Tukena Auringonkukkakoti omavalvonta-suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	29.7.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Anna-Maija Nygård palveluyksikön johtaja
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.61

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 9
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 10
2.4 Muistutusten käsittely 14
2.5 Henkilöstö 15
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 17
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 18
2.8 Toimitilat ja välineet 19
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 20
2.10 Lääkehoitosuunnitelma 23
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 24
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 25
3 Omavalvonnan riskienhallinta 26
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 26
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 27
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 29
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 30
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 30
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 30
4.1 Vastuut ja toimeenpano 30
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 31

Tukena Oy
Pinninkatu 51
33100 Tampere

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Tukena Auringonkukkakoti
Osoite	Kannuksenkatu 1 A/Pappilankatu 7 A, 69100 Kannus
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Anna-Maija Nygård
Vastuuhenkilön puhelin	044–266 3274
Vastuuhenkilön sähköposti	anna-maija.nygard@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	**Palveluntuottaja**	**Ostopalvelun valvonnasta vastaava**
Siivous	KatiApu	Anna-Maija Nygård
Ruokavalmisteet	Feelia Oy	Anna-Maija Nygård
Vartiointi	Lestijokilaakson Vartiointi Oy	Anna-Maija Nygård
Annosjakelu	Yliopiston Apteekki	Anna-Maija Nygård
IMO-asiantuntijapalvelut	HVA Soite moniammatillinen asiantuntijatiimi	Anna-Maija Nygård

Työterveyshuolto	Mehiläinen/ Alihankintana Työplus Oy	Henkilöstöhallinto Tukena

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Ympärivuorokautinen palveluasuminen (12), yhteisöllinen asuminen (4) ja tuettu asuminen (5).

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Kehitysvamman tai muun syyn apua ja tukea tarvitsevat aikuiset henkilöt.
Paikkamäärä	21
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten kanssa voimassa oleva sopimus kehitysvammaisten asumispalveluiden hankinnasta.
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

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) palveluyksiköiden palveluille asettamat laatuvaatimukset on kuvattu Tukenan strategiassa.

Tukena Auringonkukkakodin perustavoite on tarjota asiakkaille yksilöllisiä asumisen palveluita. Asumispalvelut tarjoavat tukea asiakkaille päivittäisissä toimissa, arkielämän taidoissa ja osallistumisessa lähiyhteisön toimintaan. Asiakkaille tarjotaan asumiseen liittyvä riittävä apu ja ohjaus kunkin yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan ja tavoitteet asetetaan asiakkaan toimintakykyä vastaavaksi. Asiakkaan osallisuus ja osallistaminen on tärkeää häntä itseään koskevien päätösten suunnittelussa. Tuemme itsemääräämisoikeuden toteutumista. Kunnioitamme asiakkaan vakaumuksellisia arvoja.

Yksi yhteinen Tukena luo kestävää hyvinvointia. Auringonkukkakoti tuottaa palveluita osana Tukena Oy:n palveluliiketoimintaa ja yhteistyötä Tukena-säätiön kanssa tehdään tiiviisti. Auringonkukkakoti on vuokralla säätiön tiloissa ja yhteistyö säätiön kehittämistoiminnan kanssa on monipuolista.

Auringonkukkakodin **sujuvasta arjesta** huolehtii työyhteisö, jossa on monenlaista osaamista. Toimivat prosessit ovat sujuvan arjen lähtökohta, johon tarvitaan kaikkia työyhteisön jäseniä. Yksikössä on luotuja käytänteitä ja prosesseja, joita arvioidaan ja tehdään muutoksia tarvittaessa. Käytössämme on mm. henkilökunnan palaverikäytäntö, omaohjaajamalli, vastuualuejaot henkilökunnan kesken, työvuorokuvaukset, perehdyttämisen työkalut, säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt jne. Henkilöstölle on jaettu vastuualueet, joiden toimivuudesta he vastaavat yhteistyössä palveluyksikön johtajan ja vastaavan ohjaajan kanssa. Varmistamme teknologisilla ratkaisuilla sujuvan arjen, mm. mobiilikirjaaminen.

Osallisuuden tukena toimii asiakaskohtainen palveluntoteuttamissuunnitelma, jonka omaohjaaja laatii ja päivittää yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa. Palveluntoteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja arki rakennetaan yksilöllisesti asiakkaan näköiseksi. Asiakkaille järjestetään säännöllisesti mukavaa tekemistä Vapaa-ajan vuosikellon mukaisesti, huomioiden mm. juhlapyhät, teemapäivät ja asiakkaiden syntymäpäivät. Keskiviikkokerhossa järjestetään vaihtelevasti erilaisia toimintahetkiä asiakkaille. Asukaskokouksia pidetään joka sunnuntai kummassakin kotiryhmässä. Näissä suunnitellaan ja käydään läpi seuraavan viikon toimintaa ja ajankohtaisia asioita ja vaihdetaan kuulumisia. Asiakkaiden kanssa käsitellään myös omavalvonnan asioita.

Yhteisöllisyys on tärkeä voimavara arjessa ja asiakkaan sosiaaliset tarpeet otetaan huomioon. Asiakkaiden keskinäinen toiminta ja yhdessäolo on osa jokapäiväistä, mielekästä arkea. Yhteisö nähdään voimavarana, joka tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden ihmissuhteisiin omassa kodissa. Huomioimme asiakkaiden väliset henkilökemiat, esim. tuemme ystävyyssuhteita tai sitä, jos asiakas viihtyy enemmän itsekseen. Asiakkaan suhteita muihin yhteisöihin ja perheeseen tuetaan. Läheisten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää.

Vahvistamme asiakkaiden **digiosallisuutta** varmistaen, että ne vahvistavat myös asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Mahdollistamme osallistumisen mm. erilaisiin verkossa tapahtuviin tapahtumiin, opettelemme yhdessä älypuhelimen, tabletin tai tietokoneen käyttöä. Tarvittaessa avustamme asiakkaita erilaisten digitaalisten sovellusten sekä palveluiden käytössä. Digitalisaation mahdollisuuksia seurataan ja otetaan käyttöön Tukenan ohjeistusten mukaisesti.

Palveluyksikön johtaja huolehtii **taloudellisesta kestävyydestä**, hänellä on käytössä tarvittavat työvälineet talouden hallintaan liittyen. Taloudellisuus ja resurssiviisaus ovat osa yksikön arkea. Yksikössä arvioidaan säännöllisesti taloutta. Henkilöstöpalavereissa käydään keskustelua sekä arviointia resursseista ja taloustilanteesta. Henkilöstö on näin mukana ylläpitämässä hyvää taloudenhallintaa. Hyvällä ja laadukkaalla palvelulla pystymme vaikuttamaan talouteen. Toiminnassa huomioidaan asiakkaiden tarpeet ja suunnitellaan resurssien käyttämistä, äkillisissä tilanteissa osaamme priorisoida ja joustaa.

Tukena on **alan paras työpaikka**, meillä jokainen työtekijä voi tehdä työnsä hyvin. Auringonkukkakodin osaava, sitoutunut ja arvojemme mukaisesti työskentelevä henkilöstö on arvokkain voimavaramme asiakkaiden hyvän elämän mahdollistajana. Jokaisen työpanos on tärkeä sekä jokaisella on oma vastuualueensa. Arvostamme toistemme osaamista ja jaamme tietoa yhteisössämme, työvuoron kulkua suunnitellaan ja asioista keskustellaan sekä tehdään yhdessä myös pidemmän aikavälin tavoitteita. Työyhteisöömme kuuluu alalla pitkään työskennelleitä sekä vastavalmistuneita. Uudet ohjaajat otetaan osaksi työyhteisöä ja hyvästä perehdytyksestä huolehditaan. Teemme myös oppisopimusyhteistyötä ja tarjoamme harjoittelupaikkoja työssäoppimiseen alan opiskelijoille. Henkilöstön osaamisen ja työyhteisötaitojen kehittäminen ovat tärkeä osa työtämme, joten kannustamme ja tarjoamme mahdollisuuden henkilöstöllemme kouluttautua säännöllisesti niin yksilöllisesti kuin koko työyhteisön tarpeita vastaamaan. Työyhteisön hyvinvointia ja työssä jaksamista edesautetaan yhteisillä työnohjauksilla, TYHY- ja kehittämispäivillä. Työvuorokuvaukset on laadittu ja niitä päivitetään säännöllisesti.

Tavoitteena on olla **suunnannäyttäjä ja vaikuttava asiantuntija.** Tarjoamme asiakkaille kodin, jossa on turvallista elää omaa arkea niin itsenäisesti kuin mahdollista, kuitenkin yhdessä muiden kanssa. Ohjaamme ja autamme asiakkaita päivittäisissä toimissa, arkielämän taidoissa ja osallistumisessa lähiyhteisön toimintaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Lähtökohtana on asiakkaan elämän kokonaisvaltainen huomiointi ja hänen osallisuutensa itseään koskevien palveluiden suunnittelussa. Palveluissa korostuvat itsemääräämisoikeuden kunnioitus, omatoimisuuden ja vuorovaikutustaitojen tukeminen sekä luovuus ja läsnäolo. Läheisten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää.

Tukenan arvot inhimillisyys, oikeudenmukaisuus, rohkeus ja vastuullisuus ohjaavat työtämme ja näkyvät työssämme sekä ovat apuna valinnoissamme, joita päivittäin teemme. Henkilökunta on sitoutunut ja perehtynyt näihin yhteisesti määritettyihin ja hyväksyttyihin arvoihin. Kohtaamme asiakkaat työssämme samanarvoisina, ainutkertaisina yksilöinä ja olemme aidosti läsnä. Huomioimme asiakkaiden itsemääräämisoikeuden, tuemme ilmaisemaan mielipiteensä, tekemään päätöksiä sekä valintoja arjessa. Pyrimme kaikella toiminnallamme siihen, että jokainen asiakas saa elää oman näköistänsä - Hyvää elämää. Teemme työtämme läpinäkyvästi ja luottamuksellisesti. Sitoudumme tavoitteisiin ja teemme mitä lupaamme.

Olemme asiakkaiden ja läheisten **tukena yhteisöissä**, jotka tarjoavat monimuotoista tukea ja mahdollisuuksia vaikuttaa. Mahdollistamme asukkaiden osallistumisen lähialueen yhteisöjen tapahtumiin.

Lisäarvoa kasvulla laatuvaatimuksella luomme lisäarvoa ihmisille ja yhteiskunnalle. Palveluiden kasvu vahvistaa arvolähtöisen toiminnan jatkuvuutta. Seuraamme aktiivisesti oman alueen toimintaympäristön tilannetta ja raportoimme toimintaympäristössä mahdollisesti tapahtuvista muutoksista Tukenan hallinnolle.

Ratkaisuja kumppanuuksilla laatuvaatimuksella tuotetaan lisäarvoa palveluille. Hyvinvoiva työyhteisö mahdollistaa hyvän elämän myös asiakkaille. Tukenan työterveys on Mehiläisessä (yhteistyökumppanina paikallisesti toimiva Työplus Oy). Palveluyksikön johtaja tekee yhteistyötä työterveyden kanssa henkilöstön työkyvyn varmistamiseksi ja edistämiseksi. Tukenassa toteutetaan Ilmarisen työyhteisövirekysely vuosittain ja tulokset käsitellään Auringonkukkakodilla henkilöstön kanssa. Yhteistyötä tehdään myös mm. HVA:n vammaispalvelun, IMO asiantuntijoiden, oman vastuulääkärin, kehitysvammapoliklinikan, henkilökohtaisen avun palveluntuottajien ja siivouspalveluita tuottavien kumppanien kanssa.

Palveluyksikön johtaja vastaa yhteistyössä henkilöstön kanssa **kehittyvistä palveluista**. Mittaamme onnistumistamme säännöllisesti toteutettavilla asiakas-, läheis- ja tilaajakyselyillä.

Palveluyksikön johtaja varmistaa, että henkilökuntaa on riittävästi ja henkilökunnan koulutus sekä ammattitaito ovat riittävät laadukkaan palvelun tuottamiseen. Henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta arvioidaan suhteessa asiakkaiden toimintakykyyn, avun ja tuen tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.

Palveluyksikön johtaja arvioi yhdessä henkilöstön kanssa yksikön koulutustarpeita. Osaamisen arviointia tehdään arjessa sekä kehityskeskusteluissa. Henkilöstö osallistuu Tukenan sisäisiin koulutuksiin, joiden lisäksi hankitaan tarvittaessa koulutuksia myös muilta toimijoita. Osaamista jaetaan yksikön sisällä sekä tehdään yhteistyötä muiden Tukenan palveluyksiköiden kanssa.

Henkilöstölle on jaettu vastuualueita, joiden toimivuudesta ja kehittämisestä henkilökunta vastaa yhteistyössä palveluyksikön johtajan ja vastaavan ohjaajan kanssa. Säännölliset henkilöstöpalaverit sekä vastaavan ohjaajan pitämät asukasasioihin liittyvät palaverit tukevat tiedonkulkua sekä ohjaajien työtä. Läheltä johtamisen kulttuuri toteutuu yksikössä, esihenkilö on yksi työyhteisön jäsen ja toimii yhteisten tavoitteiden eteen yhdessä työntekijöiden kanssa.

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

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

Auringonkukkakodilla RAI-ID -arviointeja laaditaan asiakkaille säännöllisesti 6 kk:n välein. Arvion tekemisestä vastaa asiakkaan omaohjaaja, vastaava ohjaaja koordinoi ja aikatauluttaa laatimiset ja toimii tarvittaessa työparina. Asiakas on mukana arvioinnin laatimisessa voimavarojensa mukaan. Läheinen voi olla mukana, mikäli asiakas niin haluaa. Säännöllisillä arvioinneilla voimme seurata asiakkaan toimintakyvyn muutoksia ja reagoida niihin. Arvioinneista saatua tietoa hyödynnetään asiakkaan palvelun suunnittelussa, joita ovat palvelun toteuttamissuunnitelma sekä RAI-arvioiden herätteet, jotka nostetaan asiakkaan arjen tavoitteisiin.

Henkilökuntaa on koulutettu arvioiden laatimiseen. Yksikössämme on kaksi RAI-avainosaajaa, jotka tuovat ajantasaista tietoa koko työyhteisölle. Koko työyhteisö osallistuu mahdollisuuksien mukaan Tukenan RAI-sparraustunteihin.

RAI-arvioinneista saadun tiedon pohjalta voimme seurata laatuindikaattoreiden tavoitearvon toteutumista yksikössämme sekä kehittää toimintaamme. RAI-tiedon perusteella arvioidaan toimien tuloksellisuutta, laatua, henkilökunnan resurssia, osaamistarpeita ja koulutussuunnittelua.

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. 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.

Auringonkukkakodin asumispalvelut järjestetään voimassa olevien lakien ja tilaajan kanssa laaditun ostopalvelusopimuksen mukaisesti. IMS-toimintajärjestelmäämme on kirjattu kattava lista laeista, jotka ohjaavat työtämme, mm: sosiaalihuoltolaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun laissa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palveluntoteuttamissuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään 6 kuukauden välein. Laissa on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista. Auringonkukkakodilla omaohjaajat vastaavat asiakkaiden suunnitelmien ajantasaisuudesta (palvelun toteuttamissuunnitelma ja RAI-ID-arvio).

Auringonkukkakodilla on käytössä toimivat käytännöt laadun varmistamiseen. Kaikki työhön liittyvä ohjeistus niin koko Tukenan kuin Auringonkukkakodin osalta löytyy IMS-toimintajärjestelmästä. Auringonkukkakodille on laadittu yksikön riskien arviointi ja palveluyksikön riskien ja mahdollisuuksien arviointi. Yksikön johtaja vastaa dokumentaation ajantasaisuudesta vuosikellon mukaisesti. Tärkeissä dokumenteissa on käytössä sähköinen lukukuittaus, jolla varmistetaan, että henkilöstöllä on ajantasainen tieto.

Auringonkukkakodilla on nimetty laatuvastaava, joka yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa seuraa laadukkaiden palveluiden toteutumista. Palveluyksikön johtaja huolehtii, että yksikön toiminta vastaa tilaajien kanssa tehtyä sopimusta, ohjeita ja linjauksia. Laatuvastaava seuraa Tukenan sisäisten ja ulkoisten auditointien raportteja ja nostavat niistä kehittämistarpeita yksikön omaan toimintaan.

Auringonkukkakodilla on suoritettu sisäinen ja ulkoinen auditointi vuonna 2023. Tilaaja HVA Soite on suorittanut ohjaus- ja valvontakäynnin kesäkuussa 2024.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

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

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Auringonkukkakodilla havainnoidaan päivittäin toimintatapoja ja tilanteita. Henkilöstö osallistuu turvallisuus- ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Tavoitteena on tuoda mahdollisia riskejä ja epäkohtia esille avoimesti, matalalla kynnyksellä. Auringonkukkakodille on nimetty työsuojeluasiamies, jonka vastuualueelle kuuluu riskien arvioinnin dokumentin laatiminen yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa.

Auringonkukkakodin henkilöstön koulutukset pidetään ajantasaisina ja henkilökunta osallistuu säännöllisesti riskien hallinnan koulutuksiin ja käytännön harjoituksiin, kuten turvallisuuskävelyt, alkusammutuskoulutus ja Ensiapukoulutus. Henkilöstö on suorittanut Avekki-koulutuksen haastavien asiakkaiden kohtaamiseen, jossa pääpaino on tilanteiden ennakoinnissa. Riskejä ja epäkohtia arvioidaan säännöllisesti kiinteistöhuollon ja viranomaistahojen kanssa.

Tukena Auringonkukkakoti 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, keittiön omavalvontasuunnitelma jne.). Pelastussuunnitelma tarkastetaan vuosittain, vastuuhenkilönä palveluyksikön johtaja. Eri vastuualueittain ohjaajat laativat suunnitelmia yhteistyössä palveluyksikön johtajan kanssa. Palveluyksikön johtaja on vastuussa suunnitelmien ajantasaisuudesta ja vastaa niiden noudattamisesta.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Jokainen yksittäinen työntekijä vastaa oman työn laadusta ja kehittämisestä.

Jokaisen velvollisuus on:

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

Henkilöstössä on nimetty arjen työn kannalta osaajia, jotka löytyvät erillisestä dokumentista IMS-järjestelmässä (Henkilönkunnan vastuualueet). Osaamisalueet jaetaan henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaisesti. Auringonkukkakodilla on esimerkiksi laatuosaaja, kirjaamisasiantuntija, RAI-osaaja, IMO-osaaja, kommunikointiosaaja.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palveluita järjestettäessä vahvistetaan asiakkaiden itsenäistä suoriutumista, periaatteina tässä ovat asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Asiakaskohtaiset tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan palvelun toteuttamissuunnitelman ja päivittäisen kirjaamisen avulla. Asiakkaiden 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.

Asiakkaan palveluun pääsy

Asiakkaiden pääsy Auringonkukkakodin palveluihin toteutuu yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. Palveluyksikön johtaja informoi yksikköön HVA Soiten vammaispalveluiden asumiskoordinaattoria vapautuvista asunnoista. HVA:n kanssa tehdään aktiivisesti hyvää yhteistyötä sekä tiedotetaan yksikön ajankohtaisista asioista.

Palvelua koskevat suunnitelmat

Auringonkukkakodilla jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelmat, johon kirjataan palvelun tarkka sisältö ja asiakastyön tavoitteet. Palvelun toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää HVA:n palvelusuunnitelmaa ja sillä viestitään henkilökunnalle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaavat asiakkaiden omaohjaajat, vastaava ohjaaja avustaa tarvittaessa. Toteuttamissuunnitelman laadinnassa käytetään apuna yksilökeskeisiä menetelmiä, jotta asiakkaan tarpeet ja toiveet tulevat mahdollisimman hyvin kuulluiksi. Palvelun toteuttamissuunnitelmaa päivitetään ja sen toteutumista seurataan asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa, vähintään puolen vuoden välein.

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan on kirjattava ne toimenpiteet, joilla pyrimme tukemaan ja edistämään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Auringonkukkakodilla on käytössä RAI-ID -arviointi, jonka avulla saadaan näkyväksi asiakkaan palveluntarve ja toimintakyky. Henkilökunta on koulutettu tekemään arvioita. RAI-arvioista nousevat tavoitteet nostetaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan, joita tavoitteellisesti seurataan päivittäiskirjaamisen yhteydessä.

Asiakas on osallisena häntä koskevissa neuvotteluissa, kuten palvelun toteuttamissuunnitelmassa, ja voi halutessaan pyytää läheisensä tai muun tukihenkilön mukaan. Tarvittaessa tietoja pyydetään asiakkaan muilta yhteistyötahoilta sekä tilaajan edustajalta.

Asiakkaan näkemys omista asioistaan on keskiössä. Tarvittaessa käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden oman tahdon selvittämiseksi silloin kun puhe ei ole toimiva keino. Asiakkaan oman tahdon selvittämisessä myös asiakkaiden läheiset ovat isossa roolissa, mikäli asiakas näin haluaa. Asiakkaiden kanssa yhdessä selvitetään eri vaihtoehtoja.

Jokainen työntekijä perehtyy palvelun toteuttamissuunnitelmaan asiakastietojärjestelmä DomaCaresta ja sitoutuu toimimaan tämän mukaisesti. Laadituista suunnitelmista ja niiden päivityksistä tiedotetaan henkilöstöpalavereissa sekä DomaCaren kautta. Asiakastyön dokumentointi päivittäisessä kirjaamisessa on suunnitelmalähtöistä, tavoitteiden toteutumista arvioidaan kirjaamisen kautta. Toteutumisen seurannasta vastaa omaohjaaja ja hänen tehtävänään on muistuttaa tarvittaessa

työyhteisöä asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteuttamisesta sekä tuoda muutokset työyhteisön tietoon esimerkiksi henkilöstöpalaverissa tai vastaavan ohjaajan organisoimissa asukasasioihin liittyvissä palavereissa. Palvelun toteuttamissuunnitelmiin tutustuminen on myös osa perehdyttämistä, millä varmistetaan uusien työntekijöiden tietous asiakkaan tarpeista ja palvelun tavoitteista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja epäkohtailmoitus

Tukenan arvopohja ja toimintakulttuuri ohjaavat henkilöstöämme asiakasta kunnioittavaan, asialliseen kohteluun. Asiakkaiden asiallinen kohtelu on osa työntekijöiden perehdytystä ja työyhteisön toimintakulttuuria Auringonkukkakodilla. Arvot ja niiden säännöllinen käsittely yksikön palavereissa ja todeksi tekeminen arjessa edistävät osaltaan asiakkaiden hyvää kohtelua. Asiakkaalla on aina oikeus fyysisesti ja psyykkisesti turvalliseen asumiseen. Työntekijöiden tulee kaikissa tilanteissa kunnioittaa asiakkaan fyysistä koskemattomuutta ja hoitaa haastavatkin tilanteet ammatillisesti ja ystävällisesti.

Epäkohtailmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä asioista. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Epäasiallinen kohtelu voi olla muiden asiakkaiden, läheisten, työntekijöiden tai palveluyksikössä vierailevien henkilöiden taholta tulevaa tai heidän huomaamaansa. Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan kertomaan kokemastaan tai havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta tai asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamisesta Auringonkukkakodin työntekijöille tai johtajalle. Myös työntekijöitä ohjataan tunnistamaan ja ottamaan puheeksi asiakkaan epäasiallinen kohtelu ja itsemääräämisoikeuden loukkaukset. Epäasiallista kohteluna pidetään myös epäystävällistä puhetta, äänensävyä tai elekieltä, joka kohdistuu asiakkaaseen.

Havaittuun asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan palveluyksikön johtajan toimesta välittömästi.

Mikäli työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen on ilmoitettava siitä viipymättä palveluyksikön johtajalle. Ilmoitus tehdään IMS toimintajärjestelmän Epäkohtailmoitusilmoitus asiakkaan sosiaalihuollossa -raportilla. Palveluyksikön johtaja ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, tulee työntekijän ilmoittaa epäkohdasta Aluehallintovirastolle. Asia on kuvattu tarkemmin Epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaalihuollossa -toimintaohjeessa.
https://tukena.ims.fi/servlet/doc/69880/approved/file

Auringonkukkakodin johtajan saadessa tiedon asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän toimesta, aloittaa hän välittömästi asian selvittelyn. Epäasiallista kohtelua selvitettäessä asiakkaalla tulee olla mahdollisuus käyttää halutessaan valitsemaansa tukihenkilöä. Selvityksen jälkeen johtaja etenee tilanteen vaatimalla tavalla. Toimenpiteinä voi olla lisäperehdytys, ohjeiden selkeyttäminen, suullinen huomautus, kirjallinen varoitus tai irtisanominen. Johtaja ilmoittaa Valviran rekisteriin, mikäli työsuhteen aikana työntekijä syyllistyy kaltoinkohteluun tai muuhun rikokseen.

Auringonkukkakodilla asiakasta kohdanneesta vaara- tai haittatapahtumasta tiedotetaan asiakkaalle ja hänen läheiselleen asiakkaan palvelujen suunnittelun yhteydessä sovitulla tavalla. Vaara- tai haittatapahtumasta ilmoittaa ensisijaisesti tilanteen havainnut työntekijä tai palveluyksikön johtaja. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen varataan mahdollisuus asiakasta kohdanneen vaara- tai haittatapahtuman käsittelyyn johtajan kanssa. Tarvittaessa johtaja järjestää tapahtuman käsittelyyn ulkopuolista apua.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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 Auringonkukkakodin 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.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle ihmiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sisältyy Tukenan arvoihin ja Auringonkukkakodilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Asiakasta ei jätetä vaille tukea, mikäli hän ei itse kykene kantamaan vastuuta tekemistään valinnoista. Tällaisissa tilanteissa työntekijöiden tehtävä on auttaa ja ohjata. Asiakkaalle annetaan tietoa häntä itseään koskevissa asioissa. Asiakas saa apua terveydentilansa ja turvallisuutensa ylläpitämisessä ja hänen yksityisyytensä turvaamisessa. Hoitotilanteissa huomioidaan intimiteettisuoja. Arjessa itsemääräämisoikeuden toteutuminen näkyy mm. säännöllisissä asukaskokouksissa, joissa on mahdollisuus vaikuttaa yhteisiin asioihin.

Auringonkukkakodilla hoidon ja huolenpidon on perustuttava ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana.

Palvelu toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoittamistoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain, kun se on asiakkaan tai toisten asiakkaiden turvallisuuden turvaamiseksi välttämätöntä ja kun laissa säädetyt rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevat yleiset edellytykset ja kutakin rajoitustoimenpidettä koskevat erityiset edellytykset täyttyvät. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään aina ratkaisu tai kirjallinen päätös ennen sen toteuttamista. Menettely perustuu kehitysvammalakiin. Ratkaisu, päätös, tarvittavat keinot ja rajoittamisen perusteet kirjataan aina ylös.

Itsemääräämiskykyinen henkilö voi antaa suostumuksensa rajoitustoimenpiteen käyttöön. Tällöin kyseessä ei ole kehitysvammalain mukainen rajoitustoimenpide. Jos henkilö ei kykene päättämään hoidostaan tai huolenpidostaan ja antamaan tietoista suostumusta rajoitustoimenpiteen käyttöön, se

tulkitaan aina kehitysvammalain mukaiseksi rajoitustoimenpiteeksi. Asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen ei voi antaa suostumusta asukkaan rajoitustoimenpiteen käyttöön asukkaan puolesta.

Asiakkaille laaditaan tarvittaessa yksilöllinen rajoittamistoimenpidesuunnitelma ja rajoitustoimia seurataan. Suunnitelma ja seuranta kirjataan osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa. Rajoitustoimenpidesuunnitelman teon yhteydessä mietitään, miten ko. rajoitustoimi mahdollisesti voitaisiin poistaa ja korvata toimi jollakin muulla tavalla ja missä ajassa. Ensisijaisesti pyritään aina löytämään rajoittamisen tilalle muita toimintatapoja ja toimia ennakoivasti. Asiakkaan kanssa keskustellaan tai kommunikoidaan esim. kuvakommunikaation avulla rajoittamistoimenpiteistä, huomioon ottaen asiakkaan kyky ymmärtää toimenpiteiden merkitys. Hoitoon osallistuvan läheisen tai edunvalvojan kanssa keskustellaan säännöllisesti rajoitustoimenpiteistä tai mahdollisuudesta järjestää palvelu asiakkaalle ilman rajoitustoimenpidettä. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioidaan säännöllisesti ja niiden käyttö kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kuukausittain käytetyistä rajoitustoimenpiteistä informoidaan asiakkaan omaa sosiaalityöntekijää ja hoitoon osallistuvaa läheistä/edunvalvojaa. Rajoitustoimenpiteiden osalta on erillinen dokumentti, jossa on lain mukainen taulukko siitä, kuka ja milloin rajoituksia voi tehdä ja käyttää. https://tukena.ims.fi/spring/document/4241/approved/with_frames

Auringonkukkakoti hankkii asiantuntijapalvelua Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten IMO-asiantuntijaryhmältä, palveluita käytetään puolen vuoden välein ja tarvittaessa aiemminkin. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä IMO-työryhmän että läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista kirjalliset päätökset tehdään lain mukaisesti.

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite, sosiaali- ja potilasvastaava Anne-Mari Furu 044–732 2309, tavoitettavissa ma-to klo 9–14 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan lakisääteiset tehtävät on neuvoa ja antaa tietoa potilaan tai asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon, palveluun tai kohteluun asiakas voi ottaa yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan ja saada neuvoa, miten hän saa asian selvitettyä. Henkilökohtaista tapaamista varten pyydetään varaamaan aika puhelimitse. Jos asiakas kokee tulleensa väärin kohdelluksi tai tarvitsee neuvoja asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista, hän voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasvastaavaan. Sosiaali- ja potilasvastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaali- ja potilasvastaavaan.

	Sosiaali- ja potilasvastaavan tehtävä on neuvoa antava. Sosiaalivastaava ei tee päätöksiä, eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Sosiaali- ja potilasvastaavalta voi kysyä neuvoja sosiaalipalveluja koskevan muistutuksen, kantelun tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasvastaavan tehtävät perustuvat asiakaslakiin: • neuvoo sosiaalihuollon asiakasta hänen asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa • avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen • tiedottaa asiakkaan oikeuksista • toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi • seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitukselle.
Kuluttajaneuvonta	Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta www.kkv.fi puh: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Anna-Maija Nygård

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.

Tukena Auringonkukkakodilla palveluyksikön johtaja vastaa asian selvittämisestä. Toimintakäytäntöjä muutetaan tarvittaessa välittömästi tai huomioidaan vuosisuunnittelussa asetettavissa kehittämistavoitteissa. Muistutukset käsitellään henkilöstön yhteisissä palavereissa. Henkilöstön kanssa suunnitellaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Näin pyritään osaltaan varmistamaan palveluiden hyvä laatu ja sen kehittäminen.

2.5 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Tukena Auringonkukkakodilla työskentelee palveluyksikön johtaja (sosionomi AMK), vastaava ohjaaja (sosionomi AMK), ohjaaja AMK (sairaanhoitaja AMK), ruokapalveluohjaaja sekä 11 ohjaajaa (lähihoitaja).

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla, johon henkilökunta voi esittää toiveitaan. Toiveita kuullaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan, esim. aamu-, ilta- tai yövuoropainotteisesti. Henkilöstömitoitus on rakennettu asiakastarpeita vastaavaksi jokaiseen työvuoroon. Riittävyyttä arvioidaan mm. saatujen palautteiden kautta. Poikkeustilanteissa henkilöstön riittävyys varmistetaan sijaisten avulla sekä henkilökunnan joustavuudella työaikajärjestelyissä.

Auringonkukkakodilla sijaisia käytetään tarvittaessa sairauspoissaoloihin ja vuosilomiin, henkilökunnan koulutuksiin sekä tarpeen vaatiessa esim. asiakkaan/asiakkaiden avun tarpeen muuttuessa syntyy tarve lisätä resurssia. Sijaisina toimivat alan opiskelijat ja työntekijät. Sijaisille on käytössä WhatsApp-ryhmä, jonne ilmoitetaan avoimista vuoroista. Sijaisten hankkimisesta huolehtii esihenkilö tai vastaava ohjaaja, iltaisin ja viikonloppuisin vastuuvuorossa oleva ohjaaja.

Sijaisuuksiin palkattavat haastatellaan ja pyritään palkkaamaan koulutettua henkilöstöä. Sijaisten tarve on välillä hyvinkin akuutti sekä lyhytaikainen (äkilliset sairauslomansijaisuudet) ja näissä tapauksissa palkataan sijaisuuksiin tuntityöntekijöitä. Työn organisoinnilla, priorisoinnilla sekä tuntityöntekijällä äkillisissä tilanteissa varmistetaan henkilöstön riittävyys. Ohjaajan sijaisuudessa opiskelijat työskentelevät opintosuoritustensa mukaisesti. He eivät suorita lääkehoitoa eivätkä ole yksin vastuussa yksikön toiminnasta. Opiskelijalta pyydetään nähtäväksi opintosuorite, mikäli heidät palkataan sijaisuuteen. Opiskelijan työskentelyä sijaisena edeltää yleensä työssäoppimisjakso yksikössä.

Tukenassa arvostetaan läheltä johtamista, joten palveluyksikön johtaja on päivittäin paikalla. Osan työajastaan yksikön johtaja tekee asiakastyötä, mutta työ on pääasiallisesti yksikön johtamis- ja esihenkilötyötä. Vastaava ohjaaja toimii palveluyksikön johtajan sijaisena ja varahenkilönä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että palveluyksikön henkilöstömäärä ja -rakenne säilyy sopimusehtojen ja Valviran luvan mukaisena. Henkilökunnan rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijän että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Pätevyysvaatimusten lisäksi oleellista on henkilön soveltuvuus tehtävään. Soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan henkilöllä oleva osaaminen suhteessa palveluyksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja siellä tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin. Työntekijän ammatillinen osaaminen ja luotettavuus varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Työntekijän tiedot tarkistetaan Julki Terhikki tai Julki Suosikki-rekisteristä. Työntekijän riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Työntekijän rikostausta selvitetään työsuhteen alkaessa valvontalain 28 §:n mukaisesti. Työntekijä toimittaa esihenkilölle nähtäväksi rikosrekisteriotteen. Esihenkilö tekee merkinnän näytetystä rikosrekisteriotteesta henkilöstöhallintajärjestelmään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusille työntekijöille nimetään mentori sekä lähiperehdyttäjä ensimmäisiin työvuoroihin. Usein myös ensimmäiset vuorot sovitaan tehtäväksi perehdytysvuoroina, jolloin uusi työntekijä ei ole vuorossa laskettuna vahvuuteen. Myös pitkään poissaolleet (esim. hoitovapaa) työntekijät perehdytetään uudelleen. Perehdytys Auringonkukkakodilla tapahtuu perehdytyssuunnitelman avulla. Yksikön johtaja vastaa perehdytyksen toteutuksesta ja mahdollistamisesta, mutta eri osa-alueita perehdyttävät myös vastaava ohjaaja ja ohjaajat.

Perehdytyksessä käsitellään eri osa-alueita, näitä ovat mm. palvelussuhdeasiat, työturvallisuus sekä asiakastyöhön liittyvät asiat, mm. työohjeet ja itsemääräämisoikeus. Terveydenhuollon laitteisiin ja apuvälineisiin perehdyttävät apuvälinevastaavat. Jokaisella työntekijällä on vastuu ottaa asioista itse selvää, kysyä asioista, jotka ovat epäselviä tai eivät perehdytyksessä jääneet mieleen. Saadun perehdytyksen työntekijä kuittaa toteutuneeksi HR- ohjelmaamme Mepcoon.

Tukena Oy:n ja Tukena Auringonkukkakodin yleiset työ- ja toimintaohjeet sekä muistiot ovat sähköisessä IMS-järjestelmässä. Pakollisissa dokumenteissa on sähköinen lukukuittaus, kuten mm. omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma.

Opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle 1–2 työpaikkaohjaajaa. Opiskelijat suorittavat harjoittelua työpaikkaohjaajansa ohjauksessa ja opastuksella.

Jokainen Auringonkukkakodin työntekijä ja harjoittelija allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolositoumuksen.

Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta työn edellyttämässä laajuudessa. Täydennyskoulutus perustuu vuosittain laadittavaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaan ja sen tavoitteena on turvata henkilöstön osaaminen, palveluiden laatu sekä yksikön, työyhteisön ja yksilön kehittyminen. Suunnitelmassa arvioidaan henkilöstön ammatillista osaamista, arvio koulutustarpeista sekä muutosten kautta tulevista tarpeista. Koulutussuunnitelma perustuu Tukenan strategiaan ja yksilöllisiin tarpeisiin.

