Tukena Poppeli omavalvonta-suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	31.12. 2024
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Sanna Santala, Palveluyksikönjohtaja Tukena Poppeli
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.52

Organisaatiotaso:

Sisällys

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 2
1.2 Palveluyksikön perustiedot 2
1.3. Palveluyksikön ostopalvelut 2
1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 3
2 Asiakasturvallisuus 4
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta 8
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 8
2.4 Muistutusten käsittely 10
2.5 Henkilöstö 11
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 12
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 13
2.8 Toimitilat ja välineet 13
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 14
2.10 Lääkehoitosuunnitelma 16
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 16
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 17
3 Omavalvonnan riskienhallinta 18
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 18
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 18
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 19
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 20
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 20
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 20
4.1 Vastuut ja toimeenpano 20
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 21

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 Poppeli
Osoite	Kastanjatie 18, 20720 Turku
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Sanna Santala
Vastuuhenkilön puhelin	0406306168
Vastuuhenkilön sähköposti	sanna.santala@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	**Palveluntuottaja**	**Ostopalvelun valvonnasta vastaava**
Ruokapalvelut	Tukena / Epitihia	Yksikönjohtaja ja ohjaajat
Siivouspalvelut	Sujuva	Yksikönjohtaja ja ohjaajat
Tietosuojaroska-astia	Verdis	Yksikönjohtaja
Elintarvikkeiden tilaus ja toimitus	S-ryhmä	ohjaajat
Kiinteistöhuolto	Laine & Nummisto	Yksikönjohtaja ja ohjaajat
Siivous ja toimistotarvikkeet	Kariteam / s-ryhmä	Yksikönjohtaja ja ohjaajat

Organisaatiotaso:

Lääkehuollon vastuulääkäripalvelut	Esti Laaksonen	Yksikönjohtaja

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Ympärivuorokautinen asumispalvelu

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Aikuiset kehitysvammaiset
Paikkamäärä	15
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Varhalle ostopalveluna
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Varha

Organisaatiotaso:

2 Asiakasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Laatuvaatimukset

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

Hyvä elämä ja kumppanuus

Poppelin asiakkaat ovat kehitysvammaisia tai erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä.
15 asiakasta joista 1 asuu vaativan ympärivuorokautisen palveluasumisen piirissä, 9 ympärivuorokautisen palveluasumisen piirissä ja 5 yhteisöllisen asumisen piirissä. Asiakkaat ovat iältään 25-78 vuotiaita, ja keski-ikä on 45 vuotta
Naisia on 5 ja miehiä 10
Asiakkaat ovat kaikki turkulaisia.
Päivisin Poppelin asiakkaat kävivät pääosin toimintakeskuksissa tai tuetussa avotyössä tai palkkatyössä, mutta jokaisena arkipäivänä asumisyksikköön jää myös kotipäiväänsä viettäviä asiakkaita 6-9 asiakasta. Neljä asiakasta oli ns. eläkkeellä ja viettivät päivät yksikössä.
Asiakkaat vierailivat paljon viikonloppuisin ja loma-aikoina vanhempiensa luona. Vapaa-aikanaan asiakkailla on paljon yksikön ulkopuolisia harrastuksia ja osalla on myös vapaa-ajan avustaja.

Asiakkailla on hyvä vaikutusmahdollisuus omaan elämäänsä ja yhteisöönsä, asukaspalavereja pidämme kerran kuussa. Palaverista tehdään muistio.
Asiakkailla oman näköinen arki, mahdollistamme itsemääräämisoikeuden toteutumisen asukkaan arjessa ja valinnoissa kuuntelemalla asiakkaan toiveet. Ylläpidämme asiakkaiden aktiivista elämää. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, asiakkaat saavat kuitenkin tukea päätöksiinsä tarvittavia määriä henkilöstöltä. Asiakkaiden kanssa yhdessä kirjaamista on viimevuosina lisätty ja sitä lisätään edelleen.
Asiakkaiden käyttämiin kommunikaatiomuotoihin on henkilöstön toimesta paneuduttu. Kuvakorttien käyttöä laajennettu asiakkaiden elämänhallinnan parantamiseksi. Kommunikoinnin tukena käytämme mm. kuvakortteja ja asiakkaiden omia puhelimia.
Osa asiakkaista on ikääntynyt ja nähtävissä on selvää toimintakyvyn laskua ja muistiongelmia, jotka haastavat asiakkaan ohjauksessa. Myös mielenterveyden haasteet ovat osa arkea.

Kestävä talous ja kasvu

Reagoimme muuttuneisiin maailmantilanteisiin, ja säätelemme mm. energiankulutusta arjen valinnoilla säästäväisemmäksi. Vältämme hävikkiä. Asiakkaat ja henkilöstö kierrättää ahkerasti ja kierrätysosaaminen onkin yksikkömme ylpeydenaihe.
Keskustelemme säännöllisesti henkilöstöpalavereissaan yksikön taloustilanteesta koko henkilöstön voimin. Tarkastelemme laadittua budjettia. Kirjaamme mahdollisimman tarkkaan käyttöpäivät ja ateriat, tietäen, että ne vaikuttavat talouteemme.
Tulevista investoinneista ja korjaustarpeista tiedotamme Tukenan johtoa sekä ennakoimme hankintoja hankintaesitystä käyttäen.
Sijaisia käytämme paikkaamaan henkilöstövajetta tarvittavissa kohdin huomioiden mitoitustarpeet. Resurssiviisautta sovellamme parhaamme mukaan.

Organisaatiotaso:

Sijaisia olemme saaneet listoillemme hyvän maineemme, sijaintimme ja ohjauksellisen työnkuvamme vuoksi. Aktiivisesti pyrimmekin pitämään Poppelia kiinnostavana työpaikkana.
Otamme aktiivisesti uusia opiskelijoita harjoitteluun, jotta saamme myös uusia työntekijöitä sijaislistalle.
Ennakoimme mahdollisia muutoksia asiakasrakenteessa ja tiedotamme vapautuvista asukaspaikoista hyvissä ajoin yhteistyökumppaneita, tilaajaa, sekä Tukenan johtoa. Huomiomme myös tarpeet asiakkaan palveluluokan nostosta.

Sujuva arki ja kyvykkyys

Domacarea 2.0 käytämme aktiivisesti ja oikeanlaista kirjaamista edistetään kouluttautumalla organisaation omissa koulutuksissa sekä muissa vastaavissa. Vastaava-ohjaaja on myös yksikön kirjaamisvastaava ja kouluttautuu aktiivisesti pysyäkseen ajan hermolla kirjaamisen vaatimuksista ja tulevan Kanta-uudistuksen mukanaan tuomista haasteista. Vastaava ohjaaja tuo oppimaansa koko yksikön henkilöstölle.

Mobiilikirjausta käytämme yksikön päivittäisessä kirjauksessa. Yksikössämme on käytössä neljä puhelinta ja kolme kannettavaa tietokonetta kirjaamiseen. Näihin laskettu myös yksikönjohtajan käytössä olevat laitteet.

Rai-arvionnit ja palveluntoteuttamisen suunnitelmat ovat kiinteä osa yksikön toimintaa, ja niitä teemme jokaisen asiakkaan kanssa vähintään kahdesti vuodessa.
Yksikön työvuorojen tehtäväkuvauksia päivitämme aktiivisesti, jotta myös opiskelijat ja sijaiset saavat niistä hyvän pohjan tehdä työtään Poppelissa.

Rajoittamistoiminpiteitä ei ole käytössä.

Yhteistyöryhmä on yhteinen Tukena Koivulan, Katariinan, Moikoisen, Tulppaanipolun ja Poppelin välillä. Palavereissa käymme läpi saatuja palautteita ja otamme niistä kehittämisen kohteita toimintaan. Lähiyksiköiden kanssa teemme yhteistyötä asiakasasioiden ja vastuuohjaajien tapaamisten tiimoilta sekä aluepäiviin osallistumalla.

Houkuttava ja koukuttava työyhteisö

Henkilöstö on omien ”rooliensa” tasalla. Kaikilla on omat vastuualueensa, kuten hygieniavastaava, työsuojeluasiamies, siivousainevastaava, kirjaamisvastaava, ympäristövastaava, imovastaava jne.

Yksikönjohtajan yksikönjohtaja tekee keskittymistä ja salassapitoa vaativia töitä oman parvela sijaitsevan toimistopöytänsä sijaan myös yhteisöllisen tilan toimistossa ja joskus kotoa käsin. Henkilöstö suorittaa pidempiä koulutuksia myös kotikoneiltaan käsin, mikäli mahdollista.

Työnohjaus noin 4 x vuodessa. Yksikönjohtaja käy lisäksi työohjauksessa toisten yksikönjohtajien kanssa.

Kouluttaudumme aktiivisesti alamme ja yksikkömme tarpeita vastaavissa koulutuksissa. Päivitämme koulutusta toiminnan kannalta keskeisten osa-alueiden osalta (Loven, ensiavun, tietosuojan, kirjaamisen, alkusammutuksen, tuetun päätöksenteon ja ikääntyneiden asukkaiden kohtaamisen osalta). Huomioimme myös uusien työntekijöiden koulutustarpeet.

Olemme suosittu harjoittelupaikka. Otamme vastaan harjoitteluun lähihoitaja- ja sosionomiopiskelijoita, ymmärtäen, että opiskelijoissa on tulevaisuuden työvoima sekä työntekijöitä sijaistarpeeseen. Pyrimme olemaan vetovoimainen työpaikka ja ymmärrämme alan haasteet työvoiman saamisessa tulevina vuosina. Oppilaitosyhteistyötä jatkamme erilaisten teemapäivien ja esittäytymisten muodossa. Kutsumme opiskelijaryhmiä tutustumaan yksikköömme.
Opiskelijatyytyväisyyslukumme on huippuluokkaa!

Organisaatiotaso:

Yksikössä sijaisuuksia tekevät tutut sijaiset. Sijaislistaa päivitämme sijaistilanteen eläessä ja vakisijaistemme saadessa vakituisia toimia muualta. Pidetään kiinni ja houkutellaan " hyviä tyyppejä" listoillemme.
Panostamme hyvää perehdytykseen käyttämällä perehdytyksen muistilistoja. Perehdytys on yksi asioista, joista olemme saaneet paljon kiitosta.
Henkilöstön kehityskeskustelut kerran vuodessa yksikönjohtajan koollekutsumana.

Viikkopalaverit tiistaisin klo 13 ja isommat yksikköpalaverit x 4 / vuodessa.

Instagram-sivujen päivitämme positiivisen kuvan antamiseksi yksiköstä. Koko henkilöstö osallistuu sivujen sisällöin luomiseen. Instagram-sivut ovat Poppelissa upeat!

Pidämme yllä henkilöstön jaksamista ja tuetaan työhyvinvointia. Tarjoamme sopivasti haastetta ja vastuutehtäviä työn mielekkyyden ylläpitämiseksi. Annamme matalalla kynnyksellä positiivista palautetta ja kehittämis-ideoita toinen toisillemme.
Organisaation kannustus- ja palkitsemisjärjestelmät ovat käytössämme ja mm. nopeaa palkitsemista on käytetty.

Verkostoidumme lähialueiden eri yksiköiden, henkilöstön ja alan muiden toimijoiden kanssa. Kalanteroimme tapaamisia etenkin yksikönjohtajan ja vastaavan ohjaajan vertaistapaamisiin. Lääkevastaavat, vastaava ohjaaja sekä ympäristövastaava osallistuvat ryhmiensä Teams-tapaamisiin.

Osaaminen ja läheltä johtaminen

Yksikönjohtajan toimisto sijaistee päärakennuksessa ja yksikönjohtaja on pääsääntöisesti paikalla arkisin aina 7-15 välillä. Vaikka yksikönjohtajan työaika menee pitkältä hallinnollisiin tehtäviin, on hän kuitenkin paikalla auttamassa yksikön arkiaskareissa ja asiakastyössä tarvittaessa. Yksikönjohtajalla on vankka luotto henkilöstön osaamiseen ja siksi myös henkilöstön vahvuuksia on hyödynnetty yksikön arjen pyörittämisessä.

Poppelista löytyy osaamista etenkin kommunikaation tukemisen, autismiosaamisen, ikääntyneiden hoidon, kädentaitojen, ruuanlaiton, musiikin, liikunnan, kauneudenhoidon, sisustamisen, tietokonepelaamisen ja some-osaamisen saralla.

Tukena Poppelin henkilöstö osallistuu Poppelia koskevien dokumenttien laadintaan. Tallaisia ovat mm. OKR:n tertiilien mukaiset tavoitteet, lääkehoitosuunnitelma, riskien ja mahdollisuuksien arviointi, työsuojelun dokumentit jne...

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

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

RAI- tietoa hyödynnämme Poppelissa sekä yksilötasolla että yksikkötasolla.

Organisaatiotaso:

Yksilötasolla asiakkaasta saamamme RAI-tieto kertoo asiakkaan toimintakyvystä ja siinä tapahtuvista muutoksista. Ne kuvaavat asukkaan terveydentilaa, voimavaroja ja avuntarvetta. Mittareita seuraamalla voimme huomata asiakkaan kohdalla tapahtuvat muutokset helpommin. Esimerkiksi muutokset haastavan käyttäytymisen mittarissa (ABS) kertovat, että tuen tarve tämän asiakkaan kohdalla on lisääntynyt ja meidän tulee reagoida asiaan esimerkiksi ottamalla yhteyttä omaan lääkäriin tai miettimällä omia toimintatapojamme ja niiden muuttamista asukkaan nykyisiä tarpeita enemmän vastaaviksi. Muuttunut kongnitio CBS-mittari (kyky käsitellä tietoa) voi taas kertoa mahdollisesta muistisairaudesta. Mittareiden lisäksi RAI- avioinnista saadaan tietoa herätteiden muodossa. Asiakkaalla voi aktivoitua arvioinnissa esim. Kommunikaatio - heräte. Tämä ohjaa meitä Poppelissa kiinnittämään enemmän huomiota kommunikaatioon ja sen tukemiseen. Herätteitä voidaan siirtää palvelun toteuttamisensuunnitelmaan tavoitteiksi. RAI-tietoa siirretään myös asukkaiden palvelun toteuttamisensuunnitelmiin.
Poppelissa on RAI-perehdytyksen saanut henkilö RAI-avainosaaja, joka auttaa ja ohjaa arviointien teossa sekä niiden tulkinnassa. Jokainen arviointeja tekevä työntekijä on myös käynyt RAI-peruskoulutuksen. RAI-asioita ja sen herättämiä kysymyksiä käsitellemme mm. Yksikköpäivissä sekä muiden palaverien ja keskustelujen yhteydessä. Yksikköpäivässä käymme läpi myös THL: n uusin palauteraportti ja verrataan omasta yksiköstä saatua tietoa Tukenan valitsemiin laatuindikaatoreihin. THL:n raporttia tutkimalla saamme myös selville oman yksikön ominaispiirteet ja kehittämistarpeet.

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 tertiilien mukaisten 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 Poppelissa ulkoinen auditointi oli viimeksi 10/2024 ja sisäinen auditointi 9/2023. Molemmista saadut tulokset olivat todella hyviä!

Laatua seurataan kuitenkin päivittäisessä elämässä, ei vain auditointien tai Varhan valvonta-ja ohjauskäyntien yhteydessä. Päivittäin seuraamme mm. lämpötiloja lääketilasta, aterioiden lämpötiloja, kirjaamme asiakkaiden asioista, seuraamme henkilöstömitoituksia, jne. Jokainen Poppelissa työskentelevä tekee huomiota palvelun laadun varmistamiseksi päivittäin.

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.

Haipro-ilmoitusten teko on yksikön henkilöstöllä jo perehdytyskaavakkeen asioissa. Haiproja teemme säännöllisesti ja niitä käsitelemme sitä mukaa ja tuomme henkilöstö tai viikkopalavereihin, jotta ne tavoittavat mahdollisimman monet ohjaajat kerralla. Lääkehuollon Haiprot käsitellään lääkevastaavan sairaanhoitajan kanssa ja tuodaan myös työyhteisölle.
Vaarallisen tilanteen tultua ilmi, vaara eliminoidaan ja yksikön henkilöstö raportoi tästä vuorojen vaihteessa kaikille työntekijöille. Yksikön pieni henkilöstömäärä on tässä suhteessa etu, ja koko henkilöstö saa yleensä tiedon nopeasti.
Yksikössä toimeenpannaan säännöllisesti: palotarkastus, poistumisharjoitukset, työsuojeluhenkilöstö, yhteiset tiedotustilaisuudet asukkaille, palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehtävä yhteistyö, alkusammutusharjoitukset, ea-koulutukset. Myös palovaroitinlaitteet ja alkusammustuskalusto huolletaan säännöllisesti ja huolloista pidetään kirjaa yksikönjohtajan toimesta.
Yksikön rivitaloihin asennettiin 2025 palovaroitinjärjestelmä ,joka hälyttää myös yksikössä työskenteleville ohjaajille.

Yksikön riskien arviointi tehdään vuosittain. Kaavakkeessa on kuvattuna ja sovittuna toimenpiteet riskien korjaamiseen. Myös yksikön vahvuuksia tarkastellaan samalla kaavakkeella.

