



Tukena

Tukena Menninkäinen omavalvonta- suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	31.3.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Palveluyksikön johtaja Sanna Lyhykäinen
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.48

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	9
2.4	Muistutusten käsittely	13
2.5	Henkilöstö	14
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	17
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
2.8	Toimitilat ja välineet	18
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	22
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3	Omavalvonnan riskienhallinta	24
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	26
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	27
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27
4.1	Vastuut ja toimeenpano	27
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28

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 Menninkäinen
Osoite	Menninkäisentie 1 80710 Lehmo
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Sanna Lyhykäinen
Vastuuhenkilön puhelin	040-6281353
Vastuuhenkilön sähköposti	sanna.lyhykainen@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Ateriapalvelut	Kotopalvelut Kotisi parhaaksi Oy	Sanna Lyhykäinen
Siivouspalvelut	Coor Service Management Oy	Sanna Lyhykäinen
Työterveyshuolto	Mehiläinen	Tukena Henkilöstöpalvelut
Yöaikainen vartiointi, yötyöntekijällä mahdollisuus saada yhteys vartijaan	Securitas	Sanna Lyhykäinen

Talonmiespalvelut	Raimo Romppanen	Tukena Säätiö, kiinteistötoimi
-------------------	-----------------	--------------------------------

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omaavontasuunnitelman kattamat palvelut	Asumispalvelut, vammaisten pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen
--	--

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasyhmät, joille palvelua tuotetaan	Kehitysvammaiset ja erityistä tukea tarvitsevat henkilöt.
Paikkamäärä	26
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Palvelusetelillä
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun Sote

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. Tukenan palveluyksiköille asettamat laatuvaatimukset eli strategiset valinnat:

Yksi yhteinen Tukena luo kestävästä hyvinvointia. Menninkäinen tuottaa palveluita osana Tukena Oy:n palveluliiketoimintaa ja yhteistyötä Tukena-säätiön kanssa tehdään tiiviisti.

Menninkäisessä **sujuvasta arjesta** huolehtii työyhteisö, jossa on monenlaista osaamista. Yksikössä pidetään säännöllisesti viikko- ja asukaspalavereita sekä työ- ja toimintaohjeita päivitetään yhteistyössä. Toimivien prosessien, sujuvan arjen ylläpitämiseen tarvitaan koko työyhteisöä. Henkilöstölle on jaettu vastualueet, joiden toimivuudesta he vastaavat yhteistyössä palveluyksikön johtajan ja vastaavan ohjaajan kanssa. Pyrimme hyödyntämään teknologisia ratkaisuja sujuvaa arkea ja tästä esimerkkinä on mm. mobiilikirjaaminen. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja.

Osallisuuden tukena toimii palveluntoteuttamis suunnitelma, jonka omaohjaaja laatii ja päivittää yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa. Palveluntoteuttamissuunnitelmaan kirjataan asukkaan tarvitsemat palvelut ja arki rakennetaan yksilöllisesti asukkaan näköiseksi. Asukkaille järjestetään mukavaa tekemistä päivittäin. Menninkäisessä mm. ulkoillaan, leivotaan, lauletaan, askarrellaan, retkeillään sekä tehdään kotitöitä pyykinpesun, ruuanlaiton sekä siivouksen parissa. Menninkäisessä pidetään asukaskokous noin kerran kuukaudessa. Asukaskokouksissa käsitellään ajankohtaisia aiheita, omavalvontaan liittyviä asioita ja suunnitellaan yhteisiä tekemisiä. Kotiryhmittäin asukkaat vaihtavat kuulumisia ja käyvät läpi yksikön tulevia tapahtumia. Asukkailla on omia päivä- tai viikkokalentereita, joita he täyttävät ja käyvät läpi ohjaajien kanssa.

Vahvistamme asukkaiden **digiosallisuutta** varmistaen, että ne vahvistavat myös asukkaiden itsemääräämisoikeutta. Mahdollistamme asukkaiden osallistumisen mm. erilaisiin verkossa tapahtuviin tapahtumiin, opettelemme yhdessä älypuhelimien, tabletin tai tietokoneen käyttöä.

Palveluyksikön johtaja huolehtii **taloudellisesta kestävydestä** ja hänellä on käytössä tarvittavat työvälineet talouden hallintaan liittyen. Taloudellisuus ja resurssiviisaus ovat osa yksikön arkea. Henkilöstö on mukana ylläpitämässä hyvää taloudenhallintaa ja siitä keskustellaan henkilöstöpalavereissa. Yksikössä osataan arvioida säännöllisesti taloutta.

Tukena on **alan paras työpaikka**. Meillä jokainen työntekijä voi tehdä työnsä hyvin. Menninkäisessä työskentelee osaava, koulutettu ja työhön sitoutunut henkilöstö. Työyhteisön hyvinvointia ja työssä jaksamista ylläpidetään huolehtimalla toinen toisistamme sekä tyhy- ja tyky-toiminnalla. Uudet ohjaajat otetaan osaksi työyhteisöä ja hyvästä perehdytyksestä huolehditaan. Jokaisella työntekijällä on tärkeä rooli työyhteisössä; työkaveria arvostetaan, työvuoron kulkua suunnitellaan ja asioista keskustellaan sekä tehdään yhdessä myös pidemmän aikavälin tavoitteita.

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

Tukenan arvot inhimillisuus, 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 hyväksytyihin arvoihin. Kohtaamme asukkaat työssämme samanarvoisina, ainutkertaisina yksilöinä ja olemme aidosti läsnä. Huomioimme asukkaiden itsemääräämisoikeuden, tuemme asukkaita ilmaisemaan mielipiteensä, tekemään päätöksiä sekä valintoja arjessa. Pyrimme kaikella toiminnallamme siihen, että jokainen asukas saa elää oman näköistensä hyvää elämää. Teemme työtämme läpinäkyvästi ja luottamuksellisesti. Sitoudumme tavoitteisiin ja teemme mitä lupaamme.

Olemme asukkaiden 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 asukkaille. Hyvinvoiva työyhteisö mahdollistaa hyvän elämän myös asukkaille. Tukenan työterveys on Mehiläisessä. Palveluyksikön johtaja tekee yhteistyötä työterveyden kanssa henkilöstön työkyvyn varmistamiseksi ja edistämiseksi. Tukenassa toteutetaan Ilmarisen työyhteisöviikseksi vuosittain ja tulokset käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa. Yhteistyötä tehdään myös mm. hyvinvointialueen, IMO asiantuntijoiden, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon, oppilaitosten sekä ateria- ja siivouspalveluita tuottavien kumppanien kanssa.

Palveluyksikön johtaja vastaa yhteistyössä henkilöstön kanssa **kehittyvistä palveluista**. Palveluyksikön johtaja varmistaa, että henkilökuntaa on riittävästi ja henkilökunnan koulutus sekä ammattitaito ovat riittävät laadukkaan palvelun tuottamiseen. Henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta arvioidaan suhteessa asukkaiden toimintakykyyn, avun ja tuen tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.

Rekrytoinnissa huomioidaan, että palkattava henkilö täyttää tehtävän vaatimat koulutus- ja osaamistarpeet. Pätevyysvaatimusten lisäksi arvioidaan palkattavan henkilön osaaminen suhteessa yksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja tarvittavaan osaamiseen sekä asukkaiden erityistarpeisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröitynä Valviran ammattihenkilörekisteriin. Rekisteröintitiedot tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä.

Palveluyksikön johtaja laatii henkilöstön kanssa vuosittain koulutussuunnitelman. Koulutustarpeita arvioidaan arjessa sekä kehityskeskusteluissa. Henkilöstö osallistuu Tukenan sisäisiin koulutuksiin, joiden lisäksi hankitaan tarvittaessa koulutuksia myös muilta toimijoilta. Osaamista jaetaan yksikön sisällä sekä tehdään yhteistyötä muiden Tukenan palveluyksiköiden kanssa.

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

Asiakkaan yksilöllisen, hyvinvointia lisäävän palvelun toteutumista ja laatua seurataan asumispalveluyksiköissä valtakunnallisen interRAI-ID-arviointijärjestelmän avulla. Tukena on valinnut arviointijärjestelmästä laatuindikaattorit, joita seurataan sekä yhtiötasolla että palveluyksikkötasolla

THL:n puolen vuoden välein tuottamista tilastoaineistoista. Jokaiselle laatuindikaattorille on asetettu tavoitearvo. Nämä laatuavoitteet on valittu Tukenan arvojen ja strategian pohjalta mahdollistamaan numeerisen laadun arvioinnin. Laatuindikaattorit kertovat mm. asiakkaiden osallisuudesta ja turvallisuudesta. Laatuindikaattoreiden avulla voidaan havaita ongelmakohtia, joihin puuttumalla ja toimintaa kehittämällä palvelujen laatua pystytään parantamaan. Mittareiden tarkastelun avulla määritellään yksikkökohtaiset kehittämiskohteet, joita seurataan viikkopalavereissa ja kuukausiraportoinnissa.

Tukena Menninkäisessä käytetään RAI-arviointijärjestelmää. Jokaisesta viidestä kotiryhmästä yksi työntekijä on koulutautunut arviointien tekemiseen, ja he ovat siirtäneet tiedon kotiryhmien toisille ohjaajille. Yksikköön on nimetty kaksi RAI-avainosaajaa ja RAI-vastaavana toimii yksikön vastaava ohjaaja sekä kaksi ohjaaja (amk). RAI-arvioinnit sekä niiden päivitykset ovat kalenteroituna kotiryhmittäin vuosikelloon, jonka mukaan omaohjaajat päivittävät ne puolivuositain. Näin arvioinnit jakaantuvat tasaisesti ympäri vuoden. RAI-avainosaajat ja RAI-vastaava auttaa sekä ohjaa omaohjaajia arviointien laadinnassa tarvittaessa. Aina viimeistään kuukausi RAI-arvioinnin jälkeen päivitetään myös asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelma. Tällöin RAI-arvioinnin tuore tieto ja mittarit hyödynnetään suunnitelmassa.

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.

Menninkäisessä toteutettavassa riskienhallinnassa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. 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.

Laatupoikkeamat erilaisiin seurantamittauksiin liittyen huomataan joko suunnitelluissa viikoittaisissa mittauksissa tai epäiltäessä laatupoikkeamaa. Poikkeama kirjataan seurantakaavakkeelle ja samalla kirjataan, miten poikkeamassa on toimittu/ miten tilanne korjattu. Korjaavien toimenpiteiden avulla estetään läheltä piti -tilanteiden, haittatapahtumien ja laatupoikkeaminen toistuminen jatkossa. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja parantaa toimintaa. Tarvittaessa muutetaan tai tarkennetaan työkäytäntöjä ja päivitetään työohjeet IMS:iin. Muutoksista tiedotetaan asiakastietojärjestelmän (asiakkaiden päivittäinen kirjaaminen ja keskusteluosio) kautta, henkilöstöpalavereissa ja niiden muistiossa sekä sähköpostitse. Toimintajärjestelmään tehdyistä muutoksista tiedotetaan IMS:n kautta. IMS lähettää uusista julkaisuista tiedotteet työntekijöiden sähköposteihin.

Tunnistetuista riskeistä informoidaan kaikkia työntekijöitä ja johtajaa. Mikäli riskit koskevat asukkaita, kerrotaan niistä heille ja ohjeistetaan toimimaan niin, että riski pienenee tai poistuu. Palveluyksikön

johtaja tiedottaa asiakkaalle tapahtuneesta tapaturmasta tai läheltä piti -tilanteesta tarvittaessa tilaajaa sekä Tukenan johtoa.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskien tunnistamiseksi ja niiden minimoimiseksi on Menninkäiseen laadittu suunnitelmia, joissa kuvaillaan tunnistetut riskit ja toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi. Menninkäisessä olevia riskienhallinnan/ omavalvonnan toimeenpanon ohjeita ovat:

Elintarvikeomavalvonta
Lääkehoitosuunnitelma
Työsuojelun toimintaohjelma
Pelastussuunnitelma
Puhtaus- ja hygieniasuunnitelma (sisältää siivoussuunnitelman)
Palvelujen toteuttamissuunnitelmat

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat on tärkeä tunnistaa yksikössä ja niihin liittyvä työnjako on pyritty tekemään mahdollisimman selkeäksi. Yksikköön on nimetty laatuvaastaava, joka yhdessä yksikön johtajan kanssa seuraa palvelujen toteutumista. Laatuvaastaava seuraa Tukenan sisäisten ja ulkoisten auditoitien raportteja ja nostaa niistä kehittämistarpeita yksikön omaan toimintaan. Henkilöstömitoituksen riittävyttä ja työvuorojen sisäistä työnjakoa töiden sujuvuuden kannalta arvioidaan ja pyritään suunnittelemaan mahdollisimman paljon etukäteen. Fyysinen toimintaympäristö on Menninkäisessä suunniteltu mahdollisimman turvalliseksi. Palveluyksikön uudet tilat ovat valmistuneet vuoden 2018 lopussa. Tavoitteenamme on Menninkäisessä pitää yllä työyhteisössä avointa ja turvallista ilmapiiriä, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Yksikön johtaja huolehtii, että palveluyksikön toiminta vastaa tilaajien kanssa tehtyjä sopimuksia, ohjeita ja linjauksia.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

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

Tukenan johdon, hallinnon ja palveluyksiköiden vastuuhenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko Menninkäisen henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Menninkäisen johtaja arvioi oman palveluyksikkönsä toimintaan sekä talouteen liittyviä riskejä yhdessä henkilöstön kanssa ja laatii toimenpidesuunnitelmat riskien hallitsemiseksi sekä raportoi toteutettujen toimenpiteiden vaiheesta ja vaikutuksista tarvittaessa eteenpäin johtoryhmälle.

Palveluasumisen palvelutuotantoon liittyy riskitekijöitä. Yksintyöskentely asiakkaan kanssa, asiakkaiden kanssa liikkuminen, haasteelliset asiakastilanteet, tehtäviin liittyvät vastuut sekä erilaiset yllättävät tilanteet asiakkaiden kanssa ovat sellaisia. Fyysisiä kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi työasennot, työliikkeet ja fyysinen voimankäyttö, mitkä voivat aiheuttaa eriasteisia tuki- ja liikuntaelinoireita. Psykofyysisiä riskitekijöitä aiheuttavat muun muassa haastavat vuoroaikutustilanteet. Riskitekijöitä pyritään minimoimaan riittävällä perehdytyksellä ja koulutuksella.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään yksikön henkilöstöpalaverissa ja käsittely dokumentoidaan HaiPro-ohjelman lisäksi palaverimuistioon. Palveluyksikön johtaja vastaa tilanteen edellyttämien

toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta. HaiPro-ilmoituksia käsiteltäessä pyritään siis aina selvittämään, millainen toiminta tilanteeseen on johtanut, miten toimintaa jatkossa muutetaan, tehdäänkö esimerkiksi uusia työohjeita tai päivityksiä sekä miten ja millä aikataululla muutoksen vaikutusta arvioidaan. Käsitteilyprosessiin kuuluu myös osana niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti -tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan HaiProon lisäksi aina myös DomaCare-asiakastietojärjestelmään ko. asiakkaan asiakastietoihin. DomaCare-järjestelmään kuvataan tapahtuman kulku ja asiakkaan vointi. HaiPro-järjestelmään kirjataan syiden analysointi ja korjaavat toimenpiteet. Erityinen huomio pyritään kiinnittämään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyyanalyysiin.

Osa Menninkäisen asiakkaista osaa kertoa henkilökunnalle heille tapahtuneista läheltä piti -tilanteista ja vahingoista. Jokaisen asiakkaan kokemia asioita päivittäisissä toiminnoissa käydään läpi palvelun toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä puolivuositain sekä päivittäin DomaCareen kirjaamisen yhteydessä. Tässä korostuu tutun työntekijän merkitys asukkaalle. Läheiset antavat palautetta palveluista puhelimitse tai suoraan ohjaajille vieraillessaan palveluyksikössä. Pidämme Menninkäisessä yllä avointa ilmapiiriä ja toivomme läheisiltä palautetta ja huomioita liittyen toimintamme laatuun ja kehittämiseen. Asukas- ja läheistyytyväisyyskyselyt toteutetaan kerran vuodessa.

Jokaisella työntekijällä on vastuu omassa työvuorossaan kiinnittää huomiota työympäristöönsä, käyttämiinsä työvälineisiin ja laitteisiin sekä käytössä oleviin työtapoihin. Jos työntekijä huomaa näissä jonkin epäkohdan tai mahdollisen riskin, on hänellä asiasta ilmoitusvelvollisuus johtajalle ja tarvittaessa työsuojeluasiamiehelle. Jos työntekijä huomaa kehitettävän asian esimerkiksi toimintatavoissa, kirjaa hän asian ylös henkilöstöpalaverimuistioon, jolloin se käsitellään seuraavassa palaverissa ja yhdessä mietitään mahdollisia kehittämisideoita asian suhteen ja sovitaan seurannasta.

Menninkäisessä arvioidaan omavalvonnassa todetut asiakkaan palvelun tuottamiseen liittyvät riskit ja mahdollisuudet vuosittain keväisin sekä tarpeen mukaan omavalvonnassa esille tulleiden riskihavaintojen myötä. Arviointi tehdään Palveluyksikön riskien ja mahdollisuuksien arviointilomakkeelle. Riskeille määritellään riskitaso ja hallintatoimenpiteet. Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuutta ja riittävyttä arvioidaan riskien arvioinnin yhteydessä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön johtaja toimii Menninkäisen vastuuhenkilönä ja vastaa palveluyksikön toiminnasta ja laadusta. Yksikön johtaja toteuttaa läheltä johtamista, työskentelee yksikössä, on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työn resurssoinnista.

Vastaava ohjaaja työskentelee yksikössä ja seuraa palveluiden laadun toteutusta, työntekijöiden perehdytystä, osaamista sekä työn sujuvuutta. Hän sijaistaa yksikön johtajaa tarvittaessa.

Jokainen työntekijä vastaa oman työnsä laadusta ja kehittämisestä. Työntekijän velvollisuus on huomioida asiakkaat ja heidän verkostonsa yksilöllisesti, Tukena arvojen mukaisesti. Työntekijöiden velvollisuus on puuttua epäkohtiin. Henkilökunta on perehdytetty havainnoimaan epäkohtia ja heillä on ilmoitusvelvollisuus. Työntekijät ilmoittavat yksikön johtajalle työntekeä haittaavista häiriöistä ja tiedon puutteistaan. Kaikki työntekijät noudattavat työyhteisön yhteisiä toimintatapoja ja sääntöjä.

Työn sujuvuuden takaamiseksi työntekijöille on annettu vastuualueita esimerkiksi kirjaamiseen liittyen, RAI-avainosaaja, laatuavastava ja kommunikaatioavastava. Vastuutehtäviä on jaettu työntekijöiden kiinnostuksen ja osaamisen perusteella.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tehdään IMS:n Epäkohtailmoitus (Valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus) -raportilla, jonka yksikön esihenkilö käsittelee.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä palvelutarpeen arviointi

Siun Soten alueella on käytössä vammaisten pitkäaikaisessa palveluasumisessa palvelusetelit. Palvelusetelillä tuotettavassa vammaisten pitkäaikaisessa asumispalvelussa asiakas valitsee itse palveluntuottajan Siun Soten hyväksymien palvelusetelituottajien listalta. Palvelusetelisääntökirja sisältää vaatimukset kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Palvelusetelin taso määräytyy palvelusetelisääntökirjassa olevien perusteiden mukaan. Menninkäisen henkilökunta ja Siun Soten palveluohjaaja tekevät yhteistyötä palvelusetelin tason määrittämisessä. He arvioivat asiakkaan tuen tarvetta asiakkaan arjen sujumisen näkökulmasta.

Asiakkaalle laaditaan Siun soten toimesta palvelusuunnitelma mahdollisimman pian, kun hän on tullut Menninkäisen asiakkaaksi. Palveluyksikössä laaditaan palvelun toteuttamisen suunnitelma, johon kirjataan palvelujen tarkka sisältö ja asiakastyön tavoitteet. Palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaavat asiakkaiden omaohjaajat vastaavan ohjaajan johdolla. Suunnitelmaa laadittaessa käytetään yksilökeskeisiä menetelmiä, jotta asiakkaiden toiveet ja tarpeet tulevat mahdollisimman hyvin kuulluiksi. Itsemääräämisoikeuden tukemisella ja vahvistamisella on merkittävä osa tuen tarpeen arvioinnissa ja palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnassa. Palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään aina asiakkaan palveluntarpeen tai yhdessä sovittujen asioiden muuttuessa. Läheisiä kuunnellaan myös palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnan ja päivitysten yhteydessä, mikäli asiakas näin haluaa. Suunnitelman toteutumista arvioidaan osana päivittäistä työtä ja se päivitetään aina vähintään puolivuositain.

Omaohjaajan vastuulla on muistuttaa tarvittaessa työyhteisöä palveluntoteuttamissuunnitelman toteuttamisesta. Vastaava ohjaaja käy läpi kaikki yksikön palvelun toteuttamissuunnitelmat muutaman kerran vuodessa ja muistuttaa tarvittaessa omaohjaajia päivitysten tarpeesta. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmiin tutustuminen on tärkeä osa perehdytystä ja jokainen työntekijä käy ne läpi perehdytysvaiheessa. Työntekijöitä on ohjeistettu lukemaan myös palvelun toteuttamissuunnitelmien päivitykset. Palvelun toteuttamissuunnitelmien päivityksistä tiedotetaan viikkopalavereissa ja toimiston seinällä olevassa Kanban-taulussa.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin ja hyvään kohteluun. Menninkäisen palveluita toteutettaessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet ja kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on oikeus kommunikoida omalla äidinkielellään ja saada tietoa omasta tilanteestaan ja mahdollisuuksistaan siten, että hän ymmärtää ja pystyy ottamaan kantaa eri vaihtoehtoihin. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskevat asiat on aina käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin ja hyvään kohteluun. Menninkäisessä palveluita toteutettaessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet ja kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on oikeus kommunikoida omalla äidinkielellään ja saada tietoa omasta tilanteestaan ja mahdollisuuksistaan.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu on olennainen osa Menninkäisen työntekijöiden perehdytystä ja työyhteisön toimintakulttuuria. Tukena Menninkäisen arvot ja niiden säännöllinen käsittely palveluyksikön palavereissa ja todeksi tekeminen arjessa edistävät osaltaan asiakkaiden hyvää kohtelua. Epäasiallinen kohtelu voi olla muiden asiakkaiden, läheisten, työntekijöiden tai palveluyksikössä vierailevien henkilöiden taholta tulevaa. Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan kertomaan kokemastaan tai havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta tai asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamisesta palveluyksikön työntekijöille tai johtajalle. Myös työntekijöitä ohjataan tunnistamaan ja ottamaan puheeksi asiakkaan epäasiallinen kohtelu ja itsemääräämisoikeuden loukkaukset.

Työntekijät sitoutuvat toimimaan asukastyössä ammattieettisesti oikein sekä organisaation ja yksikön arvojen mukaisesti. Työyhteisössä on laadittu yhteiset pelisäännöt, joihin työntekijät sitoutuvat. Yhteisenä toimintatapana on puheeksi ottaminen, jos yhteisössä havaitaan epäasiallista käyttäytymistä / asukkaan epäasiallista kohtelua. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos havaitsee tai huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua.

Jos epäasiallista kohtelua / käyttäytymistä on esiintynyt asukasta kohtaan, käydään hänen kanssaan tapahtunut tilanne läpi hänen ymmärtämällään tavalla ja arvioidaan, tarvitseeko hän mahdollisesti lisäapua (esimerkiksi psykologi) jälkipuinnin toteuttamisessa. Myös muiden tilanteeseen osallistuvien kanssa käydään tarvittaessa asia läpi. Asiakkaille pyritään turvaamaan turvallisuuden tunne. Tapahtuman jälkeen arvioidaan sitä kokonaisuutena ja pyritään miettimään, kuinka jatkossa vastaavanlainen tapahtuma pystyttäisiin ennaltaehkäisemään.

Palveluyksikön johtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin työntekijän kanssa, joka on ollut osallisena epäasiallisessa kohtelun ilmenemisessä. Näitä toimenpiteitä ovat esimerkiksi vakava keskustelu ja tarvittaessa suullinen huomautus tai varoitus tilanteen vakavuuden mukaan. Tarvittaessa työntekijälle annetaan lisäperehdytystä ja työohjeita pyritään selkiyttämään. Työntekijälle annetaan myös selvitys työnantajan odotuksesta asialliseen käytökseen. Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan esimerkiksi epäystävällistä puhetta, elekieltä tai äänensävyä, joka kohdistuu asiakkaaseen. Asiakkaita tulee kohdella tasavertaisesti aikuisina ihmisinä. Läheisiä ja yksikön johtajaa tiedotetaan asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta, häiritsevistä tapahtumista tai vaaratilanteesta mahdollisimman nopeasti ja yhdessä arvioidaan tapahtunut tilanne ja mietitään mahdolliset jatkotoimenpiteet.

Palveluyksikön johtajan saadessa tiedon asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, aloittaa hän välittömästi asian selvittelyn. Johtaja keskustelee asiasta asiakkaan kanssa sekä epäasiallisesti käyttäytyneen työntekijän kanssa. Epäasiallista kohtelua selvitettyä 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.

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

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen ja vahvistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Menninkäisen henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Tukenan perustamisen tausta-ajatuksena on ollut edistää kehitysvammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden integroitumista yhteisöön. Myös yhteisö saa myönteisiä kokemuksia erilaisuuden kohtaamisen ja hyväksymisen myötä. Asiakkaan hoidon ja huolenpidon on perustuttava ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan ja hänen mielipiteensä selvitetään. Pitkäaikaiset asiakassuhteet tuovat ohjaajien ja asiakkaiden välille hiljaista tietoa sekä asiakkaan kokonaisvaltaista tuntemista ja asiakkaan käyttämät kommunikointitavat ovat tuttuja. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana. Lisäksi asiakkaan hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta ylläpidetään ja edistetään.

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana. Menninkäisessä 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.
- Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa, ja ne kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Tukena Menninkäisessä on laadittu palvelukodin yhteiset pelisäännöt/ järjestyssäännöt, joissa on määritelty yhteisiä toimintatapoja. Yksikön asukkaat ovat olleet kotiryhmittäin laatimassa näitä sääntöjä. Sääntöjä päivitetään tarvittaessa ja niitä on käyty läpi myös läheisten kanssa kotiryhmien läheisten iltapäivissä. Menninkäisessä on kerran kuukaudessa asukaskokous, jossa käsitellään asioita yhdessä asukkaiden kanssa.

Korostamme asiakkaan kodin merkitystä. Menninkäisessä ei ole erillisiä vierailuaikoja. Asukas voi syödä halutessaan omia aterioita myös omassa asunnossaan. Jos asukas haluaa syödä kaikki ateriat asunnossaan, sovitaan siitä yksilöllisesti palvelun toteuttamissuunnitelmien ja palvelusuunnitelmien päivittämisen yhteydessä. Asukas saa itse päättää, mitä omassa kodissaan tekee. Ohjaajat tukevat sekä ohjaavat turvallisen ja terveellisen elämäntavan noudattamisessa. Tavoitteena on normaali, tasapainoinen arki. Menninkäisessä on asukkaille yhteinen tietokone ja netti (päätalon takkahuoneessa), jota voi käyttää sovitusti. Osalla asukaista on oma puhelin ja he käyttävät niitä omien tarpeidensa mukaisesti.

Asukkailta pyydetään luvat valokuvaamiseen (kuvaus- ja julkaisulupa). Palvelun toteuttamisen suunnitelmissa pyritään avaamaan omannäköistä elämää ja tukemaan siihen liittyvien asioiden/toiveiden toteuttamista. Jokaisella on mahdollisuus oppia omista virheistään ja riskejä pyritään arvioimaan yhdessä positiivisella tavalla, jolloin uusien asioiden kokeileminen mahdollistuisi asiakkaalle.

Asiakkaan itsemääräämisoikeiden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävä ainoastaan, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteellä tarkoitetaan toimenpidettä, jolla rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyden suojaa, liikkumisvapautta tai muuta perusoikeutta. Tukena on laatinut kirjallisen ohjeen asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, joka ohjeistaa henkilökunnan työtä.

Menninkäisessä itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen käytetään vain laissa määriteltyjä keinoja ja rajoitustoimenpiteitä toteuttavat toimintayksikön henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan, kirjataan ja raportoidaan laissa säädetyllä tavalla. Menninkäisessä rajoitustoimenpiteitä toteutetaan yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa.

Henkilöstön perehdytys, organisaation järjestämät IMO-sparraukset teamsin välityksellä sekä muu rajoittamistoimenpiteisiin liittyvä koulutus ja asiantuntija-arviot varmistavat, että palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä ja että palveluissa käytetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevia keinoja ja toimintatapoja. Lisäksi tuemme ja edistämme rajoitustoimenpiteille vaihtoehtoisten ja kuntouttavien toimintatapojen käyttöön ottamista.

Jos Menninkäisen asiakasta joudutaan rajoittamaan, on mahdolliset rajoitustoimenpiteet kirjattu palveluntoteuttamissuunnitelmaan. Itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan puolivuositain yhdessä asiakkaan, hänen oman sosiaalityöntekijänsä kanssa ja läheisten kanssa. Tarvittavat asiantuntija-arviot saadaan Siun soten Honkalammen asiantuntijapalveluiden moniammatilliselta työryhmältä. Toteutuneet rajoittamistoimenpiteet kirjataan ylös ja ne ilmoitetaan asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle sekä läheiselle kuukausittain.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen käytössä.

<p>Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Siun soten sosiaalivastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytössä olevien oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaalivastaava on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaalivastaavan tehtävä on neuvoa antava, sosiaalivastaava ei tee päätöksiä tai myönnä sosiaalietuuksia. Palvelu on maksutonta. Yhteyttä sosiaalivastaavaan voi ottaa puhelimitse, kirjeitse, sähköpostilla tai verkkoasioinnin kautta.</p> <p>Sosiaali- ja potilasvastaavat puh. 013 3308268 puh. 013 3308265 maanantaisin klo 8.30–11.30 tiistai- torstai klo 9–11 sähköposti: sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsoite.fi Käyntiosoite Torikatu 18 A, 3 krs. 80100 Joensuu</p>
---	--

2.4 Muistutusten käsittely

<p>Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö</p>	<p>Palveluyksikön johtaja Sanna Lyhykäinen</p>
--	--

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 synn 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 vastuuhenkilö 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.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelusetelin saaneen asiakkaan ja palvelun tuottajan väliseen sopimukseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja periaatteita. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Jos palvelussa on virhe, asiakas voi:

- vaatia virheen oikaisua. Jos se ei onnistu tai yritys ei oikaise virhettä kohtuullisessa ajassa, virheestä voi vaatia hinnanalennusta
- pidäytyä viivästystapauksissa maksuista ja vaatia sopimuksen täyttämistä
- vaatia vahingonkorvausta eli rahallista korvausta vahingosta, joka palvelun virheestä on aiheutunut
- purkaa sopimuksen ja vaihtaa halutessaan palvelun tuottajaa, jos virhettä ei muilla keinoin voida hyvittää.

Palveluseteleihin liittyvissä asioissa asiakkaan tulisi aina ensin ottaa yhteyttä palveluyksikön esimieheen ja kertoa, mistä asiasta haluaa reklamoida. Jos valitus suoraan yritykselle ei tuota toivottua tulosta, otetaan silloin yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse puhelinnumerossa 09 5110 1200. Palveluaika on normaalisti ma-pe klo 9–12, to klo 12–15 Lisätietoa kuluttajaneuvonnasta <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>.

2.5 Henkilöstö

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

Tukena Menninkäisen henkilökunnan vahvuus on 20 työntekijää. 20 työntekijästä kolme on opistotason ohjaajia (2 sosionomia ja yksi sairaanhoitaja). Koulutason ohjaajista suurimmalla osalla on lähihoitajan tutkinto ja yhdellä kehitysvammaisten hoitajan koulutus. Palveluyksikön johtaja on koulutukseltaan sosionomi (YAMK). Äkillisissä poissaoloissa sijaistarve arvioidaan tapauskohtaisesti. Jos asukkaita on esimerkiksi poissa yksiköstä, ei aina sijaista ole välttämätöntä ottaa. Tarvittaessa työvuoroja voidaan vaihdella työntekijöiden kesken, jotta poissaoloista huolimatta tarvittava henkilöstövahvuus saadaan turvattu. Vuosilomien ja sairaslomien aikainen sijaistarve harkitaan tilanteen mukaisesti.

Tukena Menninkäisen henkilöstömäärä ja rakenne täyttävät lain sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista määräykset sekä Valviran lupaehdot. Henkilöstö täyttää myös Siun Soten palvelusetelisääntökirjan mukaiset ehdot.

Palveluyksikössä ylläpidetään sijaislistaa tarvittaessa kutsuttavista sijaisista. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että henkilökuntaa on riittävästi ja että henkilöstön koulutustaso ja ammattitaito mahdollistavat laadukkaan palvelun antamisen. Jokaisessa työvuorossa työskentelee pätevyys ehdot täyttävä ja asiakkaisiin riittävästi perehtynyt työntekijä. Palveluyksikön johtaja arvioi sijaistarpeen ja vastaa sijaisten töihin kutsumisesta. Jokaiseen työvuoroon on nimetty vastuutyöntekijä, joka vastaa työn sujuvuudesta kokonaisuudessaan ja pohtii yhdessä muiden työvuorossa olevien työntekijöiden kanssa (viikonloput ja arkipyhät, jolloin yksikön esihenkilö ei ole yksikössä paikalla), tarvitseeko kyseiseen vuoroon esimerkiksi ottaa sijainen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosunnittelulla ja mahdollisimman selkeällä sekä yhteisellä työnjaolla. Jokaiselle päivälle aamu- ja iltavuoroon on nimetty vastuuhenkilö. Tarvittaessa työntekijät perehdytetään muutoksiin ja uusiin toimenpiteisiin, millä varmistetaan työvuorossa olevien työntekijöiden osaaminen. Vastaava ohjaaja työskentelee pääsääntöisesti asukastyössä arkisin ja hänen vastuulleen kuuluu päivittäisten työtehtävien organisointi yhdessä työntekijöiden kanssa. Palveluyksikön johtaja työskentelee pääsääntöisesti arkisin yksikössä.

Vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi varmistetaan yksikössä arjen organisoimisella sekä työvuorosunnittelulla niin, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa. Palveluyksikön johtaja tekee hallinnollista työtä yksikössä ja on näin ollen henkilöstön, asukkaiden, läheisten sekä yhteistyökumppaneiden tavoitettavissa. Puhtaanapidosta vastaa siivousyritys. Ateriapalvelut ostetaan ostopalveluna. Lehmon K-Supermarketista tilataan verkon kautta aamu-, väli – iltapalatarvikkeet ja ne toimitetaan kaupan toimesta yksikköön kahdesti viikossa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstörekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että palveluyksikön henkilöstömäärä ja -rakenne säilyy sopimusehtojen ja Valviran luvan mukaisena.

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan henkilöllä oleva osaaminen suhteessa Menninkäisen perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja siellä tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin. Työntekijän ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Työntekijän tiedot tarkistetaan Julki Terhikki- tai Suosikki-rekisteristä. Uusilta työntekijöiltä pyydetään rikosrekisteriote valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä. Rekrytoinnin yhteydessä varmistetaan työntekijän kielitaito. Työntekijällä tulee olla tartuntalain (1.3.2018) rokotussuojamääräysten mukaiset voimassa olevat rokotteet. Menninkäisessä ei työskennellä lasten tai alaikäisten kanssa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:

Tukenassa jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus kehityskeskusteluun vuosittain. Menninkäisessä johtaja käy kehityskeskustelun oman henkilöstönsä kanssa. Ensimmäinen kehityskeskustelu käydään ennen koeajan päättymistä. Kehityskeskusteluissa käydään läpi työtehtäviä ja työn vaatuvuutta suhteessa työntekijän osaamiseen. Jos työntekijä tarvitsee lisää osaamista, suunnitellaan hänelle täydennyskoulutusta. Työntekijöillä on paljon myös jo olemassa olevaa osaamista, jota he pystyvät jakamaan toisille työntekijöille.

Täydennyskoulutus perustuu vuosittain laadittavaan koulutussuunnitelmaan ja sen tavoitteena on turvata henkilöstön osaaminen, palveluiden laatu sekä yksikön, työyhteisön ja yksilön kehittyminen.

Palveluyksikön johtaja laatii talousarvion laatimisen yhteydessä koulutussuunnitelman, jossa yksilöidään tulevan vuoden koulutustarpeet. Henkilökohtainen koulutus- tai kouluttautumissuunnitelma laaditaan tarvittaessa työntekijän ja palveluyksikön johtajan yhteistyönä kehityskeskustelun yhteydessä. Palveluyksikön johtaja huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet osaamisvajeet ja koulutustarpeet yksikön koulutussuunnitelmaa laatiessaan. Koko organisaation henkilöstön kokemustietoa jaetaan henkilöstö- ja tiimipalaverissa, erilaisissa työryhmissä ja kehittämishankkeissa sekä vuosipäivillä. Henkilöstön osaaminen ja kokemus saadaan KVPS Takomon kautta hyödynnettyä koulutus- ja kehittämistyössä. Erityisosaamista hankitaan tarpeen mukaan organisaation ulkopuolelta.

Työnohjaus

Työnohjausta järjestetään tarvittaessa palveluyksikötasolla.

Perehdyttäminen

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään tehtävästään poissaolleita vakituisia työntekijöitä.

Perehdytyksen järjestämisestä vastaa palveluyksikön johtaja, joka nimeää työntekijälle lähiperehdyttäjän, joka huolehtii työntekijän opastuksesta työtehtäviin, laadunhallintaan, asiakasturvallisuuden periaatteisiin, toimintakäytäntöihin ja omavalvontasuunnitelman sisältöön.

Palvelukoti Menninkäisessä käytetään Tukena Oy:n perehdytysohjelmaa ja täytettävää kaavaketta. Tässä ohjeessa perehdytys on pilkottu eri ajanjaksoihin sen mukaan, mitä missäkin vaiheessa työsuhteen alettua on työntekijälle perehdytettävä. Tässä ohjeessa huomioidaan eri tilanteissa olevat, perehdytystä tarvitsevat, työntekijät (uusi työntekijä, opiskelija, töihin palaava työntekijä, työpaikan sisällä työtehtävästä toiseen siirtyvä työntekijä ja uusien työtehtävien, työmenetelmien, käytäntöjen, laitteiden, välineiden tms. käyttöönotto). Perehdytyksen edetessä perehdyttävä ohjaaja merkitsee perehdytyskaavakkeelle päivämäärät, kun työntekijä on saanut kyseisen perehdytyksen.

Menninkäisessä suorittaa opintoihin liittyviä harjoitteluita useampi opiskelija/lukukausi. Harjoittelujen aikana opiskelija perehtyy talon toimintaan. Usein opiskelijoita hyödynnetään sijaisina.

Perehdytettäessä uutta työntekijää kiinnitetään erityistä huomiota asukaslähtöiseen toimintaan ja asenteeseen. Yksilöllinen, kuntouttava sekä osallistava ja oma-aloitteinen työote nähdään tärkeänä osana asumispalveluiden kokonaisuutta.

Opiskelijalle ja uudelle työntekijälle on nimetty aina oma ohjaaja harjoittelun aikana, joka vastaa perehdytyksen toteuttamisesta. Yksikölle on nimetty laatuvaastaava. Yksikölle on laadittu työvuorokohtaiset ohjeet taloryhmille ja tämän lisäksi DomaCare-asiakasjärjestelmään on kirjattu kunkin asukkaan hoitoon, ohjaukseen ja asumiseen liittyvät tärkeimmät asiat. Palvelun toteuttamisen suunnitelmarunko on laaja, mutta se toimii myös tärkeänä osana työntekijän perehdytystä.

Perehdytysvaiheen jälkeen esimies pitää työntekijän kanssa perehdytyksen loppukeskustelun, jossa arvioidaan yhdessä työntekijän perehtymistä ja sitä, tarvitseeko hän vielä jollakin osa-alueella mahdollista lisäperehdytystä. Työntekijä kuittaa perehdytyksen päättyneeksi HR-ohjelma Mepcossa. Vuosittain kehityskeskusteluissa arvioidaan jokaisen työntekijän kanssa hänen osaamistaan ja mahdollista lisäperehdytyksen tarvetta kaikilla eri työtehtävien osa-alueilla.

Työntekijät päivittävät Lääkehoidon osaamisen opinnot verkossa 5 vuoden välein tai tarvittaessa tiheämmin, esimerkiksi jos he ovat poissa töistä pidempään.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Henkilöstömitoituksen riittävyttä ja työvuorojen sisäistä työnjakoa töiden sujuvuuden kannalta arvioidaan ja pyritään suunnittelemaan mahdollisimman paljon etukäteen. Fyysinen toimintaympäristö on Menninkäisessä suunniteltu mahdollisimman turvalliseksi. Palveluyksikön uudet tilat ovat valmistuneet vuoden 2018 lopussa. Tavoitteenamme on Menninkäisessä pitää yllä työyhteisössä avointa ja turvallista ilmapiiriä, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Henkilöstön määrä työvuorossa on laskettu asiakasmäärän ja heidän palveluntarpeensa mukaan. Palveluntarpeen määrään vaikuttaa asiakkaiden hoidon, tuen ja ohjauksen tarve. Myös asiakkaiden vaatima erityistarve esim. päivittäiset lenkkeilyt, huomioidaan vahvuudessa. Viikonloppuisin osa asiakkaista käy säännöllisesti kotilomilla ja tällöin henkilöstövahvuutta voi suunnitellusti pienentää yhdellä työntekijällä. Menninkäisen palvelukodilla tapahtuvat ryhmätoiminnot suunnitellaan työvuorolistaan.

Henkilökunnan riittävyys varmistetaan työn organisoinnilla ja priorisoinnilla. Äkillisten poissaolojen varalle on sijaislista ja ohjeistus, kuinka yksikössä toimitaan poissaolotilanteen hoitamiseksi. Käytössä on mitoituskuri henkilöstövahvuuden seuraamista varten. Menninkäisessä noudatetaan Tukenan yleisohjetta rekrytoinnista, joka löytyy IMS:stä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41§:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaava sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on asukkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.

Palvelusuunnitelma- ja kuntoutuskokouksissa päivitetään asiakkaan elämään liittyvät asiat. Palvelusuunnitelmakokonaisuuteen osallistuvat asiakkaan lisäksi asiakkaan elämän kannalta tärkeät sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijat sekä läheiset/ omaiset ja muut asiakkaalle tärkeät henkilöt, jotka hän haluaa kutsua paikalle. Sosiaalihuolto huolehtii palvelusuunnitelmien päivityksistä. Sosiaalihuollon palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan koko yhteistyöverkosto, johon kuuluvat asumisen palveluiden lisäksi läheiset ja ystävät, mahdollinen henkilökohtainen apu, työ- ja päivätoiminnan palvelut, myk-kyytioikeudet ja erityishuollon yhteistyökumppanit. Tukena Menninkäisen asukkaille on nimetty sosiaalityöntekijäksi Siun sotelta Anne Kukkonen ja vammaistyön palveluohjaajaksi Heidi Ikonen.

Äkillisesti sairastuneet asukkaat asioivat ohjaajan tai avustajan kanssa perusterveydenhuollon päivystyksessä tai vastaanotolla tai sovitusti yksityislääkärillä. Aina, kun asukas asioi perusterveydenhuollossa tai yksityisen terveydenhuollon piirissä, pyydetään hoitavaa tahoa

lähettämään hoitoyhteen veto ja viimeisin tieto lääkityksestä, jotta ne saadaan päivitettyä asiakkaan lääkelistalle ja skannattua asiakastietoihin DomaCareen. Näin palveluyksikössä on asiakkaan lääkityksestä ja hoidosta aina saatavilla ajankohtaisin tieto. Moniammatillinen yhteistyö ja tiedonkulku asukkaan asioissa tapahtuu ohjaajien toimesta puhelimitse tai salatun sähköpostin välityksellä. Ohjaajalla on vastuu tiedottaa ja kirjata riittävät tiedot asiakaskertomukseen. Läheisiin ollaan yhteydessä sovituksi.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Menninkäisen kiinteistön omistaa Tukena säätiö. Uusi kiinteistö otettiin käyttöön 7.1.2019. Päätalossa on 20 asuntoa. Päätalossa on neljä kotiryhmää, Kuusenkolon, Kotiluola, Onnentupa ja Tuulenpesä. Päätalon lisäksi samassa pihapiirissä on erillinen rakennus, Pilvilinna, jossa on kuusi asuntoa.

Tilat on suunniteltu ja rakennettu esteettömiksi ja turvallisiksi. Materiaalivalinnoissa ja tilasuunnittelussa on pyritty huomioimaan asiakkaiden erilaiset tarpeet. Päärakennuksessa on kaksi kerrosta, alakerrassa 5+5 asuntoa, joiden keskellä toimistotilat, saunaosasto, tilat pyykkihuollolle sekä jakelukeittiö. Yläkerrassa on myös 5+5 asuntoa sekä lisäksi kaikkien talon asiakkaiden käyttöön tarkoitettu yhteinen tila/takkahuone. Erillisessä rakennuksessa on kuuden asunnon lisäksi yhteinen oleskelu- ja keittiötila.

Palveluyksikön johtajan huone ja ohjaajien toimisto ovat tiloja, joihin asukkailla ei ole vapaata pääsyä. Molemmista saattaa olla työn alla asiakkaisiin liittyviä kirjauksia, avoimia posteja tai sopimuspapereita, joiden tietoturvasäilytyksen säilyttämiseksi on sovittu, että huoneiden ovet lukitaan aina kun ohjaaja poistuu tilasta.

Jokaisella asukkaalla on sekä päärakennuksessa että erillisessä rakennuksessa oma asunto, jossa on minikeittiö ja wc sekä peseytymistilat, joilla turvataan asiakkaan yksityisyys. Yhteistä toimintaa varten on kotiryhmissä yhteinen olohuone- ja keittiö ruokapöytineen sekä kaikista ryhmäkodeista pääsy katetuille terasseille. Piha mahdollistaa ulkoilun ja yhteisen tekemisen piha-alueella. Menninkäisen ympärillä on hyvät puitteet ympärivuotiselle ulkoilulle sekä toiminnalle. Asuntojen pinta-ala on 28m². Asukkaalla on oman asunnon lisäksi käytössä yhteinen keittiö- ja oleskelutila, sauna- ja pesutilat, pyykkihuollon tilat sekä kaikille yhteinen oleskelutila, jossa on takka.

Yhteisissä tiloissa kotiryhmittäin syödään, seurustellaan, pelaillaan, järjestetään juhlia ja harrastetoimintaa. Pienempien ryhmien kokoontumiseen sopii takkahuone, jossa on asukkaiden käyttöön varattu tietokone sekä tv, dvd ja karaokelaitteet.

Oman asuntonsa asukkaat saavat sisustaa omaan tyyliinsä. Matoilla ja verhoilla asunnosta saa oman näköisensä. Omat huonekalut ovat tärkeitä ja mahdollistavat kavereiden ja sukulaisten vierailut yöpymisineen. Läheiset ovat aina tervetulleita vierailemaan yksikköön.

Tukena Menninkäisen kiinteistöhuollosta vastaa Talonmiespalvelu Raimo Romppanen p. 040 5722401, hän sopimussuhteessa Tukena Säätiön kiinteistötoimeen. Romppanen hoitaa kiinteistön nurmialueet, lumityöt, hiekoitukset ja kiinteistön pienet remonttityöt, tv:n asennukset ym. seinäkiinnitykset. Yhteydenotot ja vikailmoitukset tehdään Granlund Managerin kautta tai puhelimitse.

Pyykkihuollon pesukoneet, kuivausrumpu ja kuivaushuoneen puhallin kuuluvat Tukena Säätiölle, kuten muutkin kiinteät kiinteistölaitteet, niiden korjaustarve ilmoitetaan säätiölle tekniselle isännöitsijälle Marika Saloselle. puh. 040 6770956.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

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

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Sanna Lyhykäinen p. 040 6281353 Tuomo Matari p. 040 5721673
--	--

Toimitilat

Teknologiset ratkaisut

Palvelukodilla on käytössä Everon-hälytysjärjestelmä ja sen toimivuutta testataan säännöllisesti. Tämän järjestelmän kautta asukkaat voivat pyytää turvanapin painamisella apua ohjaajilta ja osassa ovissa on kulunvalvontaa. Everon-järjestelmällä on oma asiakastuki, johon käyttäjät voivat olla yhteydessä tarvittaessa. Menninkäisen pääkäyttäjät Everon-järjestelmälle ovat Sanna Lyhykäinen, Eila Ollilainen ja Tuomo Matari.

Muutamilla asukkailla on Menninkäisessä käytössään ympäristönhallintalaitteet, joiden huollosta ja toimivuudesta vastaa Invantor Oy. Palveluyksiyön ovi- ja lukitusjärjestelmän on asentanut BLC, joka vastaa myös tarvittaessa niiden korjauksesta.

Työntekijöiden yöaikaisen hälytysjärjestelmän tuottaa ja sen toimivuudesta vastaa Securitas Oy. Tämä hälytin testataan ohjaajien toimesta kerran viikossa tiistaisin.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineiden tarve arvioidaan asukkaiden kuntoutuskokouksissa yksilöllisesti. Apuvälineen käytön perehdytys ja huolto tulevat siitä paikasta, josta apuväline asukkaalle tulee. Tarvittaessa apuvälineen käytöstä ohjaavat myös asukkaiden fysioterapeutit. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa heti, kun hän huomaa apuvälineessä vikaa. Menninkäisen asukkailla on käytössä sähkö- ja työntöpyörätuoleja, sähkösätkyjä, rollaattoreita ja tasoford, suihkutuoleja ja arjoamme, henkilönostureita sekä erilaisia asentohoitoon ja siirtymisiin liittyviä apuvälineitä.

Kaikilla vuoteessa siirrettäville ja asentohoitoa tarvitseville asukkaille on hankittu liuku- ja nostolakanoita. Talon puolesta kaikkiin sänkyihin on hankittu palolakanat. Menninkäisen omat apuvälineet hankitaan Berner Oy:lta, joka huolehtii niiden huollot ja korjaukset.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakkaiden käytössä olevien apuvälineiden käyttöön ja työntekijä kuittaa apuvälinekohtaisesti, kun on saanut perehdytyksen. Apuvälineiden käyttöohjeisiin liittyen yksikössä ei tehdä omia erillisiä ohjeita.

Asukkailla on henkilökohtaiset verenpaine- ja kuumemittarit. Painon mittaukseen yksikössä on seisomavaaka ja nosturivaaka. Verenpainemittarit puhdistetaan säännöllisesti ja niiden kunnosta huolehditaan. Verensokerimittarit tulevat perusterveydenhuollon kautta, jota kautta ne myös huolletaan ja testataan.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista:

- Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta.
- Läheltä piti -tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa.

Vaaratilanneilmoitus tehdään, jos vaaratilanne aiheutuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. Ilmoitus tehdään, vaikka laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta ilmoitetaan myös valmistajalle tai tämän edustajalle. Vaaratilanneilmoituslomakkeen pääsee täyttämään HaiPron asiakasturvallisuusilmoituksella. Lisäksi ohjeita ja ilmoituslomakkeet löytyvät myös IMS:stä

Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Yhtiötasolla terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa erityisasiantuntija laatu ja hoitotyö Sari Hautakangas (puhelinnumero 040-0330647)

Yksikötasolla terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Tuomo Matari (puhelinnumero 040-5721673 / Tukena Menninkäinen, Tuulenpesä puhelinnumero 040-572 1673)

Palveluyksikön johtaja Sanna Lyhykäinen, puhelinnumero 040-6281353

Tietojärjestelmät

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

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.

Kirjaaminen on tärkeä osa päivittäistä asukastyötä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamiseen perehdytyksen yhteydessä. Perehdytyspäiviä on aina useampi ja asiakastietojärjestelmä sekä kirjaamiskäytännöt käydään läpi tämän ajanjakson aikana. Toimintayksikön työntekijät perehdytetään kirjaamisen periaatteisiin ja käytäntöihin sekä asialliseen ja asianmukaiseen kirjaamiseen. Työntekijöiden työpuhelimissa on toimintayksikössä käytössä olevan asiakastietojärjestelmän mobiiliversio, joilla asiakastyön kirjaamista voi tehdä viipymättä. Jokainen työntekijä on ohjeistettu varamaan kirjaamiselle aikaa jokaisessa työvuorossa, jotta kirjaukset tapahtuvat viipymättä ja ovat näin mahdollisimman asianmukaisia ja tarkkoja.

Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavan, ICT-asiantuntijan ja strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Tietoturvasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. Yksikön johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään.

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

Hoitajakutsujärjestelmä ja muu teknologia

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

Hoitajakutsujärjestelmänä käytetään Everon-hoitajakutsujärjestelmää. Menninkäisessä on sellaisilla asiakkailla henkilökohtaiset hälytyspainikkeet, jotka osaavat niitä käyttää. Jos asiakkaan on arvioitu tarvitsevan valvotun liikkumisen rajoittamista, on siihen liittyvä kulunvalvonta kytketty Everon-hälytykseen. Yhdellä asukkaalla on epilepsiapatja, jonka hälytykset tulevat Everon-hälytysjärjestelmän kautta. Palveluyksikön ulko-ovien avauksista tulee yöaikaan hälytys yötyöntekijän puhelimeen. Työntekijöille on jokaiseen kotiryhmään varattu yksi hälytyspainike, jota työntekijä pitää mukanaan työvuorossa ollessaan. Sitä painamalla työntekijä saa apua toisilta työntekijöiltä, sillä hälytys menee muiden kotiryhmien puhelimiin. Järjestelmässä on akkuvarmennus. Hälytykset välittyvät työntekijöille

sovellukseen ja mikäli hälytystä ei kuitata hälytystyypeittäin määritellyssä ajassa, hälytys lähetetään puheluna ja/tai tekstiviestinä. Hälytyksien välittämiseen käytetään roamaavaa sim-korttia, jolloin käytettävissä ovat eri palveluntarjoajien tarjoamat mobiiliverkot. Järjestelmä ilmoittaa vikaantuneista laitteista, yhteysongelmista ja akun varaustason alenemisesta yksikön pääkäyttäjälle sähköpostitse. Järjestelmätoimittaja ylläpitää keskeisistä laitteista varastoa ja lähettää korvaavan hälytinpainikkeen ja ohjeet laitteen korvaamiseen pyynnöstä postitse muutamassa päivässä.

Henkilöstö perehdytetään hoitajakutsujärjestelmän käyttöön osana perehdytystä. Hoitajakutsujärjestelmän toimivuus testataan säännöllisesti. Sellaisilla asiakkailla, jotka eivät käytä hälytyspainiketta päivittäin, apuvälinevastaava Tuomo Matari testaa ne säännöllisesti ja kirjaa sen ylös. Tällaisia hälyttimiä on yksikössä kaksi kappaletta (yksi asukkaan painike ja yksi epilepsiapatja).

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?	Päivitetty 2/2026
Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri	Kontiolahden terveyskeskuksen ylilääkäri Asta Puumalainen-Nykänen, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Siun Sote
Palveluyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja	Eila Ollilainen

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

Tietosuojaan liittyvä osaaminen varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä ja koulutuksella. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuojaja- ja turvakurssi sisäisenä koulutuksena 3 vuoden välein. 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.

Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettävää asiakirjaa, sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Asiakkaista saatuja tietoja voidaan käyttää sosiaalihuollon palvelun antajan päivittäisessä toiminnassa palvelujen asianmukaiseksi tuottamiseksi, mutta niitä ei saa luvattomasti ilmaista sivullisille. Sivullisia ovat myös samassa palveluyksikössä sellaiset työntekijät, jotka eivät osallistu asiakkaalle annettavan palvelun antamiseen tai siihen liittyviin tehtäviin.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä pääsevät osallistumaan yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamansa palautteen avulla. Asiakkailta ja läheisiltä kerätään palautetta useilla eri tavoilla. Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa suullista tai kirjallista palautetta palveluyksikön henkilökunnalle.

Palautteen vastaanottaja kirjaa sekä positiiviset että rakentavat palautteet IMS-järjestelmään. Yksikön johtaja käsittelee palautteet ja kirjaa ylös mahdolliset korjaavat toimenpiteet. 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. Tilaaajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti raportoidaan myös palvelun tilaajaa.

Asiakkaille, läheisille sekä tilaaja-asiakkaille toteutetaan tyytyväisyyskysely kerran vuodessa. Kyselyn tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa sekä palautteen antajien kanssa. Menninkäisessä pidetään asukaskokous kerran kuukaudessa, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita ja asukkaat voivat tuoda esille arkeen liittyviä asioita, joita voidaan hyödyntää toiminnan ja omavalvonnan kehittämisessä. Asiakaspalautteista saatu tieto hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnittelussa.

Menninkäisessä toimii yhteistyöryhmä, joka koostuu yksikön asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten, palvelua ostavien kuntien sekä muiden palveluyksikön sidosryhmien edustajista. Yhteistyöryhmä on luonteeltaan neuvottelevia ja kokoontuu kerran vuodessa. Yhteistyöryhmä tekee ehdotuksia ja aloitteita yksikköä koskevista asioista ja pyrkii yhdistämään eri intressiryhmien etuja yksikön perustehtävää tukevalla tavalla.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Sanna Lyhykäinen
---	---

Menninkäisen johtaja huolehtii yhdessä Tukenan johdon kanssa omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden riittävästä osaamisesta. Ohjaajat merkitsevät IMS:iin lukukuittauksen luettuaan omavalvontaan liittyvän päivitetyn dokumentin. Johtaja huolehtii, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johtajan johdolla yhteinen tavoite on myönteinen asenneympäristö turvallisuusasioiden käsittelylle. Riskienhallinnan onnistuminen vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Menninkäisen työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Turvallisuutta arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti.

Menninkäisessä arvioidaan omavalvonnassa toteamansa asiakkaan palvelun tuottamiseen liittyvät riskit ja mahdollisuudet vuosittain johtajan vuosikellossa kuvattuna ajankohtana sekä tarpeen mukaan omavalvonnassa tulleiden riskihavaintojen myötä (Palveluyksikön riskien ja mahdollisuuksien arviointilomake). Yleisimmät riskit asukkaan saaman palvelun näkökulmasta on lääkepoikkeamat, henkilöstövaje, uhka- ja väkivaltatilanteet. Riskeille on määritetty riskitaso ja hallintatoimenpiteet sekä vastuuhenkilö(t). 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 palaverissa ja käsittely dokumentoidaan palaverimuistioon. Riskien arviointia tehdään yhteistyössä työterveyshuollon, ympäristöterveydenhuollon ja pelastuslaitoksen kanssa viranomaismääräysten mukaisesti. Työterveyshuollontyöpaikkaselvityksen yhteydessä työterveyshuolto arvioi työn riskit viiden vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Menninkäisen työpaikkaselvitys on tehty viimeksi vuonna tammikuussa 2025 (Mehiläinen).

Yksikön riskit arvioidaan vuosittain WPro riskien hallinta -analyysiohjelmalla (HaiPro). Riskien arviointi työkalun avulla arvioidaan psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturman vaarat, ergonomia/tuki- ja liikuntaelinten kuormitustekijät, fyysiset 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, laatu- ja riskitekijäistä ja riskeistä johtajaa. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti-tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään sekä HaiPro-järjestelmään.

Työturvallisuuteen liittyvät vaaratilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään. Kirjaamisohjeet löytyvät ohjaajien toimiston fläppitaulusta ja IMS:stä. Ilmoitukset käsitellään yksikön viikkopalaverissa. Asukkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskitekijät ja riskit ilmoittamalla asiasta suoraan ohjaajalle tai yksikön johtajalle. Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli on tyytymätön kohteluunsa tai

havaitsevat epäkohdan palvelussa. Läheiset ja asukkaat on ohjeistettu ilmoituksen tekemiseen 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, riskientunnistamiseen, 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, tavoitteidensaavuttamista uhkaavat riskit
- välttämään tai minimoimaan vahinkoriskejä;
- tiedottamaan riskeistä ja riskienhallinnasta sidosryhmille
- kustannustehokkuuteen riskienhallinnassa

Menninkäisessä 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. Henkilöstö kirjaa havaitsemansa läheltä piti-tilanteet, haittatapahtumat ja poikkeamat HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti -tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan HaiPron lisäksi aina myös DomaCare-asiakastietojärjestelmään ko. asiakkaan tietoihin. Ilmoitukset HaiPro-ohjelmassa käsittelee palveluyksikön johtaja, hänen poissa ollessaan käsittelijänä toimii johtajan varahenkilö vastaava ohjaaja. HaiPro-järjestelmään kirjataan syiden analysointi ja korjaavat toimenpiteet. Menninkäisen haittatapahtumat, läheltä piti-tilanteet ja poikkeamat käsitellään säännöllisesti. Johtaja kokoaa valmiiksi kaikki tapahtumat. Tilanteiden syyt selvitetään ja määritetään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Erityinen huomio kiinnitetään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyynanalyysiin. Käsittely dokumentoidaan palaverimuistioon. Mikäli tapahtunut voi vaarantaa merkittävästi turvallisuutta, tehdään käsittely heti tapahtuneen jälkeen.

Tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta vastaa johtaja. Toimenpiteistä sovitaan yhteisesti henkilöstöpalaverissa ja se dokumentoidaan palaverimuistioon. Yhdessä mietitään ratkaisuja, joiden avulla pyritään estämään laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien toistuminen jatkossa. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja parantaa toimintaa. Tarvittaessa muutetaan tai tarkennetaan työkäytäntöjä ja päivitetään työohjeet IMS:iin.

Muutoksista tiedotetaan asiakastietojärjestelmän kautta, henkilöstöpalaverissa ja niiden muistioissa sekä sähköpostitse. Toimintajärjestelmään tehdyistä muutoksista tiedotetaan IMS:n kautta. Asukkaita

koskevat muutokset tiedotetaan aamupiirissä, yhteisöpalaverissa tai asukaskokouksissa. Läheisille tiedoksi menevät muutokset ilmoittaa esihenkilö sähköpostitse tai läheiskirjeessä.

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 vastaanottaja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Henkilökunta on velvoitettu kiinnittämään huomiota epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan ja reagoimaan siihen tekemällä epäkohtailmoituksen. Ensisijainen yhteyshenkilö on palvelu yksikön johtaja. IMS:iin on tallennettu ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta ja ilmoituksen tekemisestä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa omassa työssään riskienhallinnan toteuttamisesta noudattamalla turvallisuus- ja muita ohjeita, tunnistamalla työhönsä liittyviä riskejä sekä raportoimalla niistä esihenkilölleen. Palveluyksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta, siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Johtaja arvioi yksikön toimintaan ja talouteen liittyviä riskejä ja toimenpidesuunnitelmat riskien hallitsemiseksi sekä raportoi johtoryhmälle toteutettujen toimenpiteiden vaiheesta ja vaikutuksista. Ohjaajat osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan 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.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikkien alihankintapalvelujen tuottajien kanssa on tehty kirjalliset sopimukset. Palvelujen laatua seurataan jatkuvasti. Siivouspalveluiden toteutumista ja riittävyttä seurataan silmämääräisesti ja kerran vuodessa tehtävillä hygieniatesteillä. Ruokapalvelun laatua seurataan päivittäin ja huomattaessa poikkeamia ruoan sisällössä, laadussa tai turvallisuudessa, otetaan palveluntuottajaan yhteyttä heti. Myös ruoan ravintosisältöä seurataan ja reklamoidaan tuottajaa, jos suositukset eivät täyty.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Sanna Lyhykäinen sanna.lyhykainen@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 IMS:ssä on palveluyksikköä varten kirjattuja toimintaohjeita palohälytyksen, sähkökatkon sattuessa, asiakkaan kuoleman sattuessa. Suunnitelmat päivitetään vuosittain.

Palvelusetelisääntökirjassa on ohjeistettu, kuinka toimitaan mahdollisissa muutostilanteissa. Palvelusetelituottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti Siun sotelle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista välittömästi, kun palvelusetelituottajan edustaja havaitsee, että ei kykene suoriutumaan palvelusetelisääntökirjan mukaisista tehtävistään, havaitsee puutteita toiminnassa, epäilee tai havaitsee puutteita tai epäselvyyttä velvoitteissa. Palvelusetelituottaja ohjaa henkilöstönsä toimintaan liittyvät mahdolliset muistutukset, valitukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat vaatimukset tiedoksi välittömästi kirjallisesti Siun soten Kirjaamoon Tikkamäentie 16, M-talo / 3. krs, 80210 Joensuu (kirjaamo@siunsote.fi). Kun asiakkaat ottavat yhteyttä palvelusetelituottajan henkilöstöön kohdistuvien muistutusten ja valitusten osalta, hyvinvointialue ohjaa muistutukset ja valitukset palvelusetelituottajan nimeämälle yhteyshenkilölle, joka selvittää valitukseen johtaneet syyt. Palvelusetelituottaja antaa viipymättä hyvinvointialueelle sekä muulle selvitystä pyytäneelle viranomaiselle selvityksen valituksesta ja muista ilmoituksista. Siun sote varaa mahdollisuuden kirjallisen lausunnon antamiseen myös kohteena olevalle työntekijälle

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Palveluyksikön johtaja Sanna Lyhykäinen
--	---

Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Tukena Menninkäisen henkilökunta
--	----------------------------------

Toimeenpano

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

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

Yksikön perehdytysuunnitelmaan sisältyy omavalvontaohjelmaan tutustuminen.

Omaavontasuunnitelma toimii osana perehdytysohjelmaa. Muutoksista tiedotetaan asiakastietojärjestelmän kautta, henkilöstöpalavereissa ja niiden muistioissa sekä sähköpostitse. Toimintajärjestelmään tehdyistä muutoksista tiedotetaan IMS:n kautta.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Tukenan verkkosivuilla sekä palveluyksikön tiloissa. Menninkäisessä omavalvontasuunnitelma on nähtävillä pääsisäänkäynnin ilmoitustaululla siten, että asukkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti, ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein sekä aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Muutokset kirjataan IMS:n muutoslokiin.

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Tukenan verkkosivuilla.

Omaavontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Henkilöstöpalavereissa seurataan säännöllisesti omavalvontasuunnitelman toteutumista ja tehdään arviointia. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluyksikön johtaja.