Henkilökohtainen koulutus- tai kouluttautumissuunnitelma laaditaan tarvittaessa työntekijän ja esihenkilön yhteistyönä kehityskeskustelun yhteydessä. Johtaja huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet osaamisvajeet ja koulutustarpeet yksikön koulutussuunnitelmaa laatiessaan. Tukenan henkilöstöpolitiikka luo mahdollisuuksia uralla etenemiseen, elinikäiseen oppimiseen ja oman osaamisen käyttämiseen. Säännöllisesti käytävistä koulutuksista, kuten ensiapu- ja lääkehoidon koulutus, tulee henkilöstönhallintajärjestelmästä automaattinen ilmoitus esihenkilölle, kun työntekijän pätevyys siltä osin on umpeutumassa. Esihenkilö seuraa henkilöstön käytyjä koulutuksia.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan jatkuvasti ja näissä ilmenneisiin puutteisiin ja epäkohtiin reagoidaan välittömästi. Tukenan läheltä johtamisen periaate tukee osaltaan sitä, että yksikön johtaja on perillä henkilöstön osaamisesta ja työskentelyn asianmukaisuudesta sekä pystyy puuttumaan nopeasti ilmenneisiin epäkohtiin. Työntekijöiden kanssa käydään säännöllisesti kehityskeskustelut, joissa käydään läpi työntekijän osaamis- ja kehittymistarpeita. Henkilöstön kanssa on keskusteltu ilmoitusvelvollisuudesta, jos epäkohtia ilmenee.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluyksikön johtaja ja hänen varahenkilönsä vastaavat henkilöstön riittävyydestä ja sen seurannasta. Riittävyyttä arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa ja mitoitusta seurataan työvuorosuunnitteluohjelma Työvuorovelhon mitoituslaskurin avulla.

Auringonkukkakodilla työskentelee asiakasmääriin nähden luvanmukainen henkilöstömäärä jokaisessa työvuorossa. Jokaisessa työvuorossa työskentelee vastuuvuorossa oleva koulutettu sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö.

Henkilöstön määrä työvuorossa on arvioitu ja suunniteltu asiakkaiden tarpeiden mukaan. Huomioon on otettu esimerkiksi asiakkaiden poissaolot. Äkillisissä tilanteissa, mm. asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa, tilanteeseen reagoidaan ja tehdään tarvittaessa lisäyksiä työntekijämitoitukseen.

Työvuorot suunnitellaan resurssiviisaasti. Resurssiviisaalla työn suunnittelulla tarkoitetaan asiakkaiden tarpeisiin pohjautuvaa työvuoro- ja työkäytäntöjen suunnittelua, joka huomioi henkilöstön työhyvinvoinnin, asiakasturvallisuuden sekä talouden. Työn organisoinnilla, priorisoinnilla sekä tuntityöntekijällä äkillisissä tilanteissa varmistetaan henkilöstön riittävyys. Yksikköön on kirjattu toimintaohje äkillisten poissaolotilanteiden hoitamiseksi.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan Tukenan arvojen mukaisella työllä, avoimella toimintakulttuurilla, hyvällä perehdytyksellä sekä sujuvilla käytänteillä ja prosesseilla (mm. rekrytointi, markkinointi, oppilaitosyhteistyö). Henkilöstötarpeita pyritään ennakoimaan aina kun se on mahdollista.

Palveluyksikön johtaja rekrytoi vuosilomiin ja ennalta tiedossa oleviin sijaistarpeisiin henkilöstöä. Yksikköön on rekrytoitu tarvittaessa kutsuttavia sijaisia. Tuntisijaisille tiedotetaan avoimista vuoroista What'sUp-ryhmässä. Sijaisten hankinnasta äkillisiin tarpeisiin vastaa palveluyksikön johtaja ja vastaava ohjaaja sekä työvuorossa oleva vastuuohjaaja.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41§ mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Auringonkukkakodin työntekijät ja omaohjaaja ovat tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa läheisiin ja asiakkaalle muihin tärkeisiin henkilöihin siten kuten tässä laissa tarkemmin säädetään.

Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista säädetään terveydenhuoltolaissa. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos asiakas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat asiakkaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku asukkaan asioissa tapahtuu ohjaajien toimesta yleensä puhelimitse tai salatun sähköpostiviestin välityksellä. Ohjaajalla on vastuu tiedottaa ja kirjata riittävät tiedot asiakaskertomukseen. Läheisiin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

Mikäli asiakas tarvitsee yksikön palvelujen lisäksi muita palveluita kuten esim. terveydenhuollon palveluita, palvelunantajan kanssa tehdään asiakkaan suostumuksella yhteistyötä tiedonkulun varmistamiseksi. Tarvittaessa järjestetään yhteistyöpalavereita, joissa asiakas on itse mukana. Auringonkukkakodin henkilöstö tekee yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa, mm. uuden asiakkaan tuen tarpeen kartoitus ennen muuttoa.

Teemme yhteistyötä palvelujen järjestämiseen osallistuvien tahojen kanssa, mm. Soiten apuvälinekeskus, apuvälinehuolto Berner Medical, turvapuhelinpalvelut ja annosjakelu Yliopiston Apteekki. Päivä- ja työtoiminnan yksiköt, henkilökohtaisen avustajapalvelun työntekijät sekä eri terapeutit ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita.

Hyvinvointialue Soiten sosiaalityöntekijöiden sekä asumisen koordinaattorin kanssa sekä asiakkaiden edunvalvojien kanssa käytävä yhteistyö on myös merkittävää ja säännöllistä. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa. Läheisten luottamus on yksi palveluyksikön toiminnan tavoitteista.

Hyvä yhteistyö perustuu aktiiviseen ja oikea-aikaiseen tiedottamiseen. Palveluyksikön johtaja lähettää läheistiedotteet asiakkaiden läheisille neljä kertaa vuodessa. Omaohjaajat ovat yhteydessä säännöllisesti asiakkaan arjessa oleviin läheisiin. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat palvelun toteuttamissuunnitelmaan yhteydenpitoon ja yhteistyöhön liittyvät ohjeet.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Auringonkukkakodin kiinteistöt omistaa Tukena Säätiö. Auringonkukan kiinteistön asuntojen vuokraamisesta asiakkaille vastaa Tukena Säätiöltä kiinteistökoordinaattori Marjukka Hapuoja, puh. 040 564 5620. Ritarinkannuksen kiinteistöt (ryhmäkoti ja rivitalo) on vuokrattu kokonaisuudessaan HVA Soitelle. Soite vastaa Ritarinkannuksen asuntojen vuokraamisesta asiakkaille.

Kiinteistön huollosta vastaa Tukena Säätiön isännöitsijä Ilkka Pitkänen, puh. 040 5432 777. Kiinteistöhuolto J. Roiko-Jokela Oy hoitaa kiinteistöön liittyviä huoltotöitä ja tilaukset huoltotoimenpiteistä tehdään sähköisesti Granlund Managerin kautta tai äkillisissä tilanteissa soittamalla suoraan huoltoyhtiöön 041 318 1697. Yksikön henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa havainnoista ja epäkohdista huollolle.

Tukena Auringonkukkakodissa on yhteensä 21 asuntoa. 12 näistä on Auringonkukkakodin kotiryhmässä, 4 Ritarinkannuksen ryhmäkodin kotiryhmässä ja 5 Ritarinkannuksen tukiasuntoa rivitalossa.

Auringonkukkakodin kokonaispinta-ala on 599,5 m2. Tilat pitävät sisällään 12 asuntoa. Yhteisiin tiloihin kuuluu sauna- ja pesuhuone, kodinhoitohuone, olohuone ja ruokailutila sekä pieni aulatila. Muita tiloja ovat keittiö, kaksi varastoa, kaksi henkilökunnan toimistoa sekä henkilökunnan sosiaaliset tilat.

Jokaisella asiakkaalla on oma asunto, joiden koko vaihtelee 15–16 m2. Kaikissa asunnoissa on 4 m2 WC ja suihkutila, eli kokonaispinta-ala on 19–20 m2.

Asiakkaiden asunnot on valittu huomioon ottaen heidän omat toiveensa, voimavaransa ja toimintakykynsä. Toimintakykyisimmät asiakkaat asuvat sijainniltaan kauimmaisissa huoneissa yhteisiin tiloihin nähden. Lisäksi on otettu huomioon, että enemmän apua tarvitsevat asiakkaiden huoneet ovat lähellä yhteisiä tiloja ja ohjaajien toimistoa. Osittain kahden autettavat asiakkaat ovat sijoitettu lähelle toisiaan, jotta hoitotoimilla saadaan helposti esim. nostoapua.

Ritarinkannus käsittää sekä ryhmäkodin että viisi tukiasuntoa sisältävän rivitalon. Ryhmäkodissa on neljä asuntoa, yleiset tilat ovat olohuone, keittiö, sauna, pesutilat, kodinhoitohuone, siivouskomero, apuvälinevarasto, muita tiloja ovat henkilökunnan toimisto ja sosiaaliset tilat.

Ryhmäkodin asuntojen koko on 30 m². Asunnoissa on oma wc ja suihkutila (4,5 m²). Rivitalossa asunnon koko on 35 m², asunnoissa on oma wc ja suihkutila sekä ulkovarasto. Ritarinkannuksen kaikissa asunnoissa on oma terassi.

Asiakkaat ovat vuokralla asunnoissa ja jokainen asiakas kalustaa ja sisustaa oman asuntonsa itse. Oma asunto on oma tila, oikeutta yksityisyyteen ja omaan tilaan kunnioitetaan. Asiakkaiden yhteyttä läheisiin tuetaan. Läheisillä on mahdollisuus vierailla yksikössä ja viettää aikaa yhdessä asiakkaan omassa asunnossa, kotiryhmän tiloissa tai yhteisissä tiloissa. Auringonkukkakoti ei järjestä asiakkaiden vieraille palveluita eikä ruokailuja. Asuntoihin ei oteta muita asiakkaita eikä asuntoja käytetä muuhun tarkoitukseen asiakkaan pidemmän poissaolon aikana. Asiakkaat pitävät perheyhteyttä yllä vierailemalla läheisillään/perheillään.

Asiakkailla on turvalliset ja esteettömät puitteet asua Tukena Auringonkukkakodissa. Tämä on otettu huomioon asuntoja rakennettaessa ja viihtyisyyttä luodaan kodikkaalla sisustuksella. Pihaa on rakennettu viihtyväksi ja toiminnalliseksi ympäristöksi. Pihalla on kävelyreitti, istutusaltaita, katetut

terassit, viherhuone, grillikota, koriste- ja hyötypuutarhaistutuksia. Lisäksi on erilaisia toiminnallisia pisteitä, kuten koripalloteline, jalkapallomaalit, tikanheittopaikka, hämähäkkikiikku, leuanvetotangot.

Auringonkukkakodin toimintaympäristössä huomioidaan asiakkaiden yksityisyys sekä tietoturvallisuuteen asetetut säännökset. Asiakastietoja ei ole näkyvillä yleisissä tiloissa. Asiakkaiden kuvaamiseen kysytään erikseen kuvauslupa.

Auringonkukkakodin kiinteistöön tehdyt viimeisimmät tarkastukset:

- Keski-Pohjanmaan ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelman mukainen Oiva-tarkastus 26.6.2025
- Terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 23.9.2024
- Työterveyshuolto TyöPlus Oy:n työpaikkaselvitys 8.2.2023
- Keski-Pohjanmaan pelastuslaitos, palotarkastus 11.3.2026

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

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

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Osaamis- ja teknologiajohtaja Minna Hyvärinen puh. 040 1965935 Auringonkukkakodin lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilöt: Noora Vihanta ja Anne Dufva

Kaikki ohjaustyötä tekevät työntekijät perehdytetään terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin laitekohtaisesti. Apuvälineitä ja laitteita on sekä yksiköllä että asiakkaiden henkilökohtaisia. Perehdytys kuitataan suoritetuksi terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet -kansioon. Kansiota

säilytetään Auringonkukan toimistossa. Perehdytyksen uuden apuvälineen käyttöön laitetta vastaanotettaessa antaa apuvälineen omistaja yhdessä apuvälinetoimittajan kanssa.

Apuvälinevastaavat huolehtivat muun henkilökunnan perehdyttämisestä. Jokainen terveydenhuollon tarviketta ja laitetta käyttävä työntekijä vastaa omalta osaltaan siitä, että laitteita ja tarvikkeita käytetään annettujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti ja että käyttö on laitteen käyttäjälle ja asiakkaalle turvallista. Laitteet ja välineet huolletaan säännöllisesti ja tarvittaessa.

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet hankitaan yhteistyössä HVA Soiten apuvälinelainaamon henkilökunnan kanssa (konsultointi myös asiakkaan fysioterapeutti). Apuvälineiden lainaamisesta tehdään lainaussopimus.

Tukenan omistamista laitteista on lista, jonka ylläpidosta ja ajantasaisuudesta vastaa yksikön apuvälinevastaava. Tukenalla on yhteinen hankinta- ja huoltosopimus Berner Oy:n kanssa.

Vian huomattuaan jokainen Auringonkukkakodin työntekijä on velvollinen hoitamaan laitteen tai välineen huollon tilauksen. Omaohjaajat luetteloivat asiakkaan tietoihin hänen käytössään olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä niiden huoltoon tarvittavat yhteystiedot sekä hoitaa mahdolliseen laina-aikaan liittyvät toimenpiteet. Tukenan omistamat laitteet huoltaa ja korjaa Berner Oy. Korjaukset tilataan sähköpostitse huolto@haltija.fi tai seurantarekisterin kautta. Soiten kautta tuleville asiakkaiden henkilökohtaisille apuvälineille ei ole säännöllistä huoltoa, vaan huolto tilataan henkilökunnan arvion perusteella.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään Haiproon sekä Fimealle. Fimean ilmoituslomakkeelle pääsee suoraan Haipron asiakas- ja työturvallisuuspoikkeamailmoituslomakkeelta. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia ammatissaan terveydenhuollon laitteita käyttäviä ammattiryhmiä. Vakavasta vaaratilanteesta ilmoitus tulee tehdä 10 vrk:n kuluessa, läheltä piti -tilanteesta 30 vuorokauden kuluessa.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tukenassa asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Tukenassa on käytössä DomaCare versio 1.0 sekä DomaCare versio 2.0. DomaCare versio 1.0 on Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisterin B-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä. DomaCare versio 2.0 on Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisterin A3-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä. DomaCarea on mahdollisuus käyttää myös mobiilisovelluksilla.

Auringonkukkakodin asiakkaiden lääkäripalvelut järjestää Pihlajalinna HVA Soiten toimesta. Palvelun edellytyksenä on, että yksiköllä on käytössään LifeCare-potilastietojärjestelmä, jonka kautta viestitään vastuulääkärin kanssa asiakkaiden terveydenhoitoon liittyvistä asioista. LifeCaren järjestelmään on tunnukset kaikilla lääkeluvallisilla työntekijöillä.

Jokainen työntekijä suorittaa työsuhteen alussa eOppivan sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin sekä Kanta-verkkokurssit. Palveluyksikön johtajan kirjaamisen perehdytyksestä vastaa nimetty palvelupäällikkö. Palveluyksikön työntekijöitä ohjaavat ja neuvovat palveluyksikön johtaja ja vastaava ohjaaja. Tarvittaessa palveluyksikkö voi pyytää lisäperehdytystä kirjaamiseen kehittäjätiimiltä. Kirjaamisen kehittäjätiimi kehittää kirjaamiseen liittyviä koulutuksia sekä perehdytystä. Henkilöstölle pidetään säännöllisesti kirjaamiseen liittyviä osaamispajoja.

Auringonkukkakodin kirjaamisasiantuntijat osallistuvat verkostonsa yhteisiin tapaamisiin ja tuovat sieltä henkilöstöpalaveriin ajankohtaiset asiat.

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 tietosuojaohjeita. Tukena on sopinut tietosuojasta myös alihankinta- ja ostopalvelusopimuksissa ja tarvittaessa on laadittu erillinen henkilötietojen käsittelyä koskeva pääsopimuksen liite.

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

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

Teknologiset ratkaisut

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.

Auringonkukkakodilla on käytössä sähköinen kulunvalvonta ja ovien lukitusjärjestelmä Jablotron. Ulko-ovet saa avattua ja lukittua toimistoissa olevista käyttölaitteista, joissa on jokaiselle ovelle oma avaus/sulkupainike. Käyttölaitteelta näkee myös ovien senhetkiset tilat; onko ovi auki vai suljettu. Myös Jablotronin puhelinsovelluksella saa avattua ja lukittua ovia ja sovelluksesta näkee ovien senhetkisen tilan.

Yksikössä on kameravalvonta ulkotiloissa luomaan turvallisuutta.

Ritarinkannuksen henkilökunnalla on käytössään henkilöturvahälytin, jota kuljetetaan mukana koko työvuoron ajan. Tarvittaessa saadaan paikalle nopeasti muita työntekijöitä. Hälyttimestä menee soitto Auringonkukkakodin puhelimeen, jolloin avuksi lähdetään välittömästi.

Vartiointipalvelut hankitaan Lestijokilaakson Vartioinnilta. Auringonkukkakodin kotiryhmän ohjaajilla on käytössään vartijakutsupainike, jota kuljetetaan vuoron aikana mukana tarvittaessa ja aina yksin

työskenneltäessä. Tarvittaessa voi hälyttää vartijan paikalle painikkeella. Puhelu menee kutsukeskukseen, josta yksikköön ohjataan välittömästi vartija.

Henkilöturvahälyttien toimivuus testataan säännöllisesti. Testaus on kalenteroitu viikoittain. Käyttö opastetaan uusille työntekijöille.

Ritarinkannuksen kotiryhmän ryhmäasumisessa asiakkailla on käytössään ovipuhelin, johon voi soittaa silloin, kun ohjaaja ei ole paikalla. Puhelu ohjautuu Auringonkukkakodin ohjaajien puhelimeen. Ovipuhelin on helppokäyttöinen ja sen käyttö on opastettu kaikille ryhmäkodissa asuville. Ovipuhelin testataan viikoittain, testaus on kalenteroitu ohjaajan tehtäviin. Iltaisin on tarkistettava, että laite on toimintakunnossa (laitteen virta on päällä, eli ylin punainen merkkivalo palaa, ja puhelimen alimmainen punainen valo välähtää muutaman sekunnin välein, siitä tietää, että laite on verkossa ja toimii).