Viranomaiskäynnit yksikössä tapahtuvat aikataulujen mukaisesti (esim. Palotarkastuskäynnit, nuohoukset, sammutinhuollot), Kerran vuodessa myös rakennukset omistava taho, Tukena-säätiö, tekee ns. Kiinteistökierroksen tarkastellakseen tilojen kunnon ja huoltotarpeet.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Tukena Poppelia johtaa yksikönjohtaja. Hänen varahenkilönään toimii vastaava ohjaaja. Yksikönjohtaja on vastuussa Tukena Poppelissa tuotettavasta toiminnasta.
Yksikön työntekijöille on jaettu omia vastuualueitaan, joiden dokumentteja he työstävät yhdessä yksikönjohtajan kanssa. Vastuualueiden hoitoon kuuluu myös osallistua Tukenan runsaaseen Teamspalaveri-tarjontaan ko. aiheesta.
Yksikönjohtajan kalenterissa on muistutuksia omavalvonnan vastuuasioiden seurannasta ja hän tarvittaessa muistuttaa myös päivämäärän lähestyessä vastuualueen ohjaajaa. Useat työt ovat kuitenkin sellaisia, missä ei ole vastuualueelle valittuna ohjaajaa, vaan nämä ovat yksikönjohtajan vastuulla ja kuuluvat hänen työkuvaansa. Hän tuo kuitenkin avoimesti ohjaajille tietoon yksikön johtamisen asioita, ja osallistaa henkilöstöä niihinkin soveltuvissa määrin.

Yksikönjohtajalla on runsaasti johtamisenopintoja takana ja yli 10v esihenkilönä toimimisen kokemus ja työskentelyä kehitysvamma-allalla noin 30v. Koulutukseltaan yksikönjohtaja on mm. sosionomi yamk.

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

Organisaatiotaso:

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

Tukenalla on käytössä RAI-järjestelmä joka otettiin käyttöön keväällä 2023. RAI-arviointivälineistö auttaa asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa. RAI-arviointien kautta saadaan paljon hyödyllistä tietoa asiakkaan tuen tarpeesta, toimintakyvystä ja muutoksista toimintakyvyssä. RAI- arviointivälineistö toimii myös pohjana palvelun toteuttamissuunnitelmaa tehdessä.
Tukena Poppelissa RAI- arviointien päivittämisestä ja palvelun toteuttamisensuunnitelmien teosta vastaavat asukkaiden omaohjaajat. Omaohjaajat ovat merkinneet tulevat päivitykset itselleen ylös esim. Yksikön seinässä olevaan Kanban- tauluun. Lisäksi seuraava päivityksen ajankohta on merkittynä DomaCare-järjestelmän info-laatikkoon. Päivityksen ajankohtaan omaohjaajat tekevät työvuorotoiveet Työvuorvelhoon palaveriajankohdalle, jolloin esihenkilö voi huomioida tämän vahvuuksissa ja kirjalliseen tekemiseen on riittävästi aikaa. Yksikön koko henkilöstö tutustuu suunnitelmaan sen valmistuttua.
RAI- arviointi ja seurantapäivät ovat lisäksi kalenteroituna DomaCareen, josta muut työntekijät ne näkevät. Vastaava ohjaaja on mukana ainakin kerran vuodessa palvelun toteuttamisensuunnitelmapalaverissa. Vastaava ohjaaja myös tarkistaa ja muistuttaa sekä neuvoo työntekijöitä suunnitelmien ja arviointien teossa. RAI –arvioinnit antavat tietoa asiakkaan tuen tarpeista ja muutoksista toimintakyvyssä. Tämä tieto siirretään myös omaohjaajan toimesta palvelun toteuttamisensuunnitelmaan ja herätteet nostetaan mahdollisesti asiakaskohtaisiksi tavoitteiksi. Muutokset toimintakyvyssä näkyvät esim. mittariarvojen muutoksina.

Tukena Poppelissa laadimme asiakkaillemme palvelun toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas voi halutessaan pyytää läheisensä mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman tekemiseen tai päivittämiseen. Tällöin omaohjaaja sopii heidän kanssaan ajankohdan, johon myös vastaavaohjaaja tilanteen/toiveen mukaan osallistuu (vähintään kerran vuodessa). Suunnitelmia voidaan päivittää myös ilman läheisiä ja asiakkaan näin halutessa toimittaa kommentoivaksi suunnitelmapohja. Asiakkaan osallisuutta suunnitelman tekoon tuetaan käyttämällä selkokieltä ja tarpeen mukaan vaihtoehtoisia kommunikoinnin apuvälineitä esimerkiksi kuvia valintojen tukena.
Suunnitelma ohjaa työtämme ja asiakastietojärjestelmään kirjaamistamme. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti yhteisissä päivityspalavereissa vähintään 6 kk välein. Suunnitelma päivityksestä vastaa omaohjaaja yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa.
Palaverin puheenjohtajana toimii asiakas itse tai omaohjaaja asiakkaan puolesta, mikäli tämä ei siihen itse kykene. Asiakas saa kutsua päivityspalaveriin myös haluamiaan muita henkilöitä, esim. läheisiään. Asiakkaan ja hänen toivomiensa henkilöiden lisäksi palaveriin osallistuu aina omaohjaaja, sekä vähintään kerran vuodessa vastaava ohjaaja. Palaverissa asiakas itse, hänen läheisensä ja omaohjaaja tuovat esiin näkemyksensä ja havaintojaan asiakkaan palvelutarpeesta, päivittäisestä hoidosta ja tuesta sekä tavoitteista tulevaisuudelle. Osa tavoitteista siirtyy DomaCaren päivittäiskirjauksiin ohjaamaan päivittäiskirjaamista.

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 Poppelissa 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

Organisaatiotaso:

- asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät
- keinot, joilla asiakkaan palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- arviointi, tarvitaanko asiakkaan palveluissa rajoitustoimenpiteitä.

Tukena Poppelissa asiakkaat päättävät omasta elämästään itsenäisesti ja saavat siihen tukea tarvitsemansa määrän henkilökunnalta. Poppelissa asiakkaan mielipidettä kunnioitamme. Yhdessä asiakkaan kanssa pyritään löytämään asiakkaan kannalta onnistuneita ratkaisuja, oli kyseessä sitten vaatehankinnat, retki, tai vaikka uuden harrastuksen valinta. Valintoja tuetaan tarvittaessa asiakkaalle sopivalla kommunikoinnin menetelmällä, joita ovat esim. kuvat, selkokieli, sosiaaliset tarinat sekä toiminnanohjauskortit. Usealla asukkaalla on käytössään myös strukturoitu päiväjärjestys omassa asunnossaan, jolloin tulevien tapahtumien hahmottaminen on helpompaa. Asiakkailla on myös mahdollisuus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja ja epäonnistua.

