunnitelmia ja korjauspyyntöjä/remontteja koordinoi palveluyksikön johtaja.

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 laiterekisteriin. 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	Tukena Katariinan yksikön johtaja Siru Mamia, p. 040 483 5132, siru.mamia@tukena.fi
---	--

Tukena Katariinassa asiakkaat hankkivat pääsääntöisesti itse tarvitsemansa lääkinälliset laitteet. Mahdolliset yksikön omistamat laitteet kirjataan Bernerin laitejärjestelmään. Tällä hetkellä Tukena Katariinassa on ainoastaan verenpainemittari, joka on viety laitejärjestelmään. Asiakkaiden laitteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Laitteiden käyttö perehdytetään työntekijöille.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Jokainen työntekijä käy työsuhteensa alkaessa koulutuksen asiakastietojen kirjaamisesta ja Domacaren käytöstä. Yksikön työntekijöitä kirjaamisessa ohjaavat ja neuvovat yksikön johtaja, vastaava ohjaaja sekä yksikölle nimetty kirjaamisasiantuntija. Kirjaamisasiantuntijat muodostavat verkoston, jossa jaetaan ajankohtaista tietoa kirjaamisesta.

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 tietosuojaohteita. Tukena on sopinut tietosuojasta myös alihankinta- ja

Voimassaoloaika: 31.5.2026 Organisaatiotaso:

ostopalvelusopimuksissa ja tarvittaessa on laadittu erillinen henkilötietojen käsittelyä koskeva pääsopimuksen liite.

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

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

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

Hoitajakutsujärjestelmänä käytetään Everon-hoitajakutsujärjestelmää. Henkilöstöllä on kutsunapit, joita painamalla lähtee hälytys kotiryhmien puhelimiin sekä Securitakselle. Järjestelmässä on akkuvarmennus. Hälytyksien välittämiseen käytetään roamaavaa sim-korttia, jolloin käytettävissä ovat eri palveluntarjoajien tarjoamat mobiiliverkot. Järjestelmä ilmoittaa vikaantuneista laitteista, yhteysongelmista ja akun varaustason alenemisesta yksikön pääkäyttäjälle sähköpostitse. Järjestelmätoimittaja ylläpitää keskeisistä laitteista varastoa ja lähettää korvaavan hälytinpainikkeen ja ohjeet laitteen korvaamiseen pyynnöstä postitse muutamassa päivässä. Everonilta on lisäksi käytössä porttipuhelin, joka toimii ovikellona yksikköön. Ovikellon hälytys tulee soittona puhelimeen ja sitä kautta pystytään aukaisemaan liukuovet kerrostaloon. Soiton yhteydessä on puheominaisuus, jolla voidaan varmentaa, kuka oven takana on. Lisäksi kerrosten ovissa on ovikello ja kameravalvonta, jonka kuva ohjautuu reaaliaikaisesti puhelimen sovellukseen, jolloin voidaan ennen oven avaamista tarvittaessa varmentaa, kuka oven takana on.

Henkilöstö perehdytetään hoitajakutsujärjestelmän käyttöön osana perehdytystä. Laitteisto testataan kerran kuukaudessa, testaukset on aikataulutettu ja ohjeistettu asiakastietojärjestelmän kalenteriin.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Tukenan palveluyksiköissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?	26.3.2025 päivitetty
--	----------------------

Voimassaoloaika: 31.5.2026 Organisaatiotaso:

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö	Tukena Katariinan vastaava ohjaaja
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö	Tukena Katariinan vastaava ohjaaja

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Siru Mamia, p. 040 483 5132 siru.mamia@tukena.fi
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Mari Harju, p. 040 660 2873, mari.harju@tukena.fi

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.

Tukena Katariinassa asiakastietoja säilytetään asiakastietojärjestelmässä eikä nimitietoja pidetä yksikössä yllä. Asiakkaat voivat halutessaan säilyttää huoneissaan heitä koskevia papereita. Yksikön johtaja, vastaava ohjaaja sekä laatuvaastavat osaltaan seuraavat, että yksikössä noudatetaan tietosuojaan liittyviä ohjeistuksia. Sisäiset auditoinnit auttavat seuraamaan, jos niistä nousee esille poikkeamia, joita yksiköissä voi tietosuojaan liittyen tapahtua. Tällöin varmistetaan, ettei Katariinassa näin toimita tai toiminta korjataan välittömästi.