Henkilökohtaisia kutsulaitteita on asiakkailla yksilöllisen tarpeen mukaan. Näiden toimivuutta testataan viikoittain, tämä kalenteroitu ohjaajien tehtäväksi. Asiakkailla on myös omia puhelimia, joilla yhteyden saa ohjaajaan puolin ja toisin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kulunvalvonta ja ovipuhelin: Suomen Turvatekniikka,

Riku Paananen riku@suomenturvatekniikka.fi p. 040 822 6644

Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut: Lestijokilaakson Vartiointi, Vesa Hernesniemi P. 0500 564 402

Hälytyskeskuspalvelut 24/7 ja vartijan hälytysvalmius 24/7

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Tukenan palveluyksiköissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?	12.2.2026
Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö	Sairaanhoitaja AMK Jonna-Sofia Kulmala, ohjaaja AMK
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö	Sairaanhoitaja AMK Jonna-Sofia Kulmala, ohjaaja AMK Anna-Maija Nygård, palveluyksikön johtaja

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Palveluyksikön johtaja Anna-Maija Nygård
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Nina Stenman, p. 0400 891 429, nina.stenman@tukena.fi

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

Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Tukenassa on käytössä Domacare -asiakastietojärjestelmä. Yksikön johtaja tai vastaava ohjaaja luo asiakastyötä toteuttaville työntekijöille tunnukset Domacareen ja perehdyttää järjestelmän käyttöön.

Auringonkukkakodilla asiakastyön kirjaaminen on jokaisen vuorossa olevan vastuulla, kuitenkin kirjausvuoro voidaan jakaa tietylle ohjaajalle vuorossa. Kirjaaminen tapahtuu työvuoron aikana, mahdollisimman pian tai viimeistään 5vrk kuluessa. Kirjaaminen tulee tehdä jokaisessa työvuorossa jokaisesta paikalla olevasta asiakkaasta. Jokaisella vuorossa olevalla ohjaajalla on laite, millä pääsee kirjaamaan ja lukemaan asiakastietoja, jokaisen vuorossa olevan ohjaajan tulee kirjautua Domacareen. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaus, joka mahdollistaa osallistavan kirjaamisen asiakkaan kanssa.

Salassapitovelvollisuus sitoo jokaista Tukenan palveluksessa olevaa ja tämän tiloissa toimivaa henkilöä. Jokainen Auringonkukkakodin työntekijä ja harjoittelussa oleva opiskelija on perehtynyt ja allekirjoittanut salassapito- ja vaitiolositoumuksen ja sitoutuu noudattamaan ko. ohjetta. Myöskään asiakas, hänen edustajansa tai avustajansa eivät saa ilmaista sivullisille asiakkuuden perusteella saatuja salassa pidettäviä tietoja, jotka koskevat muita kuin asiakasta itseään. Tietosuoja- ja turvaperiaatteista on IMS-toimintajärjestelmässä erillinen ohje.
https://tukena.ims.fi/spring/document/3294/approved/with_frames

Kirjaaminen, tietosuoja ja asiakastietojärjestelmän käyttö kuuluvat yksikön perehdytysohjelmaan ja näiden perehdytyksen saaminen kuuluu kaikille asiakastyötä ja kirjausta toteuttaville. Opiskelijat toimivat työpaikkaohjaajansa opastuksella ja valvonnassa.

Tukenalla on laadittu yleiset ohjeet työntekijöille tietosuojasta ja tietoturvasta, dokumentti IMS:ssa Tietoturva & Tietosuoja (ohjeet työntekijöille)
https://tukena.ims.fi/spring/document/72166/approved/with_frames Mahdollisesta tietosuojaloukkauksesta tehdään HaiPro-ilmoitus ja ilmoitetaan Tukenan tietosuojavastaavalle, joka vastaa asian käsittelystä ja eteenpäin viemisestä.

Käsiteltäessä asiakkaan henkilötietoja, tilaaja on rekisterinpitäjä ja Tukena palveluntuottajana henkilötietojen käsittelijä. Tukena huolehtii rekisterinpidosta tilaajan lukuun ja noudattaa tilaajan sopimus- ja muita henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tukena on rekisterinpitäjä tilanteessa, jossa asiakas maksaa palvelunsa itse. Asiakirjojen käsittely on kuvattu Tietosuojaa ja turvaa kuvaavassa ohjeessa. Asiakastietojen kirjaaminen on kuvattu Asiakastietojen kirjaaminen -toimintaohjeessa. https://tukena.ims.fi/spring/document/4447/approved/with_frames

Henkilötietojen käsittely tulee suunnitella kaikkien käsittelyvaiheiden osalta, joista keskeisiä ovat kerääminen, tallettaminen, luovuttaminen, säilyttäminen ja hävittäminen. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua käsittelyn alusta alkaen aina keräämisestä tietojen hävittämiseen saakka.

Ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa palveluntuottajalle tietoja, hänellä on oikeus tietää, miksi hänen tietojaan tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan ja minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot tallennetaan. Asiakkaalle ja hänen lailliselle edustajalleen on annettava tieto siitä, miten hän voi käyttää EU-tietosuoja-asetuksissa tarkoitettuja oikeuksiaan, jollei asiakas ole saanut tästä tietoa. Näiden tietojen tulisi ilmetä hyvinvointialueen tietosuojaselosteesta. Tietosuojaseloste tulee pitää nähtävillä esim. palveluyksikön ilmoitustaululla. Kirjallista henkilötietojen käsittelyä koskevaa informointia tulee tarpeen mukaan täydentää suullisesti esim. kertomalla, mistä informointitiedot löytyvät.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjausvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Tukenalle on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa suullista tai kirjallista palautetta Auringonkukkakodin henkilökunnalle. Anonyymin palautteen antaminen onnistuu kirjeellä tai vuosittain tehtävän palautekyselyn avulla. Palautteen vastaanottanut työntekijä kirjaa sekä positiiviset että korjaavat palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute -raporttipohjalle.

Asiakaspalautetta kerätään kerran vuodessa läheisiltä, asiakkailta ja tilaaja-asiakkailta. Kyselyn tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa sekä palautteen antajien kanssa. Lisäksi asiakkaiden näkemyksiä toimintakäytännöistä kysytään mm. asukaspalavereissa.

Auringonkukkakodin johtaja käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle. Suorat palautteet käsitellään lisäksi henkilöstöpalavereissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan asiakkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus tai palautteesta keskustellaan asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Keskustelu kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sopimuksen mukaisesti raportoidaan myös palvelun tilaajaa, HVA Soitea.

Asiakaspalautteista saatu tieto on keskeinen alue toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnittelussa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään johdon katselmuksessa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Anna-Maija Nygård

Auringonkukkakodilla arvioidaan asiakkaan palvelun tuottamiseen ja toteuttamiseen liittyviä riskejä ja mahdollisuuksia vuosittain Tukenan vuosikellon mukaisesti tai omavalvonnassa tehtyjen riskihavaintojen myötä (palvelun riskien ja mahdollisuuksien arviointilomake). Asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta yleisimpiä riskejä ovat henkilöstövaje, lääkepoikkeamat sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Riskeille on määritelty riskitaso ja hallintatoimenpiteet sekä vastuuhenkilö. Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuutta ja riittävyyttä arvioidaan riskien arvioinnin yhteydessä. Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi dokumentoidaan palaverimuistioon.

Työturvallisuuteen liittyvät vaaratilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään. Työturvallisuusilmoitusten käsittelystä sekä tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta vastaa palveluyksikön johtaja. Ilmoitukset käsitellään yksikön palavereissa ja käsittely dokumentoidaan palaverimuistioon.

Systemaattista riskien arviointia tehdään yhteistyössä työterveyshuollon, ympäristöterveydenhuollon, sekä pelastuslaitoksen ja yksikön turvallisuusalan yhteistyökumppanin kanssa viranomaismääräysten mukaisesti. Työterveyshuollon työpaikkaselvityksen yhteydessä työterveyshuolto arvioi työn riskit viiden vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Auringonkukkakodilla työpaikkaselvitys (TyöPlus Oy) on tehty helmikuussa 2023. Riskien arviointi -työkalun avulla arvioidaan vuosittain

psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturman vaarat, ergonomia/tuki- ja liikuntaelinten kuormitustekijät, fysikaaliset vaaratekijät, kemialliset altisteet ja biologiset altisteet.

Henkilökunta on perehdytetty riskien hallintaan ja siihen, että jokaisen tehtävä sekä vastuu on havainnoida, tunnistaa ja informoida riskeistä. Henkilöstö tiedottaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä esihenkilöä. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti-tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään sekä HaiPro -järjestelmään. Työturvallisuuteen liittyvät vaaratilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään.

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoittamalla asiasta suoraan ohjaajalle tai yksikön esihenkilölle. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön esihenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli on tyytymätön kohteluunsa tai havaitsevat epäkohdan palvelussa. Läheiset ja asiakkaat voivat tehdä ilmoituksen lomakkeella ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta”. (lomake löytyy IMS:stä).

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinta kattaa kaiken sen toiminnan, joka liittyy tavoitteiden asettamiseen, riskien tunnistamiseen, mittaamiseen, arvioimiseen, käsittelyyn, raportointiin, seurantaan, valvontaan ja riskeihin reagoimiseen. Riskienhallinnalla ei pyritä poistamaan riskejä kokonaisuudessaan, vaan:

- ennakoimaan ja tunnistamaan epävarmuustekijät ja siten kehittämään riskien ennakointia sekä riskien edellyttämiä toimenpiteitä
- luomaan työntekijöille turvallinen työympäristö
- varmistamaan tuotteiden, ratkaisujen ja palveluiden turvallisuus
- tunnistamaan ja arvioimaan systemaattisesti ja kattavasti kaikki merkittävät, tavoitteiden saavuttamista uhkaavat riskit
- välttämään tai minimoimaan vahinkoriskejä;
- tiedottamaan riskeistä ja riskienhallinnasta sidosryhmille
- kustannustehokkuuteen riskienhallinnassa

Auringonkukkakodilla omavalvonnan avulla pyritään tunnistamaan jo ennakkoon sellaiset kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Yksikössä toteutettavassa riskienhallinnassa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Auringonkukkakodin palveluyksikössä haittatapahtumat, läheltä piti-tilanteet ja poikkeamat käsitellään säännöllisesti, vähintään kuukausittain. Palveluyksikön johtaja kokoaa ja esikäsittelee valmiiksi kaikki tapahtumat. Tilanteiden syyt selvitetään ja määritetään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Käsittely dokumentoidaan palaverimuistioon. Palveluyksikön johtaja seuraa haiproja koko ajan niistä tulleiden sähköposti-ilmoitusten avulla ja kiireellisiin haiproihin voidaan reagoida välittömästi. Ilmoitukset HaiPro-ohjelmassa käsittelee palveluyksikön johtaja, hänen poissa ollessaan käsittelijänä toimii johtajan varahenkilö vastaava ohjaaja.

Tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta vastaa palveluyksikön johtaja. Toimenpiteistä sovitaan yhteisesti henkilöstöpalavereissa ja se dokumentoidaan palaverimuistioon. Yhdessä mietitään ratkaisuja, joiden avulla pyritään estämään laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien toistuminen jatkossa. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja kehittää toimintaa. Tarvittaessa muutetaan tai tarkennetaan työkäytäntöjä ja päivitetään työohjeet IMS:iin. Muutoksista tiedotetaan asiakastietojärjestelmän kautta, henkilöstöpalavereissa ja niiden muistioissa sekä sähköpostitse. Toimintajärjestelmään tehdyistä muutoksista tiedotetaan IMS:n kautta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 29 §). Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa ensisijaisesti omalle esihenkilölleen palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Asiakkaan ja potilaan kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Kaltoinkohtelua ovat esimerkiksi töniminen, lyöminen tai uhkaileminen, fyysinen tai taloudellinen hyväksikäyttö, epäasiallinen ja loukkaava käytös palvelussa tai hoidossa, oikeuksien toteuttamisessa tai jos hoivassa tai hoidossa on vakavia puutteita.

Palveluyksikön johtaja aloittaa asian selvittelyn, epäkohdan tai sen uhan poistamisen välittömästi sekä ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ellei asia etene yksikön johtajan toimesta, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei saada korjattua viivytyksettä, vastuuhenkilö ilmoittaa tästä hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle (AVI ja Valvira). Mikäli ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia, ilmoitamme välittömästi asiasta hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle. Hyvinvointialueelle ilmoitus tehdään Laatuporttijärjestelmään. Ilmoitus käsitellään Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontayksikössä.

IMS:iin on tallennettu ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta ja ilmoituksen tekemisestä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Auringonkukkakodin yksikön johtaja: huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta, siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johtaja vastaa, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Johtaja arvioi yksikön toimintaan ja talouteen liittyviä riskejä ja laatii toimenpidesuunnitelmat riskien hallitsemiseksi sekä raportoi johtoryhmälle toteutettujen toimenpiteiden vaiheesta ja vaikutuksista.

Auringonkukkakodin ohjaajat: osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien arviointi yksikössä tehdään vuosittain ja siinä samassa yhteydessä arvioidaan riskienhallinnan kokonaisuutta ja toimivuutta. Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi Tukenassa on laajasti tarjolla koulutuksia, joiden lisäksi koulutusta hankitaan tarvittaessa ulkopuolisilta tahoilta (esimerkiksi Avekki- ja alkusammutuskoulutukset).

Noudatamme Auringonkukkakodilla HVA Soiten ohjeistuksia infektioiden torjumisesta normaalioloissa sekä infektioiden torjumisessa koronaviruspandemian tai muun epidemian aikana. Ohjeet lisätään ja päivitetään tarvittaessa IMS-tietojärjestelmään. Perusoloissa noudatetaan siivoussuunnitelman mukaista puhtaanapitoa, epidemiatilanteissa Soiten ohjeen mukaista tehostettua siivousta.

Auringonkukkakodilla hyvään hygieniaan kuuluu käsihygieniasta huolehtiminen, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaudesta ja steriiliydestä huolehtiminen ja ohjeidenmukainen suojainten ja suojavälineiden käyttö. Tarvittaessa konsultoimme Soiten hygieniahoitajaa tai infektiolääkäriä hoitotoimien ja siivouskäytäntöjen ohjeistuksista. Epidemiatilanteissa noudatamme saatuja ohjeita.

Henkilökunta huolehtii, että heillä on rokotukset kunnossa sekä tarvittavat kausirokotukset. Asiakkaat saavat myös halutessaan influenssarokotteet.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Auringonkukkakodilla alihankkijoiden suorituskykyä arvioidaan osana toiminnan arviointia. Mikäli palvelussa havaitaan laatupoikkeama, siitä annetaan välittömästi palautetta ja seurataan aktiivisesti, ettei tapahtuma toistu. Alihankkijoiden kanssa järjestetään laatupalavereita tarvittaessa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Anna-Maija Nygård anna-maija.nygard@tukena.fi
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Poikkeustilanteiden varalle on kirjattu toimintaohjeet (IMS: valmius- ja jatkuvuuden hallintasuunnitelma). Suunnitelmassa on kirjattu varautumisesta normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, sekä toiminnan jatkumiseen poikkeusoloista huolimatta asiakastarpeita vastaavalla ja asiakasturvallisuuden takaavalla tavalla. Lisäksi on yksikköön kirjattu toimintaohje sähkökatkojen varalle (IMS: Sähkökatko, toimintakortti).

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Palveluyksikön johtaja Anna-Maija Nygård
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Auringonkukkakodin vastaava ohjaaja ja 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.

Auringonkukkakodin perehdytysohjelma sisältää omavalvontasuunnitelman kokonaisuuteen tutustumisen. Omavalvontasuunnitelma toimii osana perehdytysohjelmaa. Henkilöstö kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi IMS-järjestelmän kautta. Kun omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutoksia, siitä lähtee sähköpostitse tieto koko yksikön henkilöstölle. IMS-järjestelmän dokumentin muutoslokiin voidaan tehdä merkintöjä, mitä osioita omavalvontasuunnitelmasta on päivitetty. Dokumentti on ajantasainen ja sitä päivitetään aina toimintaan tullessa muutoksia.

Muutoksista tiedotetaan asiakastietojärjestelmän kautta, henkilöstöpalavereissa ja niiden muistioissa sekä sähköpostitse. Omavalvontasuunnitelmaan sisältyviä asioita käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Toimintajärjestelmään tehdyistä muutoksista tiedotetaan IMS:n kautta.

Henkilöstöpalavereissa käsitellään HaiPro ilmoitukset, joiden pohjalta nousevat kehittämistoimet ja –tarpeet huomioidaan omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä. Auringonkukkakodin henkilöstölle on nimetty vastuutehtäviä, joihin liittyviä asioita vastuuhenkilöt tiedottavat muulle henkilöstölle. Vastuita on esimerkiksi elintarvikeomavalvonta, hygienia ja turvallisuus.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Auringonkukkakodin omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Tukenan verkkosivuilla sekä palveluyksikön tiloissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4 kk:n välein ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Raportoimme omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä asiakkaille asukaskokouksissa ja läheisille läheiskirjeen muodossa vähintään neljän kuukauden välein. Hyvinvointialueelle raportoimme hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Palveluyksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Toteutumista seurataan yksikön viikkopalavereissa säännöllisesti. Yksikön eri osa-alueiden osaajilla on merkittävä rooli oman osaamisalueen asioiden seurannasta ja epäkohtien nostamisesta keskusteluun. Havaittuihin puutteisiin reagoidaan ja uudet toimintatavat kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Palveluyksikön johtaja varmistaa muutosten viemisen arkitasolle. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan myös asiakkailta ja läheisiltä säännöllisesti kerättävän palautteen avulla.

Muutosloki:

Versio 8

29.7.2026 Nygård Anna-Maija: Kohta 2.9, toinen lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilöistä vaihtunut. Lisätty muutosloki dokumentin loppuun.

Versio 7

25.3.2026 Nygård, Anna-Maija: Kirjattu Tukenan uuden strategian mukaiset arvot, päivitetty vastuusairaanhoitaja, päivitetty viranomaistarkastuskäynnit

Versio 6

14.2.2025 Nygård, Anna-Maija: Dokumentti päivitetty uudelle pohjalle.

Versio 5

20.6.2024 Nygård, Anna-Maija: Dokumenttia tarkennettu

Versio 4

10.6.2024 Nygård, Anna-Maija: Dokumentti päivitettty: vastuualueiden henkilömuutokset, lääkäripalvelu, asukaskokoukset, toiminnan kehittämistarpeet

Versio 3

13.10.2023 Nygård, Anna-Maija: Muutettu termi tehostettu asumispalvelu termiin ympärivuorokautinen asuminen. Muutettu ilmoituksen varaiseen toimintaan termit yhteisöllinen asuminen ja tukiasuminen.

Versio 2

12.10.2023 Nygård, Anna-Maija: Kohta 5: Asiakkaan asema ja oikeudet, Asiakkaan asiallinen kohtelu. Termi kaltoinkohteluilmoitus muutettu epäkohtailmoitus -termiksi.

Versio 1

16.5.2023 Nygård, Anna-Maija: Dokumentti on hyväksytty