Asiakkaan, ja tarvittaessa tämän läheisten kanssa, keskustelemme ja ennakoimme eteen mahdollisesti tulevista haastavista tilanteista. Myös silloin, jos rajoitustoimenpiteitä joudumme käyttämään. Poppelissa asiakas osallistuu aina itseään koskevaan palvelun toteuttamissuunnitelman tekoon. Asiakkaan suostumuksella, myös läheinen voidaan ottaa mukaan suunnitelman tekoon. Suunnitelmaan on kirjattuna tarkemmin käytännön toimet, joilla itsemääräämisoikeutta yksilöllisesti tuemme.
Mikäli asiakkaan tahtoa emme voi selvittää, tulee aina arvioida tilanne hänen etunsa kannalta. Asiakkaan kanssa kommunikoidessamme pyritään käyttämään hänelle tuttuja kommunikaatiokeinoja varmistamaan asiakkaan omaa mielipidettä. Tarvittaessa asiakkaan tahtoa selvitämme yhdessä edunvalvojan/läheisen/tulkin tai omaisen kanssa.
Pitkäaikainen henkilöstö osaa hyvin tulkita asiakkaiden kommunikointia. Vuosien ja vuosikymmenten kokemuksen avulla osaamme ottaa selville asiakkaan omaa tahtoa eri asioihin.
Tukenan IMO-sparrauksiin osallistumme yksiköstä aina tilaisuuden tullen. Käytössä on myös organisaation tuki , mikäli jokin IMO- asia mietityttää.

Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	**Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10–12 ja 13-15** **02 313 2399** **sosiaaliasiavastaava@varha.fi**
Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	**Sari Hietala p. 040 353 4044 Varhan vammaispalvelujohtaja** sari.hietala@varha.fi

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei

Organisaatiotaso:

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.

Mikäli yksikkö saa muistutuksen, informoi yksikönjohtaja tästä organisaation johtoa ja Tukena Poppelin henkilöstöä viipymättä. Muistutus käsitellään kiireellisyydestä riippuen viimeistään kuitenkin yksikköpäivässä, johon koko henkilöstö osallistuu. Tätä ennen asia on kuitenkin saatettu ohjaajien tietoon domacare-alustaa käyttäen.
Asia mistä muistutus on tullut, pyritään mahdollisuuksien mukaan korjaamaan myös viipymättä.
Yksikönjohtaja antaa vastineen muistutuksen jättäjälle.

2.5 Henkilöstö

- Palveluyksikön henkilöstön määrä on 9 työntekijää, joihin lukeutuvat
- Yksikönjohtaja
- Vastaava ohjaaja
- Ohjaaja amk
- Ohjaajia 6
- Kaikki toimet ovat täynnä

Henkilökunnan riittävyyden varmistamme työvuoroilla, joiden laadinnasta yksikönjohtaja tai vastaava ohjaaja vastaavat. Työvuorolistan pituus on 6 viikkoa. Puuttuviin vuoroihin kutsumme tarvittaessa sijaisia. Tarvittaessa sijaisrekisteriä täydennämme rekrytoimalla uusia sijaisia. Myös muista alueen yksiköistä voimme tarvittaessa pyytää saatavilla olevia sijaisia töihin.

Henkilöstön riittävyyttä, rakennetta, ja kelpoisuutta suhteessa asiakkaiden avuntarpeeseen, määrään, toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin ja tilojen toimivuuteen, seuraamme reaaliaikaisesti, ja henkilöstöllä on ohjeet tilanteisiin joissa paikalle tarvitaan lisää henkilöstöä.

Ammattitaidon ylläpitämiseksi laadimme vuosittain työntekijöiden koulutustarpeista kumpuavan koulutussuunnitelman, jota tarkastelemme vuoden kuluessa. Kehityskeskustelussa keväisin käymme työntekijän ja yksikönjohtajan välistä keskustelua työntekijän tarpeesta saada yksilöllistä lisäkoulutusta. Henkilöstöä koulutamme tarpeen mukaan vastaamaan myös yksikön muuttuvia asiakastarpeita.
Yhteisiä koulutuksia järjestämme lähiyksiköiden kanssa mm. ensiavusta, alkusammutuksesta jne.

Organisaatiotaso:

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan työuran aikana, ja havaittuihin epäkohtiin puututaan pohtimalla esim. kehityskeskustelussa koulutustavoitteita ja osaamisenkehittämisen tarvetta,

Rekrytointitilanteessa yksikönjohtaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).
Tämän lisäksi yksikössä tulee olla sovittu määrä amk-tasoisia ohjaajia. Tukena Poppelissa vähintään amk-tason työntekijöitä ovat yksikönjohtajan (yamk) lisäksi vastaava ohjaaja, ja ohjaaja amk.
Rekrytoidessa kiinnitämme huomiota hakijoiden suosittelijoihin ja soitamme heille, mikäli mahdollista ja pyydämme suosituksia. Myös työhaastattelutilanteessa haastattelija tekee huomioita ja kysymyksiä hakijan luotettavuudesta.

Uudessa toimessa on 6 kk koeaika, jonka aikana huomioidut soveltuvuuden ja luotettavuuden ongelmat voivat johtaa koeaikapurkuun. Työsuhteen alussa tarkistetaan myös rikosrekisteriote.

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä opintotodistus. Usein nämä opiskelija-sijaiset ovat olleet myös harjoittelujaksonsa Poppelissa ja heidät on havaittu sopiviksi sijaisiksi yksikköön.
Jokaisella opiskelijalla tukenaan työvuorossa kokeneempi vakituinen työntekijä, ja uudemmat sijaiset eivät keskenään tee vuoroja, yövuoroa lukuun ottamatta. Sijaisilla on aina turvanaan puhelinnumero, mihin soittaa epäselvissä tilanteissa.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakkaamme ovat luokiteltuina eri palveluluokkiin ja kussakin palveluluokassa on määriteltynä mitoitus, jonka mukaan henkilöstöä myös yksikössä on töissä. Yksikönjohtaja laskee mitoitusten mukaiset resurssit ja kohdentaa niitä riittävällä tavalla. Esim. loma-aikoina Poppelissa ei ole paikalla kaikkia asiakkaita ja tällöin saattaa riittää pienempikin henkilöstöresurssi mitoituksen täyttämiseksi. Työvuorovelhossa seuraamme henkilöstön vuoromitoituksia.

Sijaisten palkkaamisesta päättää yksikönjohtaja (tai hänen sijaisensa), joka hankkii tarvittaessa puuttuviin vuoroihin sijaiset, resurssiviisautta käyttäen. Viikonloppuisin ohjaajilla on käytössään tulostettu toimintaohje, jonka avulla vuoroihin pyydetään tuttuja sijaisia, ilman että yksikönjohtaja tätä koordinoi. Sijaisten saatavuus on Poppelissa poikkeuksellisen hyvä.

Pidempiaikaisiin sijaisuuksiin pyrimme palkkaamaan yhden sijaisen tarvittavaksi ajaksi. Lyhyemmät sijaisuudet järjestelemme joko vuoronvaihdoin tai pyydämme tarvittavat sijaiset työvuoroihin. Sijaisina Poppelissa käytämme tuttuja, mielellään pitkäaikaisia sijaisia, jotka asiakkaat tuntevat ennakolta. Sijaisia välittäviä palveluntarjoajia emme ole joutuneet käyttämään, vaan toistaiseksi Poppelissa on ollut hyvä sijaistilanne

Yksikönjohtaja huolehtii siitä, että paikalla olevien sijaisten ammatilliset pätevyydet vastaavat asetettuja pätevyysvaatimuksia. Ammattipätevyys varmistetaan palkattaessa Valviran rekisterista ja pyytämällä nähtäväksi ammattipätevyyden osoittava todistus. Kaikilla työntekijöille tulee olla 1.9.2026 alkaen myös pätevyyden osoittava varmennekortti.

Toimeen tai pitkään sijaisuuteen haettaessa tulee uusi työnhakija haastatteluun, jossa haastattelija/yksikönjohtaja havainnoi sopivuutta työhön sekä mm hakijan kielitaidon tasoa kysymysten

perusteella. Hakijalta voimme myös pyytää todistusta kielitaidon tasostaan. Mikäli olemme joutuneet ottamaan vuoroihin työntekijöitä, joiden kielitaito ei ole riittävä, ohjaamme mm. viralliset puhelut, lääkärikäynnit ym. selkeää ymmärtämistä ja tekstintuottoa vaativat työt, toiselle vuorossa olevalle ohjaajalle. Toistaiseksi tälläisiä tilanteita ei ole ollut.
Kirjaamisessa tarjoamme apua ja korjaamme kirjoitusvirheitä tarvittaessa yhdessä kirjaajan kanssa.
Ohjaamme tarvittaessa kielitaitoa vahvistaville kursseille työntekijä, jolla on puutteita työntekemistä vaativassa kielitaidossa. Tukena Poppelissa ei tällä hetkellä työskentele vajaalla kielitaidolla toimivia ohjaajia.
Mikäli riittävää henkilöstöresurssia emme pysty rekrytoinnista huolimatta saavuttamaan, informoimme tilaajaa asiasta. Tukena Poppelin hyvä maine, melko ohjauksellinen työnkuva, sijainti ja julkisen liikenteen käytettävyys työmatkoihin, mahdollistaa kuitenkin kohtuullisen sijaissaatavuuden nykypäivän työntekijätilanteessa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalityöntekijä tapaa asiakkaita ja Poppelin henkilöstöä mm. palvelusuunnitelmapalavereiden merkeissä ja niihin kutsutaan mukaan myös muita tarpeelliseksi katsottuja tahoja. Sosiaalityöntekijää on kuitenkin ollut viime vuosina hyvin vaikea saada tavoitettua.
Asiakkaiden terveydenhuollon menot kalenteroidaan yksikön asiakastietojärjestelmän Domacaren kalenteriin ja pidemmän aikavälin käynneistä (esim. hammastarkastusten varaaminen) vastaa asiakkaan oma-ohjaaja. Tarkemmat tiedot harvoin eteen tulevista käynneistä löytyvät myös asiakkaan Domacaresta, infoboxista.
Lisäksi asiakkaiden päiväaikaisen toiminnan, avustajien, jumppareiden jne. kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan hyvän ja toimivan palvelukokonaisuuden turvaamiseksi. Kontaktiemme määrä on suuri ja päivittäin olemme lukuisiin eri paikkoihin yhteydessä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Poppelin rakennukset omistaa Tukena Säätiö.

Yksikön viihtyisät, osin remontoidut, yhteiset tilat ovat ruokailutila, keittiö, olohuone sekä saunatilat. Remontteja on viimevuosina paljon tehty.

Ohjaajien toimistoparvi sijaitsee olohuoneen välittömässä läheisyydessä. Toimiston äänieristystä parannettiin tietosuojavaatimuksia vastaaviksi.

A-rivitalossa myös yhteisöllisen asumisen kokoontumistila.

Yhteinen piha hedelmäpuineen ja marjapensaineen on kaikkien käytössä.

Rakennuksesta löytyy myös yhteinen pyykkitupa, koneet sinne uusittu 2021.

Organisaatiotaso:

Jokaisella asukkaalla on käytössään tupakeittiö ja kylpyhuone, poikkeuksena yksi pienempi asunto, joka pitää sisällään huoneen ja kylpyhuoneen. Kahdessa asunnossa on iso terassi. Asuntoja remontoidaan tarpeen mukaan, osa asunnoista on vielä alkuperäisessä kunnossa, mutta kaikki asunnot ovat silti siistejä ja toimivia.

Rivitaloissa asuvilla asukkaillamme on lisäksi asunnossaan erillinen makuuhuone.

Asukkailla on jokaisella myös oma häkkivarasto kausivaatteille ja muille säilytystä vaativille tavaroille.

Rakennusten kunnossapidosta vastaa Tukena-säätiö. Viikoittaisesta kunnossapidosta vastaa ostopalveluna Kiinteistöhuolto Laine & Nummisto, joka käy Poppelissa mm. Ajamassa lumet, nurmikot, vaihtamassa käytävien ja yleisten tilojen lamppuja yms. Huoltopyyntöilmoitus tehdään ohjaajien koneelta löytyvällä Granlund-linkillä tai qr-koodeilla, joita löytyy yksiköstä. Huoltopyynnön voi myös soittaa.

Pidemmän tähtäimen kunnostussuunnitelmia ja korjauspyyntojä/remontteja koordinoi yksikönjohtaja. Hän esittää pyynnön organisaatiossa eteenpäin. Osa remonteista saattaa tulla myös suoraan säätiöltä.

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	Yksikön laitevastaava Tuomo Kuosmanen tuomo.kuosmanen@tukena.fi Yksikönjohtaja Sanna Santala sanna.santala@tukena.fi

Poppelissa käytössä laitekohtaiset ohjeet, jotka ohjaaja kuittaa nimikirjoituksella luetuksi.
Palveluyksikön lääkinnälliset laitteita ei tällä hetkellä ole. Mutta niitä tarvittaessa kirjataan Haltia-laiterekisteriin.

Organisaatiotaso:

Yksikössä on hyvin vähän muita kuin asiakkaiden omia apuvälineitä tai terveyden huollon laitteita. Mikäli laitteita löytyy, löytyy myös Domacaresta ohjeistuksia niihin. Myös huoltotarpeet kalenteroidaan, jotta ne tulevat tehdyksi.
Asiakkaiden omat laitteet ja apuvälineensä hankitaan joko Turun / Varhan kanssa niistä neuvottelemalla (isommat hankinnat, kuten c-pap jne...) tai asiakkaan itsenäisesti ostamalla (pienemmän hankinnat kuten kuumemittarit , verenpainemittarit jne...)

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tukenassa asiakastiedot kirjataan Domacare 2.0-asiakastietojärjestelmään, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Tukenassa käytössä huhtikuun 2026 alusta eteenpäin on Domacaren versio 2.0, joka on Valviran tietojärjestelmärekisterin B-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä. Työpöytäjärjestelmän lisäksi DomaCarea on mahdollisuus käyttää mobiilisovelluksella.

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

Tukena Poppelissa kaikki työntekijät ovat käyneet asiakastietojen kirjaamisen koulutuksen työsuhteensa alussa osana perehdytystä.
Yksikköön tullessaan uusi työntekijä saa perehdytyksen kirjaamiseen. Perehdytys kuitataan perehdytyksen muistilistaan.
Yksikössä on kirjaamisvastaava, joka kouluttaa ajantasaisesti työntekijöitä uusiin kirjaamisen vaatimuksiin. Kirjaamisen laatua seurataan ja tarvittaessa annetaan lisätukea sen oikeanlaiseen muotoon saattamisessa.
Kirjaamista tehdään paljon mobiilikirjauksella, jolloin kirjaaminen tapahtuu reaaliaikaisesti ja kaikkialla yksikön tiloissa kännyköiden kanssa. Etenkin vuorojen vaihdon aikaan työvoimaa on riittävästi, jotta isompikin kirjaaminen onnistuu. Kehitämme edelleen vuorojen aikana tapahtuvaa kirjausta, jota tehdään asiakkaiden kanssa ja pitkin työvuoroa, heti tilanteen päätyttyä. Ohjataan myös uusia työntekijöitä kirjaamaan pääsääntöisesti mobiililaitteilla.

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

Organisaatiotaso:

häiriötilanteita varten asiakastietojärjestelmästä tulostetaan asiakasturvallisuuden edellyttämät ajantasaiset asiakastiedot, kuten lääkitystiedot.

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Tukenan palveluyksiköissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?	12.11.2025
Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö	Yksikön lääkevastuu sairaanhoitaja Minna-Mari Vesalainen Yksikön lääkeyhdyshenkilö Johanna Alonen
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö	Yksikönjohtaja Sanna Santala

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Yksikönjohtaja Sanna Santala
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Mari Harju, p. 040 660 2873, mari.harju@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.

Tukenalla pidempiaikaiset sijaiset, sekä vakituiset työntekijät käyvät tietosuojakoulutuksen verkossa läpi. Lisäksi otetaan allekirjoitus salassapitovelvollisuuskaavakkeeseen. Oheisiin ja tärkeisiin määräyksiin otetaan kuittaus henkilöstöltä heidän luettuaan ohjeet.
Lyhytaikaisten sijaisten kanssa käydään asia läpi perehdytystilanteessa.
Tukenalla pidempiaikaiset sijaiset sekä vakituiset työntekijät käyvät tietosuojakoulutuksen verkossa läpi. Lisäksi otetaan allekirjoitus salassapitovelvollisuuskaavakkeeseen. Perehdytystä tapahtuu heti ensimmäisestä vuorosta lähtien ja sitä uuden työntekijän kanssa käy läpi samassa vuorossa oleva vakituinen tai pitkäaikainen henkilöstö.
Perehdytyksessä käytetään apuna henkilöstön perehdytyksen muistilistaa, joka tallennetaan täytettynä Mepcoon..

Poppelin tilojen pienuudesta johtuen tulee erityistä huomiota kiinnittää siihen, ettei asiakastietoja päädy toisten asiakkaiden, läheisten tai muiden ulkopuolisten korviin. Muistutamme yksikön ulkopuolelta tulevia tahoja aina ilmoittamaan tervehdyksellä, ovikellonsoitolla tms. Kun ovat tulleet yksikköön, jotta tiedämme kiinnittää tietosuojaan erityisesti huomiota.

Poppelissa asiakastietoihin liittyviä asiakirjoja säilytetään IMS-järjestelmästä löytyvän arkistointiohjeeen mukaisesti. Pääsääntönä kuitenkin on, että asiakkaiden omat paperiset asiakirjat ovat asiakkailla itsellään, omissa asunnoissaan. Mikäli hoidon/ohjauksen kannalta tärkeitä paperisia asiakirjoja saapuu, ne pyritään viipymättä skannaamaan Domacaren tiedostoihin, ja alkuperäinen asiakirja annetaan asukkaan asuntoon.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä keräämme säännöllisesti palautetta. Vuosittain tehtävät kyselyt (asiakas-, läheis-työyhteisövirekyselyt) ovat osa toimintakulttuuriamme. Kyselyistä saamamme palautteen käsittelemme yksikköpäivässä. Lisäksi keräämme opiskelijatyytyväisyyspalautteita.

Keräämme myös suoria palautteita. Suorat palautteet kirjaamme ylös IMS-järjestelmän linkistä. Palautteita kirjaamme sekä kannustavia että korjaavia. Palautteet käymme myös läpi yksikköpäivän palaverissa. Otamme palautteista huomiota ja teemme niiden perusteella tarpeelliset muutokset toimintaamme laadun kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Organisaatiotaso:

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Yksikönjohtaja Sanna Santala

Yksikössä keskustellaan ja dokumentoidaan riskejä ja niiden vakavuusluokkaa esim. Haipro-menetelmällä. Vuosittain laaditaan dokumentti, 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 ennakoida mahdollisia eteen tulevia riskejä kokemukseensa perustuen.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

• Tunnistamme ja arvioimme systemaattisesti ja kattavasti kaikki merkittävät, tavoitteiden saavuttamista uhkaavat riskit, ja teemme niistä riskienhallintadokumentteja, joiden katselmukset ovat kalenteroituna yksikönjohtajan kalenterissa.

• Ennakoimme ja tunnistamme epävarmuustekijät ja siten kehitämme riskien ennakointia sekä riskien edellyttämiä toimenpiteitä

• Otetaan ainoastaan tietoisia ja arvioituja riskejä esim. Liiketoiminnan laajentamisessa, markkina-aseman 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 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 juurisyistä ja toteutetuista toimenpiteistä raportoidaan kuukausiraportilla palvelupäällikölle. Palvelupäälliköt käsittelevät tapaukset kokouksissaan.
Haipro-järjestelmään viedyt tapahtumat menevät eteenpäin Tukenan hoitotyön osaajille, jotka osaltaan käsittelevät yksiköiden lääkehoidon poikkeamat omissa palavereissaan ja tarpeen tullen ottaen niihin kantaa.
Henkilökuntaa tiedotamme lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudesta palavereissamme, ja ohjeistamme ilmoituksen tekemisestä esimiehelle tai tarvittaessa Aluehallintovirastoon.
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 haittatapahtumat raportoimme Haiprojärjestelmään viipymättä. Teemme tarvittavat muutokset vaaran poistamiseksi välittömästi, informoimme kaikkia työntekijöitä (ja tarvittaessa myös asiakkaitamme) ja käsittelemme Haipro-ilmoitukset koko henkilöstön voimin seuraavassa henkilöstöpalaverissamme.
Hygieniaohjeita seuraamme päivittäin mm. Keittiön omavalvontasuunnitelman mukaisesti lämpötiloja. 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 henkilöstöpalavereissa.
Riskienhallintadokumentin valmistuttua koko henkilöstömme lukee sen ja kuittaamme luetuksi. Uudet työntekijät saavat riskienhallinnan ohjeistuksen myös perehdytyksessään.

Asiakkaitamme ohjeistamme mm. hyvän käsihygienian ja tarttuvien tautien ehkäisyssä.

Organisaatiotaso:

Lisäksi henkilöstölle tarkoitettuja oheistuksia löytyy myös toimiston seiniltä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Yksikönjohtaja Sanna Santala
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Tukena Poppelissa on laadittu toimintakortit/ohjeet eri häiriötilanteisiin. Ims-järjestelmästä löytyvät omat kortiinsa sähkön ja vedenjakelun poikkeustilanteisiin, kuin myös henkilöstön sairaslomiin.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Yksikönjohtaja Sanna Santala
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Yksikönjohtaja Sanna Santala Vastaava ohjaaja Merja Virpi

Organisaatiotaso:

Toimeenpano

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

Henkilöstö (myös sijaiset ja opiskelijat) saavat perehdytyksen omavalvontasuunnitelmaan jo heti työsuhteen alussa, jolloin käymme sen läpi osana perehdytystä. Perehtyjä kuittaa perehdytyksen muistilistaan saadun perehdytyksen. Tähän on myös mahdollista palata, mikäli työntekijästä näin tuntuu tai huomaamme omavalvonnan osaamisessa puutteita.
Omavalvontaa käymme läpi mm. yksikön henkilöstöpalavereissa, asiakaskokouksissa ja kirjeissä läheisille. Mikäli omavalvontasuunnitelma on uudistunut, pyydämme koko henkilöstöltä lukukuittauksen IMS-järjestelmään.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön nettisivuilta sekä rakennuksen pääsisäänkäynnistä sisään tultaessa seinältä löytyy Tukena Poppelin omavalvontasuunnitelma. Henkilöstö löytää sen myös IMS-tietojärjestelmästä.

Muutoksista omavalvontasuunnitelmassa keskustelemme yksikön palavereissa ja niistä tiedotamme tarpeen tullen myös asiakkaita ja läheisiä. Yksikönjohtajan vuosikellossa on paljon muistutuksia eri osa-alueiden dokumenttien päivityksille ja suunnitelmien tarkastuksille. Yksikönjohtaja tuo tiedon työyhteisölle.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Tukenan verkkosivuilla sekä palveluyksikön tiloissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

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

Yksikönjohtaja vuosikellossa on päivitysmuistutus on ajoitettu ilmoittamaan vuoden välein, jolloin katselmus tehdään. Mikäli omavalvonnassa huomaamme muutoksen tarvetta tai pohja on muuttunut, päivitetään sitä tarpeen tullessa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä kaikkien Tukena Poppelissa työskentelevien taholta.
Seurannan perusteella tehtävät muutokset keskustellaan asiakaskokouksissa vähintään neljän kk välein. Näitä tiedotetaan myös läheisiä.

Muutosloki

4.9.2026

Luku 2.10. Vastuusairaanhoitajan nimi muutettu.