Voimassaoloaika: 31.5.2026 Organisaatiotaso:

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä keräämme säännöllisesti palautetta. Vuosittain tehtävät kyselyt (asiakas-, läheistyöyhteisövirekyselyt) ovat osa toimintakulttuuriamme. Kyselyistä saamamme palautteen käsittelemme palaverissa. Läheiskyselyt tarkoituksena käsitellä kesällä yhteisen kesätapahtuman yhteydessä. Keräämme myös suoria palautteita. Suorat palautteet kirjaamme ylös IMS-järjestelmän linkistä.

Otamme palautteista huomiota ja teemme niiden perusteella tarpeelliset muutokset toimintaamme laadun kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi. Jatkossa Tukenalle tulee suora QR-koodi, jonka avulla esim. Asiakkaat ja läheiset pystyvät antamaan suoraan palautteen ilman, että henkilöstön tulee kirjata sitä järjestelmään.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön yksikön johtaja Siru Mamia siru.mamia@tukena.fi
--	---

Yksikössä keskustellaan ja dokumentoidaan riskejä ja niiden vakavuusluokkaa esim. HaiPro-menetelmällä. Vuosittain laaditaan työsuojeluohjelma, jossa henkilöstö on yhdessä pohtinut yksikön riskit ja mahdollisuudet. Dokumenttia päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan useammin. Tarvittaessa otetaan avuksi myös ideoita muista yksiköistä tai viranomaisohjeistuksia. Yksikössä työskentelee pitkäaikaista henkilöstöä, jotka osaavat hyvin tunnistaa ja ennakoita mahdollisia eteen tulevia riskejä kokemukseensa perustuen.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Voimassaoloaika: 31.5.2026
Organisaatiotaso:

- Tunnistamme ja arvioimme systemaattisesti ja kattavasti kaikki merkittävät, tavoitteiden saavuttamista uhkaavat riskit, ja teemme niistä riskienhallintadokumentteja, joiden katselmuksot ovat kalenteroituna yksikönjohtajan kalenterissa.
- Ennakoimme ja tunnistamme epävarmuustekijät ja siten kehitämme riskien ennakoimista sekä riskien edellyttämiä toimenpiteitä
 - Otetaan ainoastaan tietoisia ja arvioituja riskejä esim. Liiketoiminnan laajentamisessa, markkina-alueen kasvattamisessa sekä uuden liiketoiminnan luomisessa;
 - Vältämme tai minimoimme vahinkoriskejä, jokainen työntekijämme huomio niitä!
 - Varmistamme tuotteiden, ratkaisujen ja palveluiden turvallisuuden silmämääräisesti ja tarvittaessa myös muilla keinoin testaamalla.
 - Luomme työntekijöille turvallisen työympäristön yhdessä havainnoimalla ja keskustelemalla epäkohdista.
 - Minimoimme epäterveiden ilmiöiden, rikosten tai väärinkäytösten mahdollisuudet toimintaperiaatteilla, kontrolleilla ja valvonnalla. Seuraamme aikaa ja lähialueiden tapahtumia.
 - Tiedotamme riskeistä ja riskienhallinnasta sidosryhmille kuten läheisille, tilaajille jne.
 - Pyrimme kustannustehokkuuteen riskienhallinnassa.
 - Riskien ja mahdollisuuksien arviointi Tukenan kaavakkeen avulla ja sen päivitys vuosittain

Kirjaamme havaitsemamme asiakas tai työturvallisuuteen liittyvät, läheltä piti - tilanteet ja haittatapahtumat HaiPro-järjestelmään sekä myös Domacareen. Yksikön johtaja selvittää yhdessä ohjaajien kanssa tilanteiden syyt ja määrittämme yhdessä tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Yksikönjohtaja vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta.

Asiakkaan elämään vaikuttavista tapahtumista informoidaan myös asiakkaan läheisiä, mikäli näin on heidän kanssaan sovittu. HaiPro-ilmoitukset käsitellään yksikön HaiPro-palaverissa ja käsittely dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti -tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan HaiPron lisäksi aina myös DomaCare-asiakastietojärjestelmään ko. asiakkaan tietoihin. DomaCare-järjestelmään kuvataan, mitä tapahtui ja mikä asiakkaan vointi on.

HaiPro-järjestelmään kirjataan syiden analysointi ja korjaavat toimenpiteet. Erityinen huomio kiinnitetään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyyanalyysiin. Keskeiset havainnot asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä ja haittatapahtumista sekä niiden juurisyyistä ja toteutetuista toimenpiteistä raportoidaan kuukausiraportilla palvelupäällikölle. Palvelupäälliköt käsittelevät tapaukset kokouksissaan.

HaiPro-järjestelmään viedyt lääkepoikkeamatapahtumat menevät eteenpäin Tukenan hoitotyön osaajille, jotka osaltaan käsittelevät yksiköiden lääkehoidon poikkeamat omilla palaverissaan ja tarpeen tullen ottaen niihin kantaa.

Toimintajärjestelmä IMS:stä löytyy kirjallinen ohje kaltoinkohteluilmoituksen tekemiseen sekä raporttipohja sitä varten.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seuraamme ja arvioimme tarpeen mukaan tai vähintään vuosittain päivitettävien dokumenttien muodossa.

Vaara ja häiritsevät tapahtumat raportoimme HaiPro-järjestelmään viipymättä. Teemme tarvittavat muutokset vaaran poistamiseksi välittömästi, informoimme kaikkia työntekijöitä (ja tarvittaessa myös asiakkaitamme) ja käsittelemme HaiPro-ilmoitukset koko henkilöstön voimin HaiPro-palaverissa.

Hygieniaohjeita seuraamme erikseen elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Pidemmiltä matkoilta saapuneet työntekijät huomioivat mm. Salmonellatartuntavaaran ja tarvittaessa testattavat itsensä.

Teemme yhdessä havaintoja laadukkaan toiminnan takaamiseksi ja epäkohtia tuomme esiin. Niitä käsittelemme kiireellisyyden mukaan joko heti, viikkopalaverissa tai isommissa henkilöstöpalaverissa.

Työsuojeluohjelman valmistuttua koko henkilöstömme lukee sen ja kuittaa luetuksi. Uudet työntekijät saavat riskienhallinnan ohjeistuksen myös perehdytyksessään.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Varmistamme Tukena Katariinan omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa seuraamalla palvelun laatua päivittäin. Siivouspalvelun tasoa seuraamme torstaisin, jolloin siivooja meillä käy. Huonon laadun kuvaamme ja lähetämme yksikönjohtajan kautta alihankkijalle, eli Lassila & Tikanojalle tiedoksi. Ateriapalvelun tuotteita havainnoimme päivittäin ja tarvittaessa otamme yhteyttä Epitehian. Kiinteistöhuollon palvelujen puutteissa yksikönjohtaja tai tilanteen havainnut ohjaaja ottaa yhteyttä palvelua tarjoavaan Laine & Nummiston puhelimitse tai Granlund Manager-sovelluksella.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Siru Mamia, siru.mamia@tukena.fi
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Voimassaoloaika: 31.5.2026 Organisaatiotaso:

Tukena Katariinassa on laadittu toimintakortit/ohjeet sähkökatkoja varten. Toimintakorttipohjia on organisaatiolla luotuna useampia, joiden ajantasaiseksi päivittäminen on työn alla.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Palveluyksikön johtaja Siru Mamia
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Palveluyksikön johtaja, laatuvaastavat sekä tarkistuksessa yksikön henkilökunta

Toimeenpano

Katariinan omavalvontasuunnitelma on nähtävissä verkkosivuilla, IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä sekä yksikön ilmoitustauluilla. Henkilöstö kuittaa sähköisesti omavalvontasuunnitelman luetuksi IMS-toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Kun omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutoksia, siitä lähtee sähköpostitse tieto koko yksikön henkilöstölle. IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä voidaan tehdä merkintöjä, mitä osioita omavalvontasuunnitelmasta on päivitetty. Dokumentti on ajantasainen ja sitä päivitetään aina toimintaan tullessa muutoksia. Katariinan omavalvontaan liittyviä asioita käsitellään henkilöstöpalaverissa. Erikseen pidetään HaiPro-palaveri, niissä käsitellään HaiPro-ilmoitukset, joiden pohjalta nousevat kehittämistoimet ja -tarpeet huomioidaan omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä. Henkilöstölle on myös nimetty erilaisia vastuutehtäviä, joihin liittyviä asioita vastuuhenkilöt tiedottavat muulle henkilöstölle. Vastuita on esimerkiksi elintarvikeomavalvonta, hygienia ja turvallisuus. Katariinan vastuut -dokumentti on tallennettu IMS-toiminnanohjausjärjestelmään.

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.

Voimassaoloaika: 31.5.2026
Organisaatiotaso:

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

Tukena Katariinassa palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen tullen sekä vähintään vuosittain vuosikellon mukaisessa aikataulussa. Palveluyksikön johtaja on aikatauluttanut läheiskirjeiden teon kalenteriin neljän kuukauden välein. Yksikön henkilökunnan vastuulla on suunnitella ja toteuttaa asiakaspalaverit vähintään neljän kuukauden välein. Tavoitteena on järjestää asiakaskokoukset kuitenkin kerran kuukaudessa, jossa omavalvonnan lisäksi voidaan käsitellä myös muita asiakkaiden arjen kannalta tärkeitä asioita.