



Tukena

Tukena Kotaniityn omavalvonta- suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	16.3.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Piia Heikkilä, palveluyksikön johtaja
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.57

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.2	Palveluyksikön perustiedot	2
1.3.	Palveluyksikön ostopalvelut.....	2
1.4	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Asiakasturvallisuus	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	8
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	8
2.4	Muistutusten käsittely.....	11
2.5	Henkilöstö.....	12
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	13
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
2.8	Toimitilat ja välineet.....	14
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	16
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	18
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	20
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	22
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	23
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	24
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	24
4.1	Vastuut ja toimeenpano.....	24
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	25

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 (vaihe)

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Tukena Kotaniitty
Osoite	Opintie 8, 31600 JOKIOINEN
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Piia Heikkilä
Vastuuhenkilön puhelin	0405426169
Vastuuhenkilön sähköposti	piia.heikkila@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Ruoka ja elintarvikepalvelut	Feelia ja Citymarket Forssa	Yksikön johtaja
Siivouspalvelut	Forssan Ilona Oy Lindström	Yksikön johtaja
Kiinteistöhuolto ja jätepalvelu	Envor Group Oy L&T jätehuolto	Yksikön johtaja

	Loimi-Hämeen jätehuolto → biojäte ja tietoturvakera	
Turvallisuus ja hälytysjärjestelmä	Securitas ja Oy Everon AB	Yksikön johtaja
Työterveyshuolto	Mehiläinen Oy	Yksikönjohtaja
Lääkäripalvelut (lääkehoito)	Esti Laaksonen	Yksikön johtaja
Työnohjaus	We love mandays / Marjo Lamminaho	Yksikön johtaja

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Yksityinen sosiaalipalvelu: Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
---	---

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Kehitysvammaiset ja erityistä tukea tarvitsevat henkilöt
Paikkamäärä	15
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Ostopalveluna sopimuksen mukaan. Palveluseteli tai suorahankinta.
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Oma Häme

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.

Strategia

Tukena Oy:n (myöhemmin Tukena) palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset / strategia on päivitetty vuoden 2026 alusta.

Inhimillisuus – oikeudenmukaisuus – rohkeus – vastuullisuus

Perustehtävämme on olla rohkeasti hyvän elämän tukena. Olemme perheiden perustama. Tuemme jokaisen osallisuutta ja toimijuutta. Vahvistamme yhteisöjä. Vaikutamme oikeuksien toteutumiseen. Vaalimme vaikuttavan yleishyödyllisen toiminnan ja laadukkaan palveluliiketoiminnan yhteistyötä.

Inhimillisuus

Kotaniitty tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista. Palveluasuminen sisältää tarvittavan kokonaisvaltaisen tuen, ohjauksen ja avustamisen siten, että asukas voi elää Kotaniityssä omannäköistä sujuvaa arkea. Jokaiselle asukkaalle on suunniteltu yksilöllinen viikko-ohjelma, jota voi kuitenkin tarvittaessa muuttaa omien menojen/tarpeiden mukaan. Toimintaa muutetaan ja toiminnassa joustetaan aina tarpeen ja tilanteen mukaan.

Asukkaiden voimavarat ja kiinnostuksen kohteet otetaan arjen toiminnassa huomioon. Toimintakykyisyyttä arvioidaan päivittäin ja se huomioidaan myös kirjauksissa, huomioiden myös Palveluntoteuttamissuunnitelmassa (Pato) laaditut tavoitteet. Asukas saa vaikuttaa itseä koskeviin asioihin oman toimintakykynsä mukaisesti. Asukkaan mielipidettä ja omaa tahtoa kuunnellaan aina.

Sujuvan arjen mahdollistajana työskentelee sitoutunut työyhteisö. Asukkaille on nimetty kotiryhmäkohtaiset omaohjaajat (3–4 ohjaajaa/kotiryhmä). Omaohjaaja laatii palvelun toteuttamissuunnitelman yhdessä asukkaan ja lähiverkoston kanssa. Palveluntoteuttamissuunnitelmaan kirjataan asukkaan tarvitsemat palvelut ja suunnitellaan yksilöllinen toimiva arki. Asukaskokoukset ovat 1 x kuukaudessa. Kokoukset kirjataan ja ovat kaikkien nähtävillä Kotaniityn ala-aulassa sekä IMS järjestelmässä.

Omaohjaajien työnkuvaan kuuluu asukkaan arjen suunnittelu yhdessä asukkaan sekä tämän lähiverkoston kanssa. Omaohjaajat vastaavat asukkaiden hankinnoista yhdessä sovittujen sopimusten mukaisesti. Oma-ohjaaja huolehtii yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa palveluntoteuttamissuunnitelman sekä RAI-ID arvioinnin tekemisestä 2 x vuodessa. Osalle asukkaista on myönnetty päivä- ja työtoimintaa, joka mahdollistuu Oma Hämeen järjestämänä. Jokaisen viikottainen päivä- ja työtoimintapäivien määrä on suunniteltu yksilöllisesti.

Asukkaat otetaan aina mukaan, kun suunnitellaan ja toteutetaan Kotaniityn toimintaa huomioiden mm. juhlapyhät ja loma-ajat. Suunnittelussa käytetään tukena kuvakortteja ja hymiöitä, jotta asukkaan on helpompi tuoda itseään, toiveita ja tuntemuksiaan esille. Yhteisistä hetkistä julkaistaan kuvia myös sosiaaliseen mediaan.

Oikeudenmukaisuus

Kotaniityssä kohdataan asukkaat yksilöllisesti. Tuemme hyvää elämää ja osallisuutta. Pidämme asukkaat toimintamme keskiössä. Teemme aktiivisesti yhteistyötä asukkaiden verkostojen kanssa. Mittaamme onnistumista asiakas-, läheis- ja tilaajakyselyiden avulla.

Kotaniityssä asukkaat pääsevät vaikuttamaan omaan arkeen sekä talon toimintaan. Asukaspalaverit on kerran kuukaudessa ja siellä läpikäydään mennyt kuukausi ja suunnitellaan tulevaa sekä keskustellaan ajankohtaisista asioista. Palaverista tehdään aina muistio. Muistio on tehty selkokielelle ja siinä on kuvat mukana, jotta muistio on selkeälukuinen. Muistio tulostetaan ala-aulan ilmoitustaululle ja lähetetään läheisten WhatsApp-ryhmään sekä tallennetaan IMS-järjestelmään.

Asukkaiden kanssa suunnitellaan Kotaniityn yhteiset reissu ja retket. Asukkaat saavat kertoa kiinnostuksen kohteista ja niiden pohjalta suunnitellaan retkipäivät/-kohteet. Osallistumisen tasapuolisuus huomioidaan retkissä niin, että jokainen pääsee tasapuolisesti mukaan. Lähiseudun tapahtumiin osallistutaan ympäri vuoden.

Asukkaan palveluntoteuttamissuunnitelmat päivitetään kuuden kuukauden välein (touko-kesäkuu ja marras-joulukuu) Palaveriin kutsutaan asukkaan niin halutessa myös lähiverkostoa. Palaverissa suunnitellaan asukkaalle tavoitteet, joiden toteutumista seurataan päivittäisessä kirjaamisessa. Päivittäinen kirjaaminen tapahtuu reaaliajassa ja asukas on usein kirjaamisessa mukana.

Asiakas-, läheis-, - ja tilaajakyselyt toteutetaan kerran vuodessa. Asukkaille on oma Tukenan selkokielineen kuvilla tuettu kyselykaavake. Kyselykaavakkeen asukas voi täyttää haluamansa henkilön kanssa. Läheiskyselyt lähetetään joko sähköisesti tai kirjallisesti ja tilaajalle kysely toimitetaan sähköisesti. Kyselytulokset viedään Webropol järjestelmään, josta saadaan vastausten koonti. Vastausten perusteella kehitetään Kotaniityn toimintaa.

Rohkeus

Kotaniityssä työskentelee osaava, motivoitunut ja työhön sitoutunut henkilökunta. Henkilökunta haluaa olla aidosti mukana asukkaiden hyvässä elämässä. Työyhteisön hyvinvointia ja työn jaksamisen tueksi työyhteisö on laatinut yhteiset ohjeistukset sujuvaan arkeen. Vastuualueet on jaettu osaamisen ja mielenkiinnon mukaan. Meillä jokainen työntekijä voi tehdä työnsä hyvin.

Tukenalaisten tiivis yhteistyö luo kestävästä hyvinvointia ja osaamista. Yhteistyötä ja tukea jaetaan, jotta jokainen työntekijä voi tehdä työnsä hyvin ja yhteisten arvojemme mukaisesti. Ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla. Koulutuksia käydään sisäisen koulutusjärjestelmän Takomon kautta mutta myös osallistutaan Tukenan ulkopuolisiin koulutuksiin, esim. vuosittain turvallisuuskävely sekä palo- ja pelastusharjoitus.

Toiminnan keskiössä on asukas ja hänen hyvinvointinsa. Toiminnassa huomioidaan yksilöllinen arki ja arjessa huomioidaan asukkaiden ikääntyminen ja toimintakyvyn muutokset.

Vastuullisuus

Kotaniityn toiminta on vastuullista ja kestävä. Toiminnassa huomioimme talon ja asukkaiden tarpeet.

Talon hankinnat tehdään tarpeiden ja turvallisuuden mukaan. Yksikön johtaja voi tehdä hankintoja 2000e asti ja suuremmista hankinnoista neuvotellaan palvelupäällikön ja toimitusjohtajan kanssa.

Työvuorosunnittelussa otetaan huomioon työntekijöiden pätevyys ja riittävyys. Käytössä on toimiva sijaisten hankintajärjestelmä, jolla saadaan korjattua tarvittaessa henkilöstövajetta. Sijaisille on oma Whats App -ryhmä, jonne ilmoitetaan avoimet vuorot. Jokainen sijainen on hyväksynyt liittymisen sijaisten Whats App -ryhmään.

Vuoden 2026 alusta on käytössä ollut OKR-malli strategian toteuttamisessa. OKR-mallin avulla laaditaan Kotaniittyyn tavoitteet, joiden saavuttamista arvioidaan viikottain (tai vähintään 2 viikon välein) henkilöstöpalaverissa. OKR- tavoitteet on laadittu yhdessä työntekijöiden kanssa. Tavoitteet laaditaan aina neljäksi kuukaudeksi eteenpäin, jonka jälkeen tavoitteita jatketaan tai laaditaan uusia. Tavoitteita on yhdelle aikajaksolle 1–5 kpl. Tavoitteet pilkotaan avaintuloksiin, jotka ovat mitattavissa olevia tuloksia. Avaintuloksia valitaan 1–3 kpl.

Kotaniityn OKR-tavoitteiksi on laadittu OKR:n- selkiyttäminen/tarkoitus sekä tiedon kulku ja kirjatun tiedon etsiminen/aktiivinen käyttö. Tavoitteet on laadittu helmikuussa 2026 ja niitä työsetään yhdessä henkilökunnan kanssa toukokuuhun asti. Toukokuussa laaditaan seuraavat OKR-tavoitteet seuraavalle 4 kuukauden ajanjaksolle.

Tukenan työterveys on Mehiläisessä. Palveluyksikön johtaja tekee yhteistyötä työterveyshuollon kanssa henkilöstön työkyvyn varmistamiseksi ja edistämiseksi. Tukenassa toteutetaan työyhteisövierekysely vuosittain. Kotaniityssä työyhteisövierekyselyiden tulokset käsitellään yhdessä palvelupäällikön kanssa ja arvioidaan niiden pohjalta kehittämistarpeet. Kotaniityn Työyhteisöviereen tulos v. 2025 oli 3.5

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

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

RAI- arvioinneista saatua tietoa hyödynnetään asukkaan yksilöllisten palveluiden suunnittelussa. RAI-ID tietoa hyödynnetään palveluntoteuttamissuunnitelmien laadinnassa. RAI-ID:stä nostamme päivittäiskirjauksiin seurattavia arjen tavoitteita. Säännöllisillä arvioilla asukkaiden toimintakyvyn muutokset tulevat esiin ja pystymme reagoimaan niihin paremmin osana päivittäistä toimintaamme. Yksikön RAI-tiedosta voidaan tutkia myös yksikön muuttuvaa osaamistarvetta, johon reagoidaan esimerkiksi koulutuksien avulla.

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 säännöllisesti. Nyt uutena ohjelmana on helmikuussa 2026 käyttöön otettu OKR, joka on strateginen tavoitejohtamisen malli. Se auttaa organisaatiota ja tiimiä asettamaan innostavia tavoitteita ja mittaamaan niiden toteutumista konkreettisilla avaintuloksilla. 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. Kotaniityssä ollut sisäinen auditointi 4/2024 ja seuraava sisäinen auditointi on vuoden 2026 aikana.

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.

Kotaniityssä on nimetty laatuvaastaava, joka yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa seuraa laadukkaiden palveluiden toteutumista Kotaniityssä. Palveluyksikön johtaja toimii Kotaniityn vastuuhenkilönä ja huolehtii, että yksikön toiminta vastaa tilaajien kanssa tehtyä sopimusta, ohjeita ja linjauksia. Laatuvaastaava seuraa Tukenan sisäisten ja ulkoisten auditointien raportointeja ja nostaa niistä kehittämistarpeita yksikön omaan toimintaan.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

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

Kotaniityn henkilöstö osallistuu riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskien arviointi tehdään osana henkilöstöpalavereita. Kaikista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä ilmoitetaan palveluyksikön johtajalle sekä tehdään niistä ilmoitus HaiPro-järjestelmään sekä tehdään tarvittaessa valvontalain mukainen ilmoitus. Ilmoitukset käsitellään henkilöstöpalaverissa. HaiPro-ilmoitusten käsittelyistä nousseet kehittämistoimenpiteet kirjataan henkilöstöpalaverin muistioon ja tarvittaessa päivitetään työohjeet vastaamaan sovittuja toimenpiteitä. Tarvittaessa HaiPro-ilmoitusten käsittelyyn osallistuu esimerkiksi organisaation johto, läheiset, palvelun tilaajat sekä asianomaiset. Yhdessä sovitut asiat tiedotetaan henkilöstölle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, henkilökohtaisesti tai henkilöstöpalaverissa. Henkilöstöpalaverin muistio tallennetaan IMS-järjestelmään, jossa muistio on henkilöstön luettavissa. Asiakastietoja sisältävät asiat tallennetaan aina vain asiakastietojärjestelmään.

Henkilöstön hätäensiapukoulutus 3 vuoden välein ja alkusammutuskoulutus vuosittain (pidetty 28.5.2025) Seuraava alkusammutuskoulutus on sovittuna 1.9.2026. Henkilöstö saa aina tarvittaessa koulutusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen, jossa pääpaino tilanteiden ennakoinnissa. Kotaniityyn sovittuna uhkatilannekoulutus 14.4.2026

Kotaniity toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, siivoussuunnitelma). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Palveluyksikön johtaja on vastuussa suunnitelmien ajantasaisuudesta ja vastaa niiden noudattamisesta.

Kotaniityssä on luotu yhtenäiset toimintamallit uhkatilanteisiin. Tavoitteena on ennaltaehkäistä onnettomuudet ja läheltä piti tapaukset mahdollisimman tehokkaasti.

Kotaniityssä on käytössä Everon-hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on huoneissaan hälytyspainikkeet kiinteästi huoneiston seinällä sekä asukkaan halutessa myös rannekemalli. Painiketta painaessa hälytys tulee Kotaniityn puhelimesta olevaan Everon -sovellukseen, josta tehtävää suorittamaan menevä työntekijä sen kuittaa. Käytössä myös sänkyyn asennettu epilepsiahälytin, joka yhdistää hälytyksen Everon mobiilisovellukseen. Yövuorossa olevalla työntekijällä on käytössä hälytysnappi, johon on lisätty myös liikkumattomuushälytys. Tämä hälytysjärjestelmäsopimus on Securitaksen kanssa.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön johtaja toimii yksikön vastuuhenkilönä ja johtaa arjessa omavalvonnan toteutumista. Palveluyksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä sekä omavalvonnan toteuttamisesta ja seurannasta. Palvelupäällikkö ohjaa ja tukee yksikön johtajaa omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Palveluyksikön johtaja toteuttaa läheltä johtamista, jonka mukaisesti hän työskentelee yksikössä, ja työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työn resurssoinnista.

Jokainen yksittäinen työntekijä vastaa oman työn laadusta ja kehittämisestä. Jokaisen velvollisuus on:

- Edistää asiakastytyväisyyttä ja huomioida asiakkaat ja asiakkaan verkostot yksilöllisesti
- Työskennellä niin, että Tukenan perustehtävä, visio ja arvot toteutuvat
- Puuttua epäkohtiin
- Ilmoittaa yksikön johtajalle työtään haittaavasta informaation puutteesta tai häiriöstä
- Noudattaa työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä

Henkilöstössä on nimetty arjen työn osajia, jotka löytyvät erillisestä dokumentista IMS-järjestelmässä. Osaamisalueet jaetaan henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaisesti. Yksikössä on esimerkiksi lääkehoidon osaja, RAI-osaja, IMO-osaja sekä kirjaamisen osaja.

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 palveluntoteuttamissuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan palveluntoteuttamissuunnitelman ja päivittäisen kirjaamisen avulla.

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

Kotaniityssä palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arvioinnin tukena ja välineenä käytetään RAI ID -arviointia. Asiakas osallistuu häntä koskeviin neuvotteluihin ja voi kutsua halutessaan läheisen tai muun tukihenkilön mukaan neuvotteluun. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan palvelun tarkka sisältö ja asiakastyön tavoitteet. Neuvotteluissa ohjaajan tehtävänä on varmistaa, että asiakas ymmärtää neuvottelun sisällön. Apuna voidaan käyttää erilaisia kommunikaation apuvälineitä. Asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät kirjataan palveluntoteuttamissuunnitelmaan.

Palveluntoteuttamissuunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaavat asiakkaalle nimetyt omaohjaajat yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa. RAI-arviointi toteutetaan ja palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään aina asiakkaan palvelussa tapahtuvien muutosten myötä, kuitenkin vähintään puolivuositain. RAI-arviointi toteutetaan käytännössä ennen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimista, jotta arvioinnista saatu tieto on hyödynnettävissä palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Kotaniityssä on laadittu kirjalliset ohjeet omaohjaajien työn tueksi siihen, kuinka RAI-arvioinnista nousseita tietoja voidaan hyödyntää palvelun suunnittelussa. Ohjeet ovat saatavilla IMS-järjestelmässä osana asiakastyön ohjeita.

Henkilöstö huolehtii, että asiakas saa tarpeeksi tietoa ja että asiakkaalla on oikeat kommunikaation apuvälineet, jotta kuulluksi tuleminen varmistetaan. Asiakasta kannustetaan ilmaisemaan omat mielipiteet ja näkemykset asioihin.

Jokaisen ohjaajan tulee perehtyä palvelun toteuttamissuunnitelmien sisältöön. Omaohjaajat tiedottavat aina muuta henkilöstöä asiakkaan palvelussa tapahtuneissa muutoksissa niin henkilökohtaisesti kuin myös asiakastietojärjestelmän kautta. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteet, joiden toteutumista seurataan päivittäiskirjausten yhteydessä. Doma Care asiakastietojärjestelmään voidaan merkitä asiakkaille tavoitteita, jotka nousevat henkilöstölle näkyviin aina päivittäiskirjauksia tehdessä.

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. 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.

Kaikessa toiminnassa toimitaan asiakasta kunnioittaen ja taataan asiakkaan hyvä elämä. Asiakasta kohdellaan asiallisesti. Jokaiselle luodaan mahdollisuudet osallistua heitä koskevien asioiden suunnitteluun, käsittelyyn ja päätöksen tekoon. Asiakasta tuetaan päätöksenteossa käyttäen vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja.

Asiakkaat osallistuvat Kotaniityn toiminnan suunnitteluun esimerkiksi säännöllisten asukaskokouksien avulla. Kokouksista kirjoitetaan muistio, joka on nähtävillä Kotaniityn ala-aulan ilmoitustaululla. Mikäli asiakas ei pääse osallistumaan kokoukseen, ohjaaja käy asiakkaan kanssa kokousmuistion läpi.

Tukena Kotaniityssä palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteitä ei käytetä ilman asianmukaisia päätöksiä. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan tilanteissa, joissa asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muut keinot ovat tilanteeseen riittämättömiä.

Kotaniityssä on käytössä Tukenalla laadittu itsemääräämisen ja osallisuuden tukemisen ohje, jossa rajoitustoimenpiteidenkin toteuttaminen on ohjeistettu. Lisäksi on erillinen käytännön kirjaamisohje rajoitustoimenpiteen kirjaamiseen. Kotaniityssä on käytössä yhdellä asukkaalla rajoitustoimenpiteenä sängynlaitojen nosto (rajoittavien välineiden ja asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa 42 k §)

Tukenalla toteutuvat IMO-sparraukset säännöllisesti, näihin Kotaniitystä osallistutaan. Kotaniityn kirjaamisasiantuntija on ohjeistanut itsemääräämisen tukemisen ja rajoittamisen ohjeistuksen jokaisen työntekijän kanssa henkilökohtaisesti.

Rajoitustoimenpiteiden lausunnot tulevat Oma Hämeen IMO-työryhmän kautta. IMO-työryhmä arvioi yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa rajoitustoimenpidetilanteiden ennaltaehkäisyn keinoja sekä rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksiä.

Oma Hämeen IMO – työryhmään kuuluu asiantuntija psykologi, lääketieteen asiantuntija, sosiaalityön asiantuntija, johtava sosiaalityöntekijä, palveluohjaaja, asumispalvelujen lähijohtaja sekä esittelijä ja sihteeri. Asiantuntijatyöryhmän lausunnon mukaan yksikön johtaja tekee päätökset kuudeksi kuukaudeksi kerrallaan.

Asiantuntijapsykologi on lähettänyt yksikön johtajalle vuoden 2026 IMO-työryhmän kokoontumisen ajankohdat. Yksikön johtajan tulee huomioida ja varata aika sopivaan ajankohtaan, huomioiden rajoitustoimenpidepäätösten voimassaoloajat.

Yksikön johtaja tai hänen sijaisensa raportoi tilaajaa ja edunvalvojaa kerran kuukaudessa rajoitustoimenpiteen käytöstä. Läheiselle raportointi tehdään heidän toivomallaan tavalla.

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.

<p>Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo. Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: satu.loippo@omahame.fi</p> <p>Neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Palvelu on maksuton.</p>
<p>Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Kanta-Hämeen hyvinvointialueen potilasasiavastaavana toimii Tiina Ketola Mäcklin.</p> <p>Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite: tiina.ketola-macklin@omahame.fi</p> <p>Avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa sekä edistää potilaan oikeuksissa.</p>

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Kati Sihvonen, palvelupäällikkö. kati.sihvonen@omahame.fi
--	--

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 vastuuhenkilön tulee tiedottaa välittömästi tehdystä muistutuksesta myös Tukenan johtoryhmää ja alueen palvelupäällikköä. Muistutuksien määriä seurataan vuosittain esim. johdon katselmus – kyselyn yhteydessä.

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

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Kotaniityssä muistutukset käsitellään henkilöstön yhteisissä palavereissa. Henkilöstön kanssa suunnitellaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Näin pyritään osaltaan varmistamaan palveluiden hyvä laatu ja sen kehittäminen. Palveluyksikön johtaja tiedottaa välittömästi tehdystä muistutuksesta myös Tukena Oy:n johtoryhmää ja alueen palvelupäällikköä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2 viikkoa.

2.5 Henkilöstö

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

- Vakituisen henkilökunnan kokonaismäärä on 10 (määräaikaisesti kokonaismäärä 12, 31.8.2026 asti)
- Johtaja (sosionomi, JYEAT)
- Vastaava ohjaaja (sairaanhoitaja, AMK, lähiesimies ammattitutkinto 3/2024),
- Ohjaaja (sairaanhoitaja, AMK)
- 7 lähihoitajaa
- 2 Lähihoitaja - opiskelijaa oppisopimuksella, määräaikaisuudet 31.8 ja 31.12.2026 asti.
- Henkilökunnan jakautuminen työvuoroihin suunnitellaan hoidollisuuden ja tarpeen mukaan. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan henkilöstön riittävyys. Mikäli vuorosta puuttuu vakituinen työntekijä sekä tarvittaessa sijaisia rekrytoidaan oman WhatsApp sijaisryhmän kautta sekä tarvittaessa ulkopuolisen työnvälittäjän kautta. Sijaistilanne on ollut hyvä. 1.1.2025 tehtäviin uusiin työ sopimuksiin vaaditaan työntekijältä rikosrekisteriotte, joka ei voi olla yli 6kk vanha ja työntekijä kustantaa rekisteriotteen itse.

Ensisijaisesti sijaisina käytetään lähihoitajia ja satunnaisesti alan opiskelijoita tai muuta vastaavaa henkilöstöä. Sijaisia otetaan työvuoroon aina silloin, kun on vakituksessa henkilöstössä henkilöstövajetta. Sijaisten käytöllä turvataan asukasturvallisuus ja riittävä henkilöstömäärä / työvuoro. Sijaiset osallistuvat lääkehoitoon vain, mikäli koulutus- ja työnantajakohtaiset lääkeluvat ja näytöt ovat kunnossa. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan tarvittava määrä työntekijöitä vuoroihin ja säännöllisesti myös rekrytoidaan sijaisia, jotta vastuutöiden hoitamiselle on riittävästi aikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröitynä Valviran ammattihenkilörekisteriin. Rekisteröintitiedot sekä rikosrekisteriotte tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä.

Kotaniityssä vakituinen henkilökunta sekä sijaiset ovat suomea puhuvia työntekijöitä. Rekrytointitilanteessa huomioidaan kielitaitovaatimukset.

Ensisijaisesti tehtävään soveltuva sosiaali- ja / tai terveysalan tutkinto ja Valviran Julki terhikkiin- tai suosikkiin rekisteröitynyt henkilö. Rokotussuojan tulee olla tartuntatautilain mukainen. Eduksi katsotaan, että suoritettuna olisi mm. hygieniapassi, EA-kurssi ja LOP-perusteet. Mikäli näissä on puutteita, tulee ne suorittaa heti työsuhteen alkaessa.

Henkilöstörekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että palveluyksikön henkilöstömäärä ja -rakenne säilyy 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. Henkilön tulee olla tehtävään soveltuva sekä luotettava sekä työntekijän tiedot tarkistetaan Valviran JulkiTerhikkiin- tai suosikki rekisteristä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uudet työntekijät perehdytetään ja heille nimetään perehdyttäjä sekä opiskelijoille nimetään vastuuohjaaja. Perehdytyksen runkona on perehdytysohjelma lyhytaikaisille ja pitkäaikaisille/vakituisille työntekijöille. Uusi ohjaaja huolehtii itse, että saa tarvittavan perehdytyksen nimetyltä ohjaajalta sekä muilta ohjaajilta esim. heidän vastuualueistaan. Perehdytys kuitataan tehdyksi Mepcoon. Perehdytysmateriaali löytyy IMS:stä. Asiakastyöhön liittyvä perehdytysmateriaali löytyy Domacaren asiakastietojärjestelmästä. Yksikössä on myös tarkat työvuorokuvaukset kaikkiin työvuoroihin, jolla varmistetaan, että kaikki työtehtävät tulevat tehtyä.

1.10.2024 otettu käyttöön Kotaniityn vakituiselle henkilökunnalle yksikkökohtainen työtehtävien osaamisen perehdytyskaavake. Tällä varmennetaan päivittäisten tehtävien osaaminen.

Työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolositoumuksen sekä tietotekniikan käyttösitoumuksen. Keskustelulla varmistetaan, että työntekijä on ymmärtänyt asian. Vakituinen henkilökunta on käynyt Uhkatilanne-koulutuksen. Käytäntöjä perehdytetään uusille työntekijöille. Uudet ohjaajat perehdytetään myös työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden tukemista.

Yksikön henkilökunnalle järjestetään täydennyskoulutusta työn edellyttämässä laajuudessa. Täydennyskoulutus perustuu vuosittain laadittavaan koulutussuunnitelmaan ja sen tavoitteena on turvata henkilöstön osaaminen, palveluiden laatu sekä yksikön, työyhteisön ja yksilön kehittyminen. Yksikön esihenkilö laatii yksikön koulutussuunnitelman, jossa yksilöidään tulevan vuoden koulutustarpeet yksikkötasolla. Esihenkilö huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet toiveet, osaamisvajheet ja koulutustarpeet yksikön koulutussuunnitelmaa laatiessaan. Tukenan henkilöstöpolitiikka luo mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja oman osaamisen käyttämiseen. Osaamisen kehittäminen on jokaisen oikeus sekä velvollisuus.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Työvuorovelhossa näkyy henkilöstömitoitus päiväkohtaisesti. Työvuorot suunnitellaan sovittulla henkilöstömitoituksella. Kotaniityssä on kokeilussa ns. pilottihanke, joka mahdollistaa henkilökunnan itsenäisen työvuorosuunnittelun ja toteutumien merkinnän. Tämä tapahtuu kaikki sähköisessä työvuorovelhossa. Työntekijä näkee ohjelmasta työvuoroissa vaadittavat henkilöstövahvuudet, jonka mukaan työntekijä suunnittelee omat vuoronsa.

Pääsääntöisesti kaikissa vuoroissa on täysi henkilöstömitoitus, koska sijaistilanne Kotaniityssä on hyvä. Kotaniityn henkilöstömitoitus on 0,65.

Sijaisia käytetään tarvittaessa. Yksikössä on ajantasainen sijaistilanne ja sijaiset ovat allekirjoittaneet suostumuksen henkilötietojen käsittelemiseen tarjottaessa sijaisuuksia Tukena Oy:ssä. Sijaisuuksissa käytetään ensisijaisesti sosiaali- ja terveysalan koulutuksen omaavia henkilöitä. Kotaniityn henkilöstö yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa huolehtii, että sijaiset saavat riittävän perehdytyksen tehtävään.

Tarvittaessa käytössä myös Jobilla rekrytointipalvelu, jonka välityksellä rekrytoidaan työntekijöitä. Rekrytoinnin yhteydessä palveluyksikön johtaja varmistaa, että palkattava henkilö on rekisteröitynyt Valviran ammattihenkilörekisteriin ja että palkattavalla henkilöllä on riittävä koulutus, osaaminen sekä kielitaito ja hän on soveltuva tehtävään. Uusi työntekijä toimittaa palveluyksikön johtajalle tutkintotodistuksen sekä muut tarvittavat todistukset työsuhteen alkaessa ja todistukset viedään henkilöstöhallinnon järjestelmään Mepcoon.

Palveluyksikön johtaja varmistaa perehdytyksen asianmukaisesta toteutumisesta, koko henkilöstö osallistuu perehdyttämiseen. Kotaniityssä on käytössä perehdytyksen kuittauslista, josta voidaan varmistaa, että perehdytys on käyty kokonaisuudessa läpi. Palveluyksikön johtaja varmistaa koeaika keskustelun yhteydessä, että henkilöstö on saanut riittävän perehdytyksen. Perehdytys- ja koulutustarpeisiin palataan vuosittaisissa esim. kehityskeskusteluissa. Palveluyksikön johtaja käy yksikön henkilöstön kanssa avointa keskustelua muuttuvista koulutus- ja osaamistarpeista ja näihin reagoidaan ajantasaisesti.

Sosiaali- ja terveysalan opiskelijan sijaistaessa laillistettua sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä opiskelija toimittaa palveluyksikön johtajalle ajantasaisen opintorekisteri-, sekä rikosrekisteriotteen. Palveluyksikön johtaja tekee arvioin opiskelijan soveltuvuudesta tehtävään.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kotaniityn palvelujen tilaaja on OmaHäme. Asukassuhteen luomiseksi tarvitaan tilaajalta palvelusetelipäätös. OmaHämeellä on nimettynä Kotaniityn vastuutyöntekijät, joita on kolme. Yhteistyö tilaajan kanssa on aktiivista ja avointa. Yhteydenpitoa pidetään tarvittaessa, käytännössä joka kuukausi. Yhteistyöryhmäpalaveri pidetään kerran vuodessa, tarvittaessa kaksi kertaa.

Tarvittaessa yksikkö saa asiantuntijatyöryhmän apua haasteellisiin tilanteisiin, muissa tapauksissa asukkaat käyttävät julkista terveydenhuollon palveluja.

Lisäksi yhteistyötä tehdään mm. työ- ja päivätoimintayksiköiden sekä edunvalvonnan, Kelan ja terveydenhuollon henkilöstön kanssa.

Läheiset ovat myös aktiivisesti mukana arjessa sekä palveluntoteuttamissuunnitelman päivittämisessä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Kotaniitty sijaitsee Jokioisilla puistometsässä. Yksikkö aloitti toimintansa vuonna 2020 helmikuussa. Kotaniityn kiinteistön omistaa Tukena säätiö. Asukkaat ovat suorassa vuokrasuhteessa Tukenaan. Oma Häme ostaa asukkaiden hoivan ja huolenpidon palveluseleillä. Asukkaat vapautuviin asuntoihin valitaan hyvinvointialueen kehitysvammahuollon ja Tukenan yhteistyönä.

Kotaniityssä on kolme viiden asunnon kotiryhmää. Kotaniitty koostuu kahdesta kerroksesta. Asuntoon kuuluu huone, minikeittiö, alkovi/varasto ja kylpyhuone. Asukkaat huolehtivat asunnon kalustamisesta ja sisustamisesta itse, tarvittaessa työntekijöiden avustamina. Asukkaiden käytössä on yhteinen tupakeittiö sekä palvelutiloihin kuuluvat monitoimi-, sauna- ja pesutilat. Asukkaiden varastokaapit löytyvät kotiryhmistä. Asukkaat voivat hakea asumiskuluihinsa Kansaeläkelaitokselta asumistukea.

Asukkaat voivat pyytää asuntoonsa vieraita vapaasti. Myös eläinten tuominen Kotaniittyyn on mahdollista asukkaiden toiveet huomioiden.

Jokaisella asiakkaalla on oma asunto, joihin sijoittelussa on huomioitu henkilökohtaiset tarpeet. Asukkaat saavat sisustaa asunnot omien toiveidensa mukaisesti, asukkailla on omat huonekalut. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asukas olisikin pidempään pois. Kotaniityn tiloissa ei ole muita käyttäjiä.

Jokaisella kotiryhmällä on käytössä terassi/parveke, johon kuljetaan kotiryhmän tupakeittiöstä. Sisäpihalla on keinu, pöytäryhmä sekä nurmi- ja istutusalueita.

Palveluihin kuuluvat monitoimi-, sauna- ja pesutilojen lisäksi jakelukeittiö, toimisto, lääkehuone, apuvälinevarasto, 2 inva-wc, henkilökunnan tauko-/sosiaalityilat. Taukotila on henkilökunnan käytössä ruokailua, kahvitaukoja ja työpaikkakokootumisia varten.

Tekninen tila sijaitsee samassa rakennuksessa, mutta on omalla sisäänkäynnillä varustettu tila. Kotaniityssä on yksi pysäköintialue, missä on lämmitystolppia sekä inva-pysäköintipaikat.

Toimitilojen tarkastukset

Pelastussuunnitelma 24.02.2025

Sprinklerilaitteisto vuosihuolto 06.06.2025

Radonmittaus 3.8.2021 (huoneilman radonpitoisuuden mittaus)

Terveysturvallisuuden valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 27.3.2024

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan, käytössä on hälytysjärjestelmä, josta vastaa Everon Oy / Ab.

Pääovi (+ muut ulko-ovet) ovat aina lukossa. Ovikelloa soittamalla henkilökunta saa ovitolppaan kuva- ja äänilyhteyden. Kaikissa Kotaniityn ulos johtavissa ovissa on hälytysjärjestelmä, josta tulee Kotaniityn mobiiliin hälytys, kun ovi aukeaa.

Henkilöstön käytössä on turvahälyttimet, joita pidetään mukana työvuorossa. Turvahälyttimestä hälytys menee Kotaniityn mobiililaitteisiin, joilla voi kutsua muita työvuorossa olevia ohjaajia tarvittaessa apuun.

Yksin työskennellessä (yövuoro) työntekijällä yksintyöskentelyranneke. Yksintyöskentelyranneke reagoi nopeisiin liikkeisiin sekä liikkumattomuuteen. Yksintyöskentelyrannekkeesta hälytys menee Securitakselle.

Kiinteistön turvalaitteita ovat automaattinen paloilmoinnittelaitteisto, merkki- ja turvavalaistuslaitteisto, sprinklerisammutuslaitteisto, savunpoistolaitteisto, pikapalopostit ja käsisammuttimet.

Jokaisessa huoneessa on turvapainike, jonka asukas voi halutessaan pitää mukanaan sekä jokaisessa huoneistossa on kiinteä tukiasema, josta voi myös tehdä hoitajakutsun. Hälytys tulee henkilökunnan mobiililaitteeseen, josta työntekijä sen vastaanottaa. Hälytyksen vastaanottaminen varmistetaan niin, että hälytys siirtyy mobiililaitteesta seuraavaan laitteeseen, kunnes hälytys kuitataan vastaanotetuksi.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

Kaikki Tukenan omistamat ja hallinnassa olevat lääkinälliset laitteet dokumentoidaan seurantajärjestelmän laiterakisteriin. Lääkinällistä laitetta saa käyttää vain henkilö, jolla on sen turvallisen käytön vaatima koulutus, perehdytys ja kokemus. Kotaniityn apuvälinevarastossa on perehdytysmateriaalista oma kansio jossa on kuittauslomake. Allekirjoituksella henkilö varmentaa saaneensa perehdytyksen laiteosaamiseen. Lääkinällisen laitteen aiheuttamista vaaratilanteista tehdään asianmukaisen HaiPro-ilmoituksen lisäksi ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus Fimealle. Fimean ohjeistus ilmoituksen tekemiseen löytyy Kotaniityn apuvälinevaraston seinältä. Näin varmistetaan, että jokainen löytää ohjeet ja tiedot vaaratilanneilmoituksen tekemiseen.

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Kaisa Penttilä: kaisa.penttila@tukena.fi Lotta Niemelä: lotta.niemela@tukena.fi Kotaniityn puh. 040 687 6671
---	---

Lääkinällisten laitteet :

Lääkinällisten laitteiden tarpeesta, -korjaustarpeesta ja -uudistamisesta huolehtivat kaikki työntekijät. Erityisesti asiasta huolehtivat omaohjaajat ja lääkinällisten laitteiden vastaavat ohjaajat. Lääkinällisten laitteiden vastaavat on erityisesti perehtynyt yksikön apuvälineisiin, ja he toimivat yhteyshenkilönä lääkinällisten laitteiden yksikköön. Akuuteissa tilanteissa korjauspyynnön tekee vuorossa oleva ohjaaja. Pyydetty/toteutettu korjaus kirjataan Doma Careen päivittäiseen kirjaamiseen sekