



Tukena

# Tukena Hippenhelmi omavalvonta- suunnitelma

<b>Omaavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta</b>	17.1.2025
<b>Päivitetty</b>	7.1.2026
<b>Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike</b>	Leena Aaltonen Tukena Hippenhelmi johtaja
<b>OID-koodi</b>	1.2.246.10.20085283.10.124 1.2.246.10.20085283.10.125 1.2.246.10.20085283.10.126

## Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....</b>	<b>2</b>
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.2	Palveluyksikön perustiedot .....	2
1.3.	Palveluyksikön ostopalvelut.....	2
1.4	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
<b>2</b>	<b>Asiakasturvallisuus .....</b>	<b>4</b>
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset .....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	10
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	11
2.4	Muistutusten käsittely .....	14
2.5	Henkilöstö .....	15
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.....	20
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	21
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	23
<b>3</b>	<b>Omavalvonnan riskienhallinta.....</b>	<b>23</b>
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	23
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 .....	27
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	27
<b>4</b>	<b>Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....</b>	<b>28</b>
4.1	Vastuut ja toimeenpano.....	28
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	28

Voimassaoloaika: 18.12.2026 Organisaatiotaso:
--

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

<b>Palveluyksikön nimi</b>	Tukena Hippenhelmi
<b>Osoite</b>	Hippenpiha 2, 20400 Turku
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b>	Leena Aaltonen
<b>Vastuuhenkilön puhelin</b>	040 769 0325
<b>Vastuuhenkilön sähköposti</b>	leena.aaltonen@tukena.fi

## 1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Siivouspalvelu	Lassila & Tikanoja	Yksikön johtaja ja ohjaajat
Vartiointipalvelu	Securitas	Yksikön johtaja ja ohjaajat
Pesulapalvelu	Melers Oy	Yksikön johtaja ja ohjaajat
Ateriapalvelu	Feelia Oy	Yksikön johtaja ja ohjaajat

Voimassaoloaika: 18.12.2026  
Organisaatiotaso:

Kiinteistöpalvelut	Kiinteistöässä Oy	Yksikön johtaja ja ohjaajat
Elintarvikkeiden tilaus ja toimitus	S-ryhmä	Yksikön johtaja ja ohjaajat
Siivous- ja toimistotarvikkeet	Kariteam	Yksikön johtaja ja ohjaajat
Lääkehuollon vastuulääkäripalvelut	Esti Laaksonen	Yksikön johtaja ja sairaanhoitaja
Työterveyshuolto	Mehiläinen	Henkilöstöhallinto Tukena

## 1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Palvelut

<b>Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut</b>	Kehitysvammaisten lasten ja nuorten ympärivuorokautiset asumispalvelut Kehitysvammaisten lasten ja nuorten lyhytaikaisen huolenpidon palvelut
--	--

### Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

<b>Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan</b>	Kehitysvamman tai muun syyn vuoksi erityistä tukea tarvitsevat alle 18-vuotiaat lapset ja nuoret
<b>Paikkamäärä</b>	6 pitkäaikaisen asumisen paikkaa 13 lyhytaikaisen asumisen paikkaa
<b>Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)</b>	Varhalle ostopalveluna, suorahankintana
<b>Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan</b>	Varha, Luvn

## 2 Asiakasturvallisuus

### 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

#### Laatuvaatimukset

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

##### Hyvä elämä ja kumppanuus

Tukena Hippenhelmi on osa Tukenaa. Tukenan yhteisenä visiona on kehitysvamman tai muun synn vuoksi apua ja tukea tarvitsevan ihmisen hyvä elämä, osallisuus ja läheisten luottamus. Toimintamme lähtökohtia ovat lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet, perheiden kanssa tehtävä yhteistyö sekä kasvatuskumppanuus. Läheisten luottamus näkyy Hippenhelmessä vahvana läheisyhteistyönä. Tukena Hippenhelmi tuottaa Hyvä elämä palveluita® sekä kehittää palveluiden sisältöjä ja palvelumalleja alueellisten tarpeiden mukaan yhteistyössä hyvinvointialueen ja muiden toimijoiden kanssa.

Ohjaajat ovat ammattilaisia ja yksikössä on ohjaaja paikalla vuorokauden ympäri. Moniammatillisuus on työyhteisömme vahvuus. Ohjaajat tukevat asiakkaiden vuorovaikutustaitoja käyttäen asiakkaiden omia kommunikaatiomenetelmiä. Asiakkaan hyvä elämä on toimintamme lähtökohtana ja palvelun sisältö suunnitellaan jokaiselle asiakkaalle hänen tarpeisiinsa vastaavaksi. Asiakkaan mielipide selvitetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä hyödyntäen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ikätasoisesti.

Tukena on määritellyt toimintaa ohjaavat arvot- ihmisen kunnioitus, palveluiden luotettavuus, vastuullisuus ja edelläkävijyys. Tukenan määrittelemät arvot ovat merkittävässä osassa Hippenhelmen arkea. Arvot eivät ole vain sanoja vaan todella näkyvät jokapäiväisessä työssämme.

Osallisuus ja hyvä elämä puolestaan näkyvät Hippenhelmessä siten, että asiakas saa tehdä ikätasoisia päätöksiä omassa arjessaan omilla kommunikaatiomenetelmillään. Ulkoilemme lähiympäristössä ja hyödynnämme lähialueen palveluita, hyviä kävelyreittejä, puistoja sekä mahdollisuuksien mukaan osallistumme myös lähialueen tapahtumiin.

Hippenhelmessä asiakkailla on oman näköinen arki, mahdollistamme itsemääräämisoikeuden toteutumisen asukkaan arjessa ja valinnoissa kuuntelemalla asiakkaiden toiveita. Ylläpidämme asiakkaiden aktiivista elämää. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, mutta henkilökunta tukee tarvittaessa päätöksen teossa.

Arvoissa oleva luotettavuus näkyy siten, että Tukena Hippenhelmessä työskentelee avoin ja rehellinen työyhteisö. Yhteistyömme asiakkaiden, läheisten sekä yhteistyötahojen kanssa on avointa. Tiedostamme oman roolimme asiakkaan elämässä ja kasvatuksessa sekä otamme vastuun tehtävistämme yhdessä vanhempien kanssa sovitulla tavalla. Rakenteemme ja taloutemme tukevat perustehtävän toteutumista.

Tukena Hippenhelmen omavalvonta toimii ja mahdollisiin epäkohtiin osataan tarttua. Yhdessä sovitut toimintatavat luovat selkeän pohjan työlle sekä perustan laadukkaalle ja vastuulliselle palvelulle.

Voimassaoloaika: 18.12.2026  
Organisaatiotaso:

Mahdollistamme myös asiakkaiden unelmien ja toiveiden toteutumisen. Haluamme tarjota heille erilaisia elämyksiä ja kokemuksia.

### **Kestävä talous ja kasvu**

Tukena Oy on valtakunnallinen vastuullisten palveluiden tuottaja ja kehittäjä. Tuottamiensa palveluiden kautta yhtiö edistää yhteisten arvojemme ja tavoitteidemme toteutumista asiakkaidensa arjessa. Tukena-säätiö omistaa Tukena Oy:n ja ne ovat molemmat yhteiskunnallisia yrityksiä. Hippenhelmi on osa Tukena Oy:n palveluverkostoa.

Hippenhelmen toiminta on vastuullista, suunnitelmallista, taloudellista ja kestävä. Käytämme toimintatamme tuotot palveluiden kehittämiseen ja asiakkaiden hyvän elämän rakentamiseen. Taloutta seurataan säännöllisesti ja jokainen vuoro on suunniteltu siten, että henkilöstöresurssi ja asiakkaiden tuen tarpeet kohtaavat. Hippenhelmissä henkilöstön kanssa on luotu hyvät toimintaohjeet poikkeustilanteisiin, jolloin myös poikkeustilanteissa pystytään toimimaan arvojen mukaisesti. Tukena Hippenhelmissä kestävä talous tarkoittaa myös resurssiviisautta hankintoja tehtäessä. Laadukkailla palveluilla huolehdimme palvelutoiminnan jatkuvuudesta ja uusien asiakkaiden ohjautumisesta palveluihin.

### **Sujuva arki ja kyvykkyys**

Tukena Hippenhelmissä toteutetaan asiakkaiden näköistä arkea, jonka mahdollistajina toimii vahva työyhteisö laajalla osaamisella. Hippenhelmissä toimintatavat ja työohjeet tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa sekä toimintaa kehitetään asiakkailta ja läheisiltä tulleen palautteen perusteella. Palveluprosessit muovataan toimivaksi kokonaisuudeksi ja arki suunnitellaan asiakastarpeita vastaavaksi.

Sujuvan arjen kulmakivinä on vahva läheisyhteistyö sekä jatkuva kehittyminen. Palvelua kehitetään, suunnitellaan ja arvioidaan yhdessä jatkuvasti. Palautetta toivotaan matalalla kynnyksellä ja se otetaan huomioon toimintaa kehittäessä. Arjen aikataulut muokkautuvat koulu- ja muuttuvien aikataulujen mukaan. Käytämme työssämme asiakastietojärjestelmän ominaisuuksia arjen sujuvuuden varmistamiseksi. Käytössämme on tarkoituksenmukaiset ohjelmat ja käyttöjärjestelmät. Henkilöstö kehittää omaa osaamistaan aktiivisesti kouluttautumalla.

### **Houkuttava ja koukuttava työyhteisö**

Tukena Hippenhelmissä ohjaajilla on mahdollisuus tehdä merkityksellistä työtä asiakkaan hyvän elämän toteuttamiseksi. Suunnittelemme, kehitämme ja toteutamme yhteistyöllä asiakkaille onnistumisen edellytyksiä omassa arjessaan yhdessä heidän kanssaan. Jokaisella työntekijällä on merkittävä rooli työyhteisössä sekä oma vastuualue, mikä tukee onnistunutta arkea. Hyödynnämme työssämme tiimityötä. Hippenhelmen henkilöstö pääsee vuosittain erilaisiin koulutuksiin, jotka vahvistavat ja laajentavat heidän osaamistaan.

Tavoitteenamme on tarjota hyviä rekrytointi- ja työntekijäkokemuksia. Lisäksi tarjoamme harjoittelumahdollisuuksia sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille. Hyvä perehdytys uusille työntekijöille on tärkeää työntekijöiden sitouttamiseksi työyhteisöömme.

### **Osaaminen ja läheltä johtaminen**

Tukena Hippenhelmen johtajan vastuulla on se, että henkilökuntaa on riittävästi, heidän koulutus sekä kieli- ja ammattitaito vastaavat laadukkaan lyhytaikashoidon sekä pitkäaikaisen asumisen toteutumista. Henkilökunnan riittävyttä ja kelpoisuutta arvioidaan suhteessa asiakkaiden toimintakykyyn, avun ja tuen tarpeeseen sekä toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin. Jokaisen työntekijän saatavilla on myös laatuvaatimukset, toimintaohjeet ja suunnitelmat, joiden mukaan yksikössä toimitaan. Hyvällä perehdytyksellä ja hyvin toimintatapojen juurruttamisella varmistetaan henkilöstön vahva osaaminen yksikössä. Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset,

Voimassaoloaika: 18.12.2026  
Organisaatiotaso:

jolloin he pystyvät näkemään heille vuorossa nimettyjen asiakkaiden suunnitelmat ja toimimaan niiden mukaisesti.

Rekrytoinnissa otetaan huomioon avoimen tehtävän vaatimat pätevyysvaatimukset, kielitaito, koulutus- ja osaamistarpeet. Hippenhelmen johtaja tarkistaa rekrytoidessa työntekijöiden JulkiTerhikki ja/tai Julkisuosikki ammattihenkilörekisterinumeron. Työntekijän on toimitettava myös rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentin mukainen rikosrekisteriote, koska yksikössä työskennellään alaikäisten lasten kanssa. Rikosrekisteri ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi.

Hyödynnämme arjen työssä moniammatillisuutta ja työntekijöiden vahvuuksia. Työntekijöille on jaettu vastuualueita osaamisen sekä mielenkiinnon mukaan. Työntekijät vastaavat omien vastuualueidensa toimivuudesta yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa.

Asiakastarpeiden muuttuessa hankimme tarvittavaa lisäosaamista. Tukena Hippenhelmen koulutussuunnitelma tehdään asiakastarpeiden mukaan yhdessä työyhteisön kanssa. Työntekijöitä kannustetaan oman osaamisen lisäämiseen ja koulutusmahdollisuuksista kerrotaan työyhteisössä. Lisäosaamista hankitaan sekä konsernin sisäisesti Takomon kautta sekä ulkoisilta koulutuskumppaneilta. Jaamme osaamista oman palveluyksikön sisällä sekä myös muiden Tuenan palveluyksiköiden kesken.

Tukena Hippenhelmissä läheltä johtaminen auttaa työntekijöitä onnistumaan. Palveluyksikön johtaja on arkisin työntekijöiden saatavilla ja työskentelee palveluyksikössä. Palveluyksikön johtaja on yksi työyhteisön jäsen ja toimii yhteisten tavoitteiden eteen yhdessä työntekijöiden kanssa. Palveluyksikön johtajan varahenkilönä toimii yksikön vastaava ohjaaja.

Jokaisella on perustuslain mukaan oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin.

- [Suomen perustuslaki \(731/1999\)](#)

Hyvinvointialueet vastaavat sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä säädetään mm. seuraavissa laeissa.

- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(612/2021\)](#)
- [Laki pelastustoimen järjestämisestä \(613/2021\)](#)
- [Laki hyvinvointialueesta \(611/2021\)](#)

Palveluiden valvonnasta säädetään valvontalaissa

- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta \(741/2023\)](#)

Sosiaalipalvelujen lainsäädäntö

Sosiaalihuoltolaissa säädetään, mitä sosiaalipalveluja hyvinvointialueen on järjestettävä. Palvelut järjestetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain mukaan. Jos sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut eivät ole riittäviä tai sopivia, palvelut järjestetään erityislakien nojalla.

- [Sosiaalihuoltolaki \(1301/2014\)](#)

Sosiaalipalveluista säädetään mm. seuraavissa erityislaeissa:

- [Laki kehitysvammaisten erityishuollosta \(519/1977\)](#)
- [Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista \(380/1987\)](#)
- [Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista \(759/1987\)](#)
- [Lastensuojelulaki \(417/2007\)](#)
- [Laki omaishoidon tuesta \(937/2005\)](#)

Sosiaalihuollon henkilöstöstä on säädetty lailla

- [Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä \(817/2015\)](#)

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeva sääntely

- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)](#)
- [Hallintolaki \(434/2003\)](#)
- [Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa \(2019/808\)](#)

Erityislaeilla on säädetty työterveyshuollosta ja tartuntatautien ehkäisystä.

- [Työterveyshuoltolaki \(1383/2001\)](#)
- [Tartuntatautilaki \(1227/2016\)](#)

Lääkinnällisiä laitteita koskeva lainsäädäntö

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden valmistusta ja markkinointia sekä edistää niiden käytön turvallisuutta.

- [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\)](#)
- [Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus lääkinnällisistä laitteista \(EU\) 2017/745](#)

Asiakastietojen hallintaa ja käsittelyä koskeva lainsäädäntö

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen hallinnassa ja käsittelyssä sovelletaan seuraavia lakeja, asetuksia ja ohjeita.

- [EU:n tietosuoja-asetus](#)
- [Tietosuojalaki \(1050/2018\)](#)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä \(703/2023\)](#)
- [Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä \(552/2019\)](#)
- [Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta \(621/1999\)](#)
- [Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta \(906/2019\)](#)
- [Arkistolaki \(831/1994\)](#)

Työelämää koskevaa lainsäädäntöä

- [Työsopimuslaki \(55/2001\)](#)
- [Vuosilomalaki \(162/2005\)](#)
- [Yhdenvertaisuuslaki \(1325/2014\)](#)
- [Työturvallisuuslaki \(738/2002\)](#)
- [Yhteistoimintalaki \(1333/2021\)](#)
- [Laki yksityisyyden suojasta työelämässä \(759/2004\)](#)

Yritystoimintaa koskevaa lainsäädäntöä

- [Osakeyhtiölaki \(624/2006\)](#)
- [Elintarvikelaki \(297/2021\)](#)
- [Terveystieteiden laeilla \(763/1994\)](#)
- [CSRD-direktiivi](#)

## 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 viikkopalaverissa ja kuukausiraportoinnissa.

Tukena on valinnut organisaatiotasolla seurattaviksi laatuindikaattoreiksi:

- Osallisuus: asiakas itse on osallistunut arviointiin (tavoitearvo 100 %)
- Puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttö (tavoitearvo 90 %)
- Osallisuus: yhteydenpitoa viimeisen kuukauden aikana (tavoitearvo 90 %)
- Lääkitys: rauhoittava, unilääke tai antipsykootti % (saatua %-arvoa verrataan mittariin: Psykiatrisen sairauden diagnoosi, näiden erotus tulisi olla pienempi kuin 10 %)
- Turvallisuus: kiusattuja (tavoitearvo 0 %)
- Osallisuus: asiakkaalla on luottohenkilö (tavoitearvo 90 %)

RAI- arvioinnit tehdään pitkäaikaisen asumisen asiakkaille säännöllisesti puolivuositain. Tämän pohjalta laaditaan asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa palvelun toteuttamissuunnitelma. Toimintakykyarviointi sekä toteuttamissuunnitelma päivitetään tarvittaessa tiheämmin, mikäli asiakkaan palvelutarpeessa havaitaan muutoksia.

Lyhytaikaishoidon suunnitelmassa on määritelty asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevat toimenpiteet, asiakkaan yksilölliset kommunikaatiomenetelmät sekä asiakkaan tuen tarpeet. Laatua mitataan myös asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteiden perusteella.

Asiakkaiden palveluntarvetta arvioidaan myös yhdessä hyvinvointialueen omatyöntekijän (sosiaaliohjaaja) kanssa asiakkaan palvelusuunnitelman teon yhteydessä. Tavoitteena on, että asiakas saa aina tarpeidensa mukaista palvelua.

## Palveluiden laadun varmistaminen

Päivittäinen palvelujen laatu varmistetaan Hippenhelmessä tehtävällä omavalvonnalla. Kaikki työntekijät perehdytetään laadukkaasti, jolloin he ovat tietoisia omavalvonnan tärkeydestä ja puuttuvat epäkohtiin. Epäkohdat dokumentoidaan HaiPro-lomakkeen avulla, käsitellään yhteisesti sekä sovitaan jokaiselle epäkohdalle kehittämissuunnitelma.

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. Työntekijät ovat tietoisia myös sopimuksien laatuvaatimuksista, joita noudatetaan asiakastyössä.

Tukena Hippenhelmi seuraa ja arvioi omavalvonnan tuloksia sekä tavoitteita ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista päivittäisjohtamisessa sekä osana kuukausi- ja puolivuotisraportointia. Tukenan johdon ja palvelutoiminnan johtoryhmän vastuulla on toiminnan suunnittelu, seuranta, toimintalinjausten teko ja resursointi.

Voimassaoloaika: 18.12.2026  
Organisaatiotaso:

Omaohjauksen 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. Laatujohtaminen auditoidaan ulkoisen tahon toimesta kerran vuodessa ja sertifikaatti uusitaan kolmen vuoden välein.

Asiakaskohtaiset hoitosuunnitelmat päivitetään vähintään puolenvuoden välein. Suunnitelmassa on kirjattuna ne toimenpiteet, jolla tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista ja osallisuutta. Omaohjaajat huolehtivat yhdessä muun henkilöstön kanssa, että suunnitelmat ovat ajantasaisia.

Laadun varmistamista vahvistaa myös toimiva toimintajärjestelmä, joka automaattisesti muistuttaa päivitystä vaativista dokumenteista, jolloin dokumentit ovat aina ajantasaisia. Samoin dokumentit ovat koko työyhteisön nähtävillä. Henkilöstö osallistuu dokumenttien (suunnitelmien, työohjeiden yms.) toteuttamiseen, arvioimiseen ja kehittämiseen sekä päivittävät oman vastualueensa ohjeita yhteistyössä Hippenhelmen johtajan kanssa. Työntekijät osallistuvat myös oman vastualueensa palaveriin ja tuovat niistä tietoa yksikköön.

Laadukkaan työn lähtökohdaksi toimii osaava ja työhön perehdytetty henkilökunta. Käytämme perehdytyksen tukena perehdytyslomaketta, jonka avulla varmistamme työntekijän riittävän osaamisen työskennellä Tukena Hippenhelmissä. Osana työn perehdytystä ohjaamme työntekijöitä seuraamaan työn laatua päivittäisessä työssä ja raportoimaan mahdollisista poikkeamista.

Keräämme asiakaspalautetta säännöllisesti asiakkaalta, läheisiltä sekä palvelun tilaajalta. Lisäksi saamme päivittäisessä arjessa palautetta työstämme, jotka kirjaamme suora palautelomakkeelle. Käymme läpi saadut palautteet henkilöstöpalaverissa ja kirjaamme palautteiden perusteella tehdyt toimenpiteet.

Tukena Hippenhelmen IMS-toimintajärjestelmä on kattava ja tieto ajantasaista. Päivitämme toimintaohjeita ja suunnitelmia säännöllisesti IMS:iin. Palveluyksikössä on nimetty laatuvaikuttaja, joka seuraa palvelun laatua yhdessä yksikön johtajan kanssa.

## 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.

Tukena Hippenhelmissä asiakasturvallisuus on huomioitu ennaltaehkäisevästi toiminnan suunnittelussa. Huomioimme tiedostetut riskit päivittäisessä työssä mm. hyvällä työvuorosunnittelulla, perehdyttämisellä ja osaamisen varmistamisella, työskentelyvälineiden oikeaoppisella käytöllä sekä asiakaskohtaisten hoito- ja ohjaustyön toteuttamisella. Asiakkaan tuen tarpeiden tunteminen ja ymmärtäminen auttaa palveluyksikön työntekijöitä työn suunnittelussa ja toteutuksessa turvallisesti.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä muut turvallisuushavainnot kirjataan HaiPro-järjestelmään sekä asiakkaan omaan päivittäiseen kirjaukseen. Lyhytaikaisohjauksessa niistä ilmoitetaan myös läheiselle sekä tarvittaessa myös tilaajalle. Kirjauksen tekee tapauksen havaintaja, halutessaan anonymisti.

Hippenhelmen esihenkilö vastaa tapausten selvittämisestä, käsittelystä ja jatkotoimenpiteiden organisoimisesta. Jokaiselle epäkohtailmoitukselle sovitaan yhteistyössä kehittämissuunnitelma.

Kehittämissuunnitelmien soveltuvuutta arvioidaan palavereissa sekä siten, onko samasta tilanteesta tullut yhteisesti sovitun kehittämissuunnitelman jälkeen samankaltaisia Haiproja.

Asiakasturvallisuusilmoitukset huomioidaan myös palvelun riskien arvioinnissa, jossa määritetään myös riskien hallintatoimenpiteet. Tukenan palveluyksiköissä tehdään palvelun riskien arviointi vähintään kerran vuodessa tai aina kun uusia riskejä havaitaan. Kehittämissuunnitelmat voivat olla myös palveluiden riskien arvioinnin lisäksi mm yksittäisten työohjeiden tarkennuksia tai asiakkaan tuen tarve luokitusmuutoksia. Riskienhallinta painottuu lyhytaikaishoidossa vahvaan ennakkointiin. Riskienhallinnan avulla pystytään varmistamaan asiakasturvallisuutta parhaiten.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseen liittyy vahvasti myös työntekijöiden osaaminen ja kouluttaminen esimerkiksi Hippenhelmen työntekijöiden kommunikaatio-osaaminen on arvossa, koska sillä voidaan estää väkivaltatilanteiden syntymistä. Tämän vuoksi tehdään tiivistä yhteistyötä esimerkiksi kommunikaatioon liittyvissä asioissa, sisäisen koulutusyksikön TAKOMON kanssa. Työntekijöiden säännöllisistä koulutustarpeista, kuten alkusammutus ja ensiapukoulutus tarpeet huomioidaan myös koulutussuunnitelmassa.

Tukena Hippenhelmi toimii yhteistyössä turvallisuusviranomaisten kanssa. Palotarkastus tehdään yksikköön säännöllisesti ja työntekijöiden paloturvallisuusosaamista ylläpidetään käytännön harjoittelulla. Kaikki työntekijät perehdytetään Tukena Hippenhelmen palo- ja turvallisuusohjeisiin. Lisäksi työntekijät ovat saaneet ensiapukoulutuksen ja ensiapuvalmiustaitoja päivitetään säännöllisin väliajoin. Apuvälineiden huolto tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen apuvälinepalvelun kanssa. Apuvälineiden kunnan sekä tarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan fysioterapeuttien kanssa. Tukena Oy on solminut huoltosopimuksen Bernerin kanssa yksikön omien apuvälineiden huoltojen osalta. Tukena Hippenhelmissä on ostettu vartiointipalvelut Securitakselta.

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hippenhelmen johtajalla on vastuu yksikön palvelun laadusta. Yksikön johtaja työskentelee fyysisesti palveluyksikössä ja seuraa päivittäistä asiakastyön toteutumista. Lisäksi hän osallistuu myös asiakastyön toteuttamiseen. Johtajan varahenkilönä toimii yksikön vastaava ohjaaja. Johtajan ollessa pois, yksikön vastaava ohjaaja toimii työnjohdollisessa roolissa. Vastaava ohjaaja on perehdytetty työtehtäviin tarvetta vastaavasti.

Koko henkilöstöllä on selkeä ymmärrys perustehtävästä, visiosta, arvoista ja strategisista tavoitteista. Koko henkilöstöllä on ymmärrys myös sopimuksen sisällöistä ja siitä, miten toimitaan, jos vastaan tulee tilanne, mikä vaatii välitöntä puuttumista. Hippenhelmen johtaja vastaa osaltansa, että toiminta on tarkoituksenmukaista ja tuloksellista eli henkilöstö- ja asiakasresurssit kohtaavat arjessa. Koko henkilöstön vastuulla on puuttua epäkohtiin ja toimia ohjeiden mukaisesti.

Jokainen yksittäinen työntekijä vastaa oman työnsä laadusta ja sen kehittämisestä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on:

- edistää asiakkaan hyvää elämää ja asiakastyytyväisyyttä sekä huomioida asiakkaat yksilöllisesti.
- työskennellä siten, että Tukenan perustehtävä, visio ja arvot toteutuvat.
- puuttua epäkohtiin huomattaessaan niitä.
- ilmoittaa palveluyksikön johtajalle työssä havaitsemistaan puutteista tai häiriöistä.
- noudattaa työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä.

Laadun tae on osaava henkilöstö, joka työskentelee asiakkaiden yksilöllisten suunnitelmien mukaisesti, tukemalla asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Työntekijät

ymmärtävät perustehtävänsä ja perehdyttävät myös uusia työntekijöitä toimimaan arvojen mukaisesti. Laadukkaasta palvelun sisällöstä on vastuussa jokainen työntekijä omalta osaltaan. Koko henkilöstö on vastuussa hyvästä työilmapiiristä, työyhteisön avoimesta ja rakentavasta toimintakulttuurista ja toiminnan kehittämistä yhteistyössä muun työryhmän kanssa sekä toimimalla ammatillisesti eri tilanteissa.

Palveluiden laadun seurannan vastuu on perehdytetty työntekijöille ja poikkeustilanteissa toimimiseen on laadittu kirjalliset ohjeet. Jatkuvuudesta huolehditaan jakamalla vastuualueita kaikille työntekijöille. Työntekijöiden tehtäväkuvaukset, vastuut ja avaintehtävät on kirjattu ja kaikkien työntekijöiden tiedossa.

## 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 sekä lyhytaikaisen asumisen puolella lyhytaikaishoito suunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan palvelun toteuttamissuunnitelman, päivittäisen kirjaamisen sekä tavoitetyökalun avulla. Pitkäaikaisen asumisen puolella palveluntoteuttamisen seurantalaverit pidetään hyvinvointialueen sekä läheisten kanssa yksikössä 6kk välein, lyhytaikaisella puolella suunnitelman päivitys vähintään kerran vuodessa oma ohjaajan sekä läheisten kanssa. Asumispalveluasiakkaiden toimintakyvyn ja palveluntarpeen määrittämisessä käytetään interRAI-ID-arviointijärjestelmää. RAI-tietoa hyödynnetään asiakkaan palvelun toteuttamisen suunnittelussa, yksikön toiminnan kehittämisessä ja lähijohtamisessa, omavalvonnassa sekä organisaatiotason toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

Tukena Hippenhelmen palveluihin ohjaututaan hyvinvointialueen sosiaalityön kautta. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja etsivät asiakkaille sopivia palveluita ja ovat yhteydessä Tukena Hippenhelmen palveluyksikön johtajaan. Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan, hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa sekä asiakasta hoitaneiden asiantuntijoiden kertoman ja havaintojen perusteella. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan vanhemmat ja huoltajat ovat suuressa roolissa palvelutarpeen arvioinnissa.

Hippenhelmen johtajalla on vastuu palvelun laadusta. Koko henkilöstöllä on selkeä ymmärrys perustehtävästä, visiosta, arvoista ja strategisista tavoitteista. Koko henkilöstöllä on ymmärrys myös sopimuksen sisällöistä ja siitä, miten toimitaan, jos vastaan tulee tilanne, mikä vaatii välitöntä puuttumista.

Hippenhelmen johtaja vastaa osaltansa, että toiminta on tarkoituksenmukaista ja tuloksellista eli henkilöstö- ja asiakasresurssit kohtaavat arjessa. Koko henkilöstön vastuulla on puuttua epäkohtiin ja toimia ohjeiden mukaisesti. Koko henkilöstön vastuulla on toteuttaa merkityksellisiä lyhytaikaishoidon jaksoja asiakkaille ja toimia arjessa lyhytaikaishoidon suunnitelmien mukaisesti. Tehdä vahvaa läheisyhteistyötä sekä olla matalalla kynnyksellä yhteydessä tilaajaan.

Laadun tae on osaava henkilöstö, joka työskentelee asiakkaiden yksilöllisten lyhytaikaishoidon suunnitelmien mukaisesti, tukemalla asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Työntekijät ymmärtävät perustehtävänsä ja perehdyttävät myös uusia työntekijöitä toimimaan arvojen mukaisesti.

Läheisyhteistyö on merkittävässä roolissa lyhytaikaishoidossa. Laadukkaasta palvelun sisällöstä on vastuussa jokainen työntekijä omalta osaltaan. Koko henkilöstö on vastuussa omalta osaltaan hyvästä työilmapiiristä, työyhteisön avoimesta ja rakentavasta toimintakulttuurista. Toiminnan kehittämisestä yhteistyössä muun työryhmän kanssa sekä toimimalla ammatillisesti eri tilanteissa. Hippenhelmen

johtajan tehtävänä on huolehtia siitä, että perehdytysprosessi on toimiva ja tarpeen mukaan kehittää sitä yhdessä työyhteisön kanssa.

Tukena Hippenhelmen johtaja seuraa toimintaympäristön ja asiakkaiden tuen tarpeiden muutoksia ja suunnittelee koulutussuunnitelman vastamaan muuttuneita tarpeita. Tukena Hippenhelmen johtajan vastuulla on suunnitella, ohjata ja arvioida kokonaisvaltaisesti toimintaa ja tehdä tarvittavat muutokset, jotta toiminta pysyy laadukkaana.

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 Hippenhelmissä asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan:

- toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- kohtuulliset mukautukset asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, kuten esimerkiksi toimintakykyä edistävä apuväline, henkilökohtainen/ yksilöllinen avustus tai toimintayksikön tilojen järjestely
- asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät
- keinot, joilla asiakkaan palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- arviointi, tarvitaanko asiakkaan palveluissa rajoitustoimenpiteitä.

Tukena Hippenhelmissä asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus varmistetaan yksilöllisiä kommunikaatiokeinoja hyödyntämällä. Otamme asiakkaat mukaan aktiivisesti palvelujen suunnitteluun, päätöksentekoon sekä palvelujen toteuttamiseen. Tukena Hippenhelmen toiminnan lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja vahvistaminen. Asiakkaan mielipide selvitetään tuetun päätöksenteon periaatteiden mukaisesti, kullekin sopivia kommunikointimenetelmiä käyttäen. Elekielisten asiakkaiden mielipidettä selvitetään havainnoiden heidän olemustaan. Asiakkaan osallisuutta toiminnan suunnittelussa vahvistetaan mm. vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien avulla.

Tukena Hippenhelmissä asiakkaalle kerrotaan käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista hänen ikänsä ja kehitystasonsa huomioiden. Läheisten ja huoltajien osalta huolehdimme informoinnista, ja yksikön ilmoitustaululla on sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja pääasialliset tehtävät.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu on olennainen osa työntekijöiden perehdytystä ja työyhteisön toimintakulttuuria. Tukenan arvot ja niiden säännöllinen käsittely palveluyksikön henkilöstöpalaverissa 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.

Jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen on ilmoitettava siitä viipymättä. Ilmoitusvelvollisuudesta säädetään lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §:ssä. Ilmoitus tehdään IMS:n epäkohtailmoitus -raportilla. Asia on kuvattu tarkemmin epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa -toimintaohjeessa. Palveluyksikön johtaja aloittaa asian selvittelyn ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla. Toimenpiteinä voi olla lisäperehdytys, ohjeiden selkeyttäminen, suullinen huomautus, kirjallinen varoitus tai irtisanominen.

Asiakkaan lakisääteisestä palvelusuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa asiakkaalle nimetty oma sosiaalityöntekijä. Palvelusuunnitelmien päivittämistarvetta seurataan palveluyksikössä ja sosiaalityöntekijään otetaan yhteyttä, mikäli hän ei ole huolehtinut palaverin koolle kutumisesta.

Jokainen ohjaaja lukee päivitetyn palvelun toteuttamissuunnitelman ja toteuttaa asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa suunnitelman asettamien tavoitteiden mukaisesti. Jokaisella asiakkaalla on asetettu

Voimassaoloaika: 18.12.2026 Organisaatiotaso:
--

seurattavia tavoitteita, joita ohjaajat seuraavat, toteuttavat sekä päivittävät tarvittaessa. Tukena Hippenhelmen vastaava ohjaaja huolehtii siitä, että palvelun toteuttamissuunnitelmat päivitetään määräajassa.

Tukena Hippenhelmen periaatteisiin kuuluu asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukeminen ja edistäminen sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Jokaisen asiakkaan kohdalla on kirjattu palvelun toteuttamissuunnitelmaan itsemääräämisoikeutta vahvistavat toimenpiteet sekä kohtuulliset mukautukset, jolla turvataan täysimääräinen osallisuus. Tukenassa järjestetään koulutusta ja perehdytystä itsemääräämisoikeuteen liittyen. Säännöllisissä tapaamisissa jaetaan konsernin sisällä hyviä käytäntöjä asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Lisäksi Tukenalla on kattava ohjeistus asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä ainoastaan, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteellä tarkoitetaan asiakkaan erityishuollon toteuttamiseen liittyvää toimenpidettä, jolla rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyden suojaa, liikkumisvapautta tai muuta perusoikeutta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen käytetään vain laissa määritellyjä keinoja ja rajoitustoimenpiteitä toteuttavat toimintayksikön henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt tai niihin rinnastettavat ammattihenkilön tehtäviä hoitavat henkilöt. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan, kirjataan ja raportoidaan laissa säädetyllä tavalla. Rajoitustoimenpideprosessi koostuu lakiin pohjautuvista oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista. Asiakkailta on oikeus tulla kuulluksi ja hänen itsemääräämisoikeuttaan tukevat ja mahdollisesti rajoittavat toimet suunnitellaan ja kirjataan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Rajoitustoimenpiteen kohdistuessa alaikäiseen, rajoitustoimenpidettä käytettäessä otetaan huomioon alaikäisen etu sekä hänen ikänsä ja kehitystasonsa.

Itsemääräämiskykyinen henkilö voi antaa suostumuksensa rajoitustoimenpiteen käyttöön. Tällöin kyseessä ei ole kehitysvammalain mukainen rajoitustoimenpide. Jos henkilö ei kykene päättämään hoidostaan tai huolenpidostaan ja antamaan tietoista suostumusta rajoitustoimenpiteen käyttöön, se tulkitaan aina kehitysvammalain mukaiseksi rajoitustoimenpiteeksi. Asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen ei voi antaa suostumista asiakkaan rajoitustoimenpiteen käyttöön asiakkaan puolesta.

Palveluyksikön toimintaperiaatteet 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.

<b>Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</b>	<p>Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön Hippenhelmen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaalivastaavan kanssa.</p> <p>Sosiaalivastaavan tehtävä on neuvoa-antava, asiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimia oikeusavustajana, palvelu on maksuton.</p> <p>Sosiaalivastaavan tehtäviä ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa</li> <li>- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa</li> </ul>
--	---

Voimassaoloaika: 18.12.2026  
Organisaatiotaso:

	<p>avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa</li> <li>- Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä</li> <li>- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.</li> </ul> <p><a href="mailto:sosiaalivastaava@varha.fi">sosiaalivastaava@varha.fi</a> puh. 02 313 2399 ma-pe klo 10–12 ja 13–15</p>
<p><b>Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</b></p>	<p>Potilasvastaavan tehtäviä ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ohjaa potilasta keskustelemaan heti ongelmatilanteiden ilmetessä asianomaisen henkilön kanssa.</li> <li>- Neuvoa tarvittaessa ristiriitojen ratkaisemisessa ja mm. muistutuksen tekemisessä, mikäli muuta ratkaisua ei löydy. Mikäli potilas haluaa tuoda esiin näkemyksensä hoidon laadusta tai kohtelusta, voi hän tehdä kirjallisen muistutuksen potilaslain perusteella.</li> <li>- Toimii hyvinvointialueella potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.</li> <li>- Tiedottaa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä potilaslain mukaisesti.</li> <li>- Ohjaa tarvittaessa tekemään potilasvahinkoilmoituksen.</li> </ul> <p><a href="mailto:potilasasiavastaava@varha.fi">potilasasiavastaava@varha.fi</a> puh. 02 313 2399 ma-pe klo 8–15.30</p>

## 2.4 Muistutusten käsittely

<p><b>Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö</b></p>	<p>Tukena Hippenhelmi Leena Aaltonen</p>
--	--

Voimassaoloaika: 18.12.2026 Organisaatiotaso:
--

	Palveluyksikön johtaja <a href="mailto:leena.aaltonen@tukena.fi">leena.aaltonen@tukena.fi</a> tai osoitteeseen Hippenpiha 2, 20400 Turku
--	--

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

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

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

Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä. Muistutukset käydään läpi palaverissa, jossa sovitaan kehittämissuunnitelmat kyseisille asioille. Tämän jälkeen niiden vaikuttavuutta arvioidaan ja seurataan.

Tukena Hippenhelmessä palveluyksikön johtaja vastaa muistutuksen käsittelystä ja asian selvittelystä. Muistutuksen käsittelyssä määritellään tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai puutteen korjaamiseksi. Muistutuksista saatua tietoa hyödynnetään yksikön kehittämistyössä. Havaittu puute/riski ja sen hallintatoimenpiteet kirjataan osaksi riskienarviointia. Mikäli kyseessä on suurempi kehitystyö, kirjataan korjaava toimenpide osaksi palveluyksikön tulostkorttia.

## 2.5 Henkilöstö

Tukena Hippenhelmessä työskentelee 19 vakituista työntekijää, joista yksi on vastaava ohjaaja ja kaksi ohjaaja AMK (toinen sosionomi ja toinen sairaanhoitaja), lisäksi yksikössä on yksi hoiva-avustaja. Palveluyksikön johtajana toimii sairaanhoitaja AMK Leena Aaltonen.

Kaikki ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Tukena Hippenhelmen työntekijät toimittavat rikosrekisteriotteen aloittaessaan työskentelyn, koska yksikössä työskennellään alaikäisten kanssa. Yksikön esihenkilön vastuulla on myös tarkistaa JulkiSuosikki ja -Terhikkinumerot.

Tukena Hippenhelmessä tehdään kolmivuorotyötä. Pitkäaikaisen asumisen sekä lyhytaikaisen asumisen puolella työskentelevät kummassakin omat työntekijänsä. Jokaisessa vuorossa on lääkevastuussa oleva ohjaaja. Tukena Hippenhelmellä on lisäksi keikkatyöntekijöitä.

Henkilöstöllä on riittävä osaaminen, ammattitaito ja kielitaito toimia lyhytaikaishoidon ohjaajina. Tämä varmistetaan perehdytyksen, täydennyskoulutusten, palautteiden ja kehityskeskusteluiden avulla.

Voimassaoloaika: 18.12.2026 Organisaatiotaso:
--

Vuosittainen koulutussuunnitelma rakennetaan aina asiakkaiden muuttuvien tuen tarpeiden ja kehityskeskusteluista saadun tiedon mukaiseksi.

Työsuhteen alussa uudelle työntekijälle järjestetään perehdytysvuoroja, joissa hänet perehdytetään asiakaskohtaisten tietojen lisäksi työsuhteasioihin. Perehdytyksen pohjana toimii kohdennettu perehdytyslista, johon asiakkoittain kuitataan perehdytetyt kohdat. Työsuhteen keston mukaan perehdytyksessä käytetään joko vakituisen ja pitkäaikaisen sijaisen perehdytyslistaa tai lyhytaikaisen sijaisen perehdytyslistaa. Perehdytyksen saatuaan työntekijä kuittaa sen valmiiksi joko Mepco-henkilöstöjärjestelmässä tai perehdytyslomakkeelle. Tutkintotodistukset toimitetaan palveluyksikön johtajalle, joka kirjaa tiedot työntekijöiden pätevyyksistä ja osaamisesta henkilöstöjärjestelmään.

Perehdytysprosessia kehitetään jatkuvasti saatujen palautteiden perusteella. Jokainen työntekijä perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti, Tukenan koulutuspolku huomioiden. Henkilöstöhallinto-ohjelma hälyttää, kun työntekijöillä on menossa lakisääteiset koulutukset (kuten mm. lääkeluvat) vanhaksi, jolloin pystytään koulutukset järjestämään asianmukaisesti.

Tukena Hippenhelmen työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta työn edellyttämässä laajuudessa. Täydennyskoulutus perustuu vuosittain laadittavaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaan ja sen tavoitteena on turvata henkilöstön osaaminen, palveluiden laatu sekä yksikön, työyhteisön ja yksilön kehittyminen. Palveluyksikön johtaja laatii talousarvion laatimisen yhteydessä yksikön koulutussuunnitelman, jossa yksilöidään tulevan vuoden koulutustarpeet palveluyksikkötasolla.

Tukenassa on sisäinen koulutusyksikkö TAKOMO, jonka avulla varmistamme osaamisen kehittämisen yksilö sekä organisaatiotasolla. Tukenaan on luotu myös työntekijän koulutuspolku, johon on suunniteltu koulutukset työsuhteen eri vaiheisiin. Esimerkiksi työsuhteen alussa työntekijän koulutuspolulla on perehdytyskurssi, tietosuojakoulutus ja asiakastyön kirjaamiseen liittyvät koulutukset. Myöhemmin koulutuspolulla syvennyttään itsemääräämisoikeuteen, asiakaskokemukseen sekä osallisuuteen. Jokaisen työntekijän koulutuspolku on yksilöllinen ja suhteessa työkokemukseen sekä osaamiseen.

Henkilökohtainen koulutus- tai kouluttautumissuunnitelma laaditaan työntekijän ja esimiehen yhteistyönä kehityskeskustelun yhteydessä. Palveluyksikön johtaja huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet osaamisvajheet ja koulutustarpeet yksikön koulutussuunnitelmaa laatiessaan.

Työntekijän käytyt koulutukset ja kurssit tallennetaan Mepco-henkilöstöjärjestelmään. Järjestelmästä näkee helposti työntekijän koulutushistorian sekä hankitun osaamisen teemat. Lakisääteiset koulutukset tallennetaan henkilöstöjärjestelmään erillisinä pätevyysinä. Järjestelmä antaa esihenkilölle viestin pätevyysajan umpeutumuksesta. Näin tiedetään tarve työntekijän lakisääteisen koulutuksen uusimiselle.

Henkilöstön rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että palveluyksikön henkilöstömäärä ja -rakenne säilyvät sopimusehtojen ja Valviran luvan mukaisena. Pätevyysvaatimusten lisäksi oleellista on henkilön soveltuvuus tehtävään. Soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan henkilöllä oleva osaaminen suhteessa palveluyksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja siellä tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin. Työntekijän tiedot tarkistetaan JulkiTerhikki- ja JulkiSuosikkirekisteristä. Ennen työsuhteen aloitusta selvitetään työntekijän rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella. Työntekijä esittää alle kuusi (6) kuukautta vanhan rikosrekisteriotteen palveluyksikön vastuuhenkilölle asianmukaisesti.

## 2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Tukena Hippenhelmen työvuorot suunnitellaan siten, että asiakas- ja henkilöstöresurssi vastaavat asiakkaiden palvelun tarvetta. Jos vuoroihin tulee muutoksia (esimerkiksi asiakas peruu jaksolle tulon tai työntekijä sairastuu äkillisesti), tarkistetaan vuorokohtaisesti, että resurssit vastaavat. Koko henkilöstö osaa toimia toimintaohjeiden mukaisesti, jotta voidaan turvata asiakasturvallisuus myös poikkeustilanteissa.

Tukena Hippenhelmessä on laadittu toimintaohje työntekijöiden äkillisten poissaolutilanteiden hoitamiseen. Työtehtävien organisoinnilla ja priorisoinnilla sekä sijaistyövoimalla varmistetaan äkillisissä tilanteissa henkilöstön riittävyys. Toimiluvan mukaista henkilöstömitoitusta seurataan lisäksi myös työvuorovelhon mitoituksella.

Toimintamallin mukaisesti akuuteissa poissaoloissa, paikalla oleva henkilöstö laskee mitoituksen. Tämän jälkeen vuoro laitetaan tarvittaessa hakuun omaan keikkaryhmään, sekä kuukausipalkkaisten ohjaajien ryhmään. Pyydetään tarvittaessa seuraavaa vuoroa tulemaan aikaisemmin tai joku paikallaolevista on mahdollisesti pidempään. Jos vuoroa ei saada täytettyä, tehdään yhteistyötä vanhempien kanssa esimerkiksi jaksoajankohtia muuttamalla.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tukena Hippenhelmen asiakkaiden hoitoa, kasvatusta ja kuntoutusta tehdään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyötä ja tiedon kulkua palveluntilaajan kanssa tehdään matalalla kynnyksellä. Asiakas saa itse päättää, saako Tukena Hippenhelmi jakaa tietoa esimerkiksi asiakkaan tuen tarpeesta muiden toimijoiden kanssa. Asiakas tai hänen edunvalvojansa allekirjoittaa suostumuslomakkeen, jonka voi halutessaan myös peruuttaa. Henkilöstö osallistuu mielellään erilaisiin yhteistyöfoorumeihin, koska tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan näköinen arki myös lyhytaikashoidon jaksoilla.

Pitkäaikaisen asumisen asiakkailla voi olla useita hoitokontakteja. Oppivelvollisuuden piiriin kuuluvien asiakkaiden kohdalla tehdään tiivistä yhteistyötä koulutoimen kanssa. Yhteistyö ja kuulumisten vaihto koulun kanssa on tärkeää asiakkaan päivittäisen hoidon ja kuntoutuksen vuoksi. Päivittäisiä kuulumisia kouluihin välitetään myös asiakkaiden omien Moi-sovellusten kautta. Lisäksi molemminpuolista yhteyttä pidetään puhelimitse sekä Wilma-sovelluksen avulla. Terveystieteiden palveluiden osalta hoitokontakteja voi olla sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa. Erikoissairaanhoidon puolella yhteyttä pidetään säännöllisesti erikseen sovittuina aikoina sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaan hoitoon liittyen erikseen.

Asiakkailla laaditaan kokoavia suunnitelmia, jossa eri tahojen edustajat tuovat näkemyksiään esille. Näitä ovat palvelusuunnitelma, kuntoutussuunnitelma, hojks-suunnitelmat sekä asiantuntijaryhmä rajoitustoimenpiteiden tarpeen arvioinnissa. Yhteistyöpalaveri osallistuu lapsen lisäksi huoltajat, Tukena Hippenhelmen ohjaajat sekä ammattilaisia tarpeen mukaan. Asiakkaan ajantasaiset suunnitelmat tulevat aina tiedoksi Hippenhelmeen. Eri yhteistyötahoihin pidetään yhteyttä ensisijaisesti puhelimitse, mutta käytössä on myös salatut sähköpostiviestit. Asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään pidetään säännöllisesti yhteyttä puhelimitse ja sähköpostitse. Asiakkaiden

vanhemmat toimivat raha-asioiden hoitajina ja heidän kanssaan yhteistyössä suunnitellaan asiakkaan hankintoja ja hoidetaan raha-asiat.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Hippenhelmi sijaitsee Turussa, Moision kaupunginosassa. Tukena Hippenhelmen palveluyksikön kiinteistön omistaa Tukena Säätiö, joka vuokraa kiinteistön Tukena Oy:lle. Toimitiloja huoltaa Kiinteistöässä Oy ja huoltopyynnöt tehdään Granlund Manager -ohjelman kautta. Ohjelmasta pystyy välittämään pyynnön huoltoyhtiölle. Teknisenä isännöitsijänä toimii Tukena Hippenhelmessä Ilkka Pitkänen. Tukena Hippenhelmen työntekijöiden vastuulla on ilmoittaa kiinteistöön liittyvistä puutteista tai korjaustarpeista asiasta vastaavalle taholle. Tekninen isännöitsijä sekä kiinteistön omistajan edustaja pitävät kahden vuoden välein kiinteistökierroksen, jonka yhteydessä arvioidaan kiinteistön ylläpito ja korjaustarpeita. Myös palveluyksikön edustaja on mukana kiinteistökierroksella.

Tukena Hippenhelmissä kaikki tilat ovat suunniteltu ja rakennettu yhteen kerrokseen esteettömiksi ja turvallisiksi, kehitysvammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Materiaalivalinnoissa ja tilasuunnittelussa on pyritty huomioimaan asiakkaiden erilaiset tarpeet.

Tukena Hippenhelmen kiinteistö on jaettu kolmeen erilliseen kotiryhmään. Kahdessa kotiryhmässä on kuusi asiakashuonetta ja yhdessä kotiryhmässä seitsemän asiakashuonetta, eli yhteensä 19 asiakashuonetta koko yksikössä. Kahdessa kotiryhmässä tuotetaan lyhytaikaisen asumisen palvelua eli tilapäishoitoa yhteensä 13 asiakkaalle sekä yksi kotiryhmä kuudella asiakashuoneella toimii pitkäaikaisen asumisen kotiryhmänä. Asiakkaiden huoneet on rauhoitettu asiakkaan omia tarpeita varten ja yhteinen oleminen tapahtuu pääsääntöisesti Tukena Hippenhelmen yhteisissä tiloissa. Yleisiä tiloja hyödynnetään yhteiseen oleskeluun, leikkiin, pelailuun ja rentoutumiseen sekä kodin askareiden tekemiseen.

Jokaisessa kotiryhmässä on iso oleskelutila ruokatiloineen, omat asuinhuoneet 25 m<sup>2</sup>, joissa on wc-/kylpyhuone, pitkäaikaisella puolella on oma keittiö, lyhytaikaisilla kotiryhmillä on yhteinen valmistuskeittiö. Yhteisessä käytössä ovat laitoskeittiö, sauna, pesu- & pukutilat sekä kodinhoituhuone. Myös piha-alue terasseineen on yhteiskäytössä lyhytaikaisen asumisen asiakkailla, pitkäaikaisen asumisen asukkailla on oma piha-alue, molemmat aidattu. Pihoihin rakennetaan esteettömät leikkialueet. Lähistöllä on myös leikkipuistoja, joita hyödynnämme. Jokaiseen asuntoon kuuluu varastotila erillisessä rakennuksessa.

Lisäksi Tukena Hippenhelmissä on ohjaajien ja palveluyksikön johtajan toimistotilat, sosiaalitalat sekä lääkehuone, joka on lääkeluvallisten ohjaajien käytössä.

Tukena Hippenhelmen asuinhuoneet sekä yhteiset tilat ja sisäänkäynnit ovat väljät sekä esteettömät, mikä mahdollistaa liikkumisen erilaisten apuvälineiden avulla. Tilat mahdollistavat toiminnan eriyttämisen pienempiin ryhmiin asiakastarpeiden mukaisesti.

Yhteisissä tiloissa on käytetty akustiikkalevyjä vaimentamaan ylimääräistä ääntä ja kaikua.

Lääkehuoneessa on kameravalvonta sekä kulunvalvonta. Ulko-ovilla on valvontakamerat sekä kulunvalvonta.

Tukena Hippenhelmen työntekijät havainnoivat sekä asiakkaiden huoneissa sekä yleisissä tiloissa olevien kalusteiden ja välineiden turvallisuutta. Rikkinäiset ja käyttöön soveltumattomat välineet korjataan tai poistetaan käytöstä asiakasturvallisuuden takaamiseksi. Työntekijät on perehdytetty käytössä olevien koneiden ja laitteiden käyttöön sekä huoltoon. Ohjekirjat laitteista ovat henkilökunnan saatavilla. Palveluyksikköön laaditut suunnitelmat sekä tarkastuskäyntien muistiot ovat henkilökunnan saatavilla IMS- järjestelmässä.

Voimassaoloaika: 18.12.2026 Organisaatiotaso:
--

## 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.

<b>Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot</b>	Leena Aaltonen palveluyksikön johtaja <a href="mailto:leena.aaltonen@tukena.fi">leena.aaltonen@tukena.fi</a> puh. 040 769 0325
--	--

Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välineistöä tai ohjelmistoa, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, tarkkailuun tai hoitoon. Tukena Helmessä olevia lääkinällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, hoitosängyt, nostolaitteet, vaihtoehtoiset kommunikaatio-ohjelmat, terveydenhuollon laitteet kuten verensokerimittarit, saturaatiomittari, ruokapumput ja muut hoitotarvikkeet.

Jokainen työntekijä perehdytetään Tukena Hippenhelmen asiakkaiden lääkinällisiin laitteisiin ja perehdytys kuitataan henkilökohtaisesti erilliseen lääkinällisten laitteiden perehdytyskansioon. Lääkinällisistä laitteista vastaava henkilö pitää laiterekisteriä kansiossa yllä. DomaCare-järjestelmän kalenteriin on merkitty kerran kuussa tapahtuva laitteiden kunnossapitotarkastus.

Palveluyksikön lääkinälliset laitteet on kirjattu sähköiseen laiterekisteriin ja määräaikaishuolloista on tehty huoltosopimus Bernerin kanssa. Sähköisessä laiterekisterissä näkyy laitteiden huoltohistoria sekä tulevan määräaikaistarkastuksen ajankohta.

### Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Tukena Hippenhelmessä kirjaamisen laatua seurataan yksikön johtajan sekä kirjaamisasiantuntijan toimesta. Kirjaamisasiantuntija tehtävänä on pitää yksikössä kirjaamisen koulutusta sekä

lisäperehdytystä rakenteisesta kirjaamisesta. Kirjaamisen asiat ovat esillä yksikön viikkopalavereissa ajantasaisuutensa vuoksi. Rakenteista kirjaamista harjoitellaan Kantaan liittymisen vuoksi.

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. Tietoturvasuunnitelma päivitetty: 3.4.2025

Hippenhelmen johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään. Ajan tasainen tietoturvasuunnitelma on henkilöstön saatavissa IMS:ssä, jossa ylläpidetään myös tietoa suunnitelman päivityksestä.

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

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

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

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

Saunan yhteydessä olevassa wc-tilassa on toiminnassa oleva hoitajakutsujärjestelmä.

## 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. Asiakkaat tuovat lyhytaikaisjaksolle mukanaan valmiiksi jaetun lääkedosetin sekä dosetin ulkopuolelta annettavat tarvittavat lääkkeet. Pitkäaikaisen asumisen lääkkeenjako tapahtuu Hippenhelmissä työntekijöiden toimesta.

Voimassaoloaika: 18.12.2026 Organisaatiotaso:
--

<b>Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?</b>	Päivitetty 1.10.2025
<b>Palveluyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja</b>	Janina Kauhanen, sairaanhoitaja janina.kauhanen@tukena.fi
<b>Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri</b>	Esti Laaksonen esti.laaksonen@ruissalo.fi

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

<b>Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja</b>	Leena Aaltonen, palveluyksikön johtaja <a href="mailto:leena.aaltonen@tukena.fi">leena.aaltonen@tukena.fi</a> puh. 040 769 0325
<b>Palveluntuottajan tietosuojavastaava</b>	Mari Harju, p. 040 660 2873, mari.harju@tukena.fi

Tukena konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu tietosuojavastaavien toimesta 14.3.2025. Esihenkilö huolehtii, että henkilötietoja käsitellään yksikössä lainmukaisesti ja ohjeita noudattaen.

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

Käsiteltäessä asiakkaan henkilötietoja, tilaaja on rekisterinpitäjä ja Tukena palveluntuottajana on henkilötietojen käsittelijä. Huolehdimme rekisterinpidosta tilaajan lukuun ja noudatamme tilaajan sopimus- ja muita henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Asiakastietojen käsittelyyn käytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmää. Asiakirjojen käsittely on kuvattu Tietosuojaja ja -turvaa kuvaavassa ohjeessa. Henkilötietojen käsittelyssä keskeistä on henkilötietojen kerääminen, tallettaminen, luovuttaminen, säilyttäminen ja hävittäminen. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua käsittelyn alusta alkaen aina keräämisestä tietojen hävittämiseen saakka.

Ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa Tukena Hippenhelmelle tietoja, hänellä on oikeus tietää, miksi hänen tietojansa tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan ja minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot talletetaan. Asiakkaalle ja hänen lailliselle edustajalleen on annettava tieto siitä, miten hän voi käyttää EU-tietosuojajasetuksessa tarkoitettuja oikeuksiaan, jollei asiakas ole jo saanut tätä tietoa. Nämä tiedot ilmenevät kunkin hyvinvointialueen tietosuojaselosteesta. Tietosuojaseloste tulee pitää nähtävillä yleisellä paikalla esim. palveluyksikön ilmoitustaululla. Kirjallista henkilötietojen käsittelyä koskevaa

Voimassaoloaika: 18.12.2026 Organisaatiotaso:
--

informointia tulee tarpeen mukaan täydentää suullisesti esim. kertomalla, mistä informointitiedot löytyvät.

Palveluyksikön johtaja huolehtii oman yksikkönsä osalta tietosuojaselosteen saatavilla pidosta ja siitä, että henkilötietoja käsitellään yksikössä lainmukaisesti. Tukena Hippenhelmissä tietosuojaseloste on kaikkien nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Palveluyksikön johtaja vastaa myös henkilökunnan perehdyttämisestä. Hippenhelmen henkilökunta on käynyt Tietosuoja- ja turvakurssi -koulutuksen Takomon kautta.

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.

Asiakkaasta saatuja tietoja saadaan 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.

Salassa pidettäviä tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa sivulliselle asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai nimenomaisen lainsäädännön nojalla. Jos asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, tietoja saa antaa hänen sellaisen laillisen edustajansa suostumuksella, jolla itselläänkin olisi oikeus kyseessä olevaan tietoon. Asiakkaan nimenomaisen suostumuksen tulee olla informoitu, yksilöity ja yleensä kirjallinen. Asiakkaan tulee tietää, mihin hän suostuu. Asiakkaalle tulee myös kertoa, että hän voi peruuttaa suostumuksen milloin tahansa. Pääsääntöisesti rekisterinpitäjä (tilaaja) päättää tietojen luovuttamisesta sivulliselle.

Salassapitovelvollisuus sitoo jokaista Tukenan palveluksessa olevaa ja tämän tiloissa toimivaa henkilöä. Kaikki työsuhteessa olevat työntekijät ja harjoittelussa olevat opiskelijat allekirjoittavat salassapitosuostumuksen. Perehdytyksessä palveluyksikön johtaja käy uuden työntekijän kanssa läpi tietosuojaan liittyvät käytännöt. Myöskään asiakas, hänen edustajansa tai avustajansa eivät saa ilmaista sivullisille asiakkuuden perusteella saatuja salassa pidettäviä tietoja, jotka koskevat muita kuin asiakasta itseään.

Kirjallista henkilötietojen käsittelyä koskevaa informointia tulee tarpeen mukaan täydentää suullisesti esim. kertomalla, mistä informointitiedot löytyvät. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Jaksojen tiedonkulun vuoksi on toivottavaa, että asiakas pyytää lupaa ”toistaiseksi voimassa olevana”, jolloin hänelle voidaan tulostaa jaksoinfot suoraan asiakasjärjestelmästä. Jos läheinen haluaa jaksoinfon kirjallisesti, tulee hänen ottaa yhteyttä hyvinvointialueensa tietosuojavastaavaan, jonka myönteisellä päätöksellä saamme luovuttaa tiedot kirjallisesti.

Tukena Hippenhelmen esimiehen tulee varmistua siitä, että asiakkaan läheinen on asiakkaan virallinen huoltaja, sen jälkeen asiakkaat saavat halutessaan jaksoinfot kirjallisesti. Tukena Hippenhelmissä viestitään asiakkaan läheisten ja yhteistyötahojen kanssa pääsääntöisesti soittamalla tai tekstiviestein.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Tukena Hippenhelmessä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkaalta, läheisiltä sekä tilaajalta. Asiakkaat ja läheiset pääsevät osallistumaan yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamansa palautteen avulla. Asiakkaille, läheisille ja tilaaja-asiakkaille toteutetaan palautekysely kerran vuodessa. Kyselyyn pääsee vastaamaan nimettömänä. Kyselyn tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa sekä vanhempainilloissa. Lisäksi asiakkaiden mielipidettä ja näkemyksiä selvitetään asukaskokouksissa vaihtoehtoisten kommunikaatiokeinojen avulla. Asiakaspalautteista saatu tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja toimenpiteet kirjataan osaksi palveluyksikön tuloskorttia.

Palautetta voi antaa myös suullisesti, sähköpostitse tai tekstiviestitse. Rakentavat ja positiiviset palautteet kirjataan ilman asiakkaan tietoja ”suora palaute” -dokumentti Toimintajärjestelmään ja ne käsitellään seuraavassa viikkopalaverissa tai tarvittaessa pikapalaverina. Palaverissa käydään läpi saatu palaute, miten toimintaa voidaan vahvistaa ja kehittää. Sovitaan yhteisesti mahdolliset uudet toimintamallit sekä tehdään tarvittavat muutokset työohjeisiin/suunnitelmiin.

Pitkäaikaisen asuminen puolella toteutetaan säännöllisesti myös asukaspalavereita yhdessä asiakkaiden kanssa sekä myös läheisyhteistyö on tärkeässä osassa ja huoltajien kanssa käydään keskusteluja ja palavereja säännöllisin ajoin.

Epäkohdat ja laatupoikkeamista kirjataan ilmaan asiakkaan tunnistetietoja (esim. nimeä) HAIPRO ja ne käsitellään myös seuraavassa viikkopalaverissa tai tarvittaessa myös pikapalaverina. Halutessaan läheinen tai asiakas voi osallistua palaveriin. Tarpeen mukaan tilaajan edustaja pyydetään myös palaveriin. Jos alaikäinen haluaa osallistua palaveriin, tulee hänen kanssaan olla täysi-ikäinen läheinen. Asiakkailta ja läheisiltä saatu palaute kirjataan myös asiakkaan asiakastietojärjestelmään ”tietojen saamisena”. Asiakkailta ja heidän läheisiltään kerätään myös vuosittain palautetta nimettömänä.

## 3 Omavalvonnan riskienhallinta

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

<b>Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö</b>	Leena Aaltonen, yksikön johtaja
---	---------------------------------

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Palveluyksikön johtajan vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Tunnistettuja riskejä ja niiden hallintokeinoja on kuvattu erillisissä suunnitelmissa, joita ovat mm.

- Elintarvikeomavalvonta
- Lääkehoitosuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Siivoussuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma
- Asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Palveluyksikön johtajan vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Tukena Hippenhnessä riskienhallinta on organisoitu siten, että Hippenhelmen johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Tukena Hippenhelmen johtaja huolehtii myös siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Lisäksi riskien tunnistamista ja arviointia tehdään yhteistyössä työterveyshuollon sekä pelastusviranomaisen kanssa. Pelastusviranomaisen tekee tarkastuskäyntinsä säännöllisesti kahden vuoden välein, viimeksi 1/2024. Palveluyksikön työsuojelun riskien arviointia tehdään WPro- riskien hallinta analyysi ohjelmaa hyödyntäen. Tässä arvioinnissa arvioinnin kohteena ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturmanvaarat, tuki- ja liikuntaelimestön kuormitustekijät, fyysiset vaaratekijät, kemialliset altisteet sekä biologiset altisteet.

Riskienhallinta on jatkuva prosessi, johon kuuluu riskien aktiivinen ja ennakoiva toiminta (eli riskien tunnistaminen), arviointi, hallinta ja seuranta. Vuosittain tehtävän riskien arvioinnin lisäksi riskien ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen on osa päivittäistä työtä ja kuuluu kaikille. Asiakasturvallisuuden kannalta merkittävä riski on tiedonkulku. Tukena Hippenhelmen työntekijöillä ei ole oikeutta KANTA-palveluun, jolloin kaikki saatavilla oleva tieto saadaan asiakkaalta ja hänen läheisiltään. Välillä lyhytaikashoidon jaksojen välillä on tullut esimerkiksi merkittäviä tuen tarve muutoksia, joihin ei osata varautua riittävästi seuraavalla jaksolla, jos tietoa muutoksesta ei ole tullut yksikköön. Henkilöstö kirjaa havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat HaiPro-järjestelmään. Ilmoitusten käsittelyn yhteydessä arvioidaan tapahtuman suuruus ja vaikutukset palvelutoimintaan.

Lyhytaikaisen asumisen puolella lääkitysvastuu on asiakkaan läheisellä sekä tieto asiakkaan lääkitysmuutoksista tulee myös asiakkaan läheisten kautta. Haasteena on myös se, että asiakkaalla

itsellään pitää olla kaikki tarvittava lääkitys mukana, vaikka jakso keskeytyisikin sairastumiseen, aina ei ole mahdollisuutta aloittaa tarvittavan lääkityksen antoa, jos asiakkaalla ei ole lääkitystä mukana ja sairastuminen alkaa esimerkiksi yöaikaan.

Asiakkaiden läheiset ja muut yhteistyökumppanit antavat toiminnasta suoraa palautetta, joka kirjataan henkilökunnan toimesta suora palaute lomakkeelle IMS-toimintajärjestelmään. Saadut suorat palautteet käsitellään henkilöstön kanssa henkilöstöpalavereissa.

Tunnistettuja asiakastyön yleisimmät riskit liittyvät lääkehoidon toteuttamiseen sekä asiakkaan haastavaan käyttäytymiseen. Työsuojelun näkökulmasta suurimmat riskit ovat haastavasti/väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas sekä kolmivuorotyö. Tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa sekä asiakasperheiltä saadun palautteiden perusteella.

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

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.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määriteltä, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Epäkohtailmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Oleellinen osa omavalvontaa on riskien tunnistaminen ja hallinta, näin varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Riskien arvioinnissa hyödynnämme kerättyä tietoa, kuten palautteita, poikkeamia, vaaratapahtumia, läheltä piti-tilanteita ja mittareita.

Tukena Hippenhelmessä asiakasturvallisuuteen liittyvät läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat kirjataan HaiPro-ohjelmaan ja ne käsitellään henkilöstöpalavereissa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voivat kohdistua asiakkaiden lisäksi myös palveluyksikön henkilökuntaan.

Yksikön johtaja selvittää kirjattujen HaiPro-ilmoitusten kautta tulleiden haittatapahtumien ja läheltä piti tapahtumien syyt ja määrittää tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Hän vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta. Asiakkaisiin kohdistuvat

läheltä piti -tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan HaiPron lisäksi aina myös DomaCare-asiakastietojärjestelmään. HaiPro-järjestelmään kirjataan syiden analysointi ja korjaavat toimenpiteet. Keskeiset havainnot asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä ja haittatapahtumista sekä niiden juurisyistä ja toteutetuista toimenpiteistä raportoidaan kuukausiraportilla ylemmälle johdolle. Erityistä huomiota kiinnitetään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyiden etsintään.

Tuottamissamme palveluissa havaitut asiakasturvallisuuden kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu poikkeamat tuodaan ohjaajien toimesta nopeasti palveluyksikön johtajan tietoon. Asiasta yleensä keskustellaan paikalla olevien ohjaajien kesken juuri silloin, kun riski, epäkohta tai poikkeama on havaittu. Yhdessä mietitään, mitä asialle olisi hyvä tehdä ja millä tapaa sitä lähdetään viemään eteenpäin.

Työturvallisuusilmoitusten käsittelystä sekä tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta vastaa yksikön johtaja. Ilmoitukset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja käsittely dokumentoidaan palaverimuistioon. Yksikön johtaja ja Hippenhelmen työsuojeluasiamies arvioivat korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta.

## 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hippenhelmeen on laadittu siivous- ja hygieniasuunnitelmat, joihin jokainen ohjaaja perehtyy, ja joita työssä noudatetaan.

Henkilökunnan käsihygieniä on tärkeässä roolissa Hippenhelmen päivittäisessä toiminnassa. Henkilökunnalla on käytössä tarvittavat suojavarusteet kuten käsineet, suojamysyt, essut ja kumisaappaat, joiden asianmukaisesta käytöstä jokainen työntekijä huolehtii.

Palveluyksikön yleisten tilojen siivouksesta vastaa Lassila & Tikanoja ja asukashuoneiden siivouksesta vastaa ohjaajat. Lisäksi jokainen ohjaaja vastaa työympäristön siisteydestä. Siivouksen toteutumista seurataan aistinvaraisesti sekä seurantalistoilla. Pitkäaikaisen asumisen pyykkihuollosta vastaavat ohjaajat ja kaikki päivittäinen pyykki pestään palveluyksikössä, lyhytaikaisen asumisen pyykkihuollosta vastaa pesulapalvelu Melers Oy.

Mahdolliset infektioartunnat ja niiden leviäminen pyritään ehkäisemään yleisiä hygieniakäytäntöjä noudattamalla. Mikäli palveluyksikössä ilmenee mahdolliseen infektioartuntaan viittaavia riskejä, puhtaanapitoa tehostetaan niin siivouspalveluyrityksen kuin ohjaajienkin toimesta. Myös käsihygieniään kiinnitetään erityistä huomiota niin henkilökunnan kuin asukkaiden osalta.

Infektioartuntojen ehkäisemiseksi henkilökunta ei tule sairaana töihin, ja asukkaiden ollessa sairaana hoito tapahtuu mahdollisuuksien mukaan omissa asuinhuoneissa eikä yleisissä tiloissa. Tarvittaessa ohjaajat voivat käyttää suusuojaimia tartuntatautien leviämisen ehkäisemiseksi.

Tukena Hippenhelmen palveluyksikkö on jaettu kolmeen eri kotiryhmään. Kotiryhmien väliset ovet pidetään tarpeen mukaan kiinni ja ylimääräistä siirtymistä päätyjen välillä vältetään tartuntariskien eliminoinniseksi. Tällöin ohjaajat työskentelevät vain omissa kotiryhmissä.

Riskien tunnistaminen ja riskien hallintakeinojen toteuttaminen on jokapäiväistä työtä. Riskien hallintakeinojen riittävyttä arvioidaan poikkeamien käsittelyn yhteydessä sekä vuosittain tehtävän riskien ja mahdollisuuksien arvioinnin yhteydessä. Mikäli riskiä eri pystytään hallitsemaan toteutetuilla toimenpiteillä mietitään uusia keinoja.

Voimassaoloaika: 18.12.2026 Organisaatiotaso:
--

Riskienhallinnan kokonaisuuden osaamista varmistetaan perehdyttämällä henkilöstö riittävästi ja pitämällä myönteistä keskusteluympäristöä. Riskien käsittelyyn otetaan koko henkilöstö mukaan ja käsittelyn dokumentointi on henkilökunnan saatavilla IMS-toimintajärjestelmästä.

## 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikissa alihankintana tuotetuista palveluista on laadittu hankintasopimukset, joissa on kuvattuna palvelun sisältö. Palvelun laatua arvioidaan päivittäisen työn lomassa ja havaituista laatueroista otetaan yhteyttä palvelun tarjoajaan. Lisäksi ateriapalveluista, siivoustyöstä ja kiinteistöhuollosta pidetään yhteistyökumppaneiden kanssa säännöllisesti palavereita, jossa havaintoja käydään läpi. Tukena Hippenhelmen alihankkijoiden kanssa tehtävä yhteistyö on välitöntä ja helppoa.

## 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

<b>Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö</b>	Leena Aaltonen, Tukena Hippenhelmen johtaja leena.aaltonen@tukena.fi
<b>Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö</b>	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Tukena Oy on tehnyt oman valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman. Suunnitelmassa on kirjattu varautumisesta normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, sekä toiminnan jatkumiseen poikkeusoloista huolimatta asiakastarpeita vastaavalla ja asiakasturvallisuuden takaavalla tavalla. Valmiussuunnitelman mukaisten toimenpiteiden käyttöönotosta ja toimeenpanosta päätetään yhteistyössä valmiusryhmän ja palveluyksikön vastuuhenkilön kesken.

Tukena Hippenhelmen henkilökunta perehdytetään riskien jatkuvaan arviointiin ja ennaltaehkäisyyn sekä toimintaan poikkeusoloissa. Palveluyksikköön on laadittu lisäksi toimintaohjeita erilaisiin poikkeustilanteisiin. Ohjeet löytyvät IMS- toimintajärjestelmästä. Näitä ovat mm. toimintaohjeet sähkökatkon varalle, asiakkaan kuolema palveluyksikössä, asiakkaan katoaminen palveluyksiköstä, toimintaohje väkivaltatilanteisiin, toimintaohje työntekijän äkilliseen poissaoloon sekä veritapaturma toimintaohje.

Asiakkaan palveluohjaajan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Yhteistyön kulmakivenä on matalalla kynnyksellä yhteydenpito, jos esimerkiksi asiakkaan tuen tarve muuttuu tai jaksolla tapahtuu jotain poikkeavaa. Hyvinvointialueelle puolestaan tehdään ilmoitus, jos toimintaan vaikuttaisi merkittävästi jokin tapahtuma, joka vaarantaisi esimerkiksi merkittävästi asiakasturvallisuutta sekä palvelutuotannon keskeyttävät tapahtumat.

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

### 4.1 Vastuut ja toimeenpano

<b>Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?</b>	Leena Aaltonen Tukena Hippenhelmen johtaja leena.aaltonen@tukena.fi
<b>Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?</b>	palveluyksikön johtaja Leena Aaltonen ja Tukena Hippenhelmen 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.

Tukena Hippenhelmessä omavalvontasuunnitelma on yhtenä tärkeänä osana henkilöstön perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa ja omavalvontasuunnitelma on tallennettu IMS- toimintajärjestelmään, jossa jokainen työntekijä käy laittamassa lukukuittauksen suunnitelman luettuaan. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset käydään läpi henkilökunnan kanssa henkilöstöpalavereissa. Muutokset kirjataan suunnitelmaan ja ovat luettavissa sekä toimintajärjestelmässä, Tukenan nettisivuilla sekä yksikön ilmoitustaululla olevissa versioissa.

Henkilökunta huomioi omassa päivittäisessä toiminnassa omavalvontasuunnitelmaan tulleet muutokset. Tarvittaessa muokataan myös työohjeita/suunnitelmia vastaamaan päivitettyä omavalvontasuunnitelmaa.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tukena Hippenhelmen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Tukenan verkkosivuilla sekä palveluyksikön tiloissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Seuraava päivitys tehdään henkilöstön kanssa yhdessä 1/26. Lisäksi omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa toiminnassa tapahtuvien muutosten myötä palveluyksikön johtajan tai hänen sijaisensa toimesta.

Voimassaoloaika: 18.12.2026  
Organisaatiotaso:

Tukenan palveluyksiköt raportoivat omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä asiakkaille asiakaskokouksissa ja läheisille läheiskirjeen muodossa vähintään neljän kuukauden välein. Hyvinvointialueelle palveluyksiköt raportoivat hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Varhan kanssa säännöllisesti pidettävissä teams kokouksissa raportoidaan myös tuloksista.

Tukena Hippenhelmessä pidetään säännöllisesti läheisille vanhempainiltoja/ läheispäiviä , joissa viestitään omavalvonnan liittyvistä havainnoista sekä toimenpiteistä. Lisäksi vanhempainillasta lähetetään myös kirjallinen kooste kaikille läheisille, jotta tarvittava tieto saavuttaa myös ne, jotka eivät pääse paikalle. Lisäksi palveluyksikön asiakkaille pidetään asukaskokouksia, jossa omavalvontaa tuodaan esille asiakkaiden ikä- ja kehitystason mukaisesti. Tilajalle raportoidaan omavalvonnan tuloksia sopimuksen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta on osa päivittäistä työtä. Omavalvonnassa havaitut poikkeamat, asiakkailta tai läheisiltä saadut palautteet sekä yhteistyötahojen ja henkilöstön huomiot dokumentoidaan ja käsitellään. Havaitut poikkeamat korjataan ja tapahtumat käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Omavalvonnasta tehtävän seurannan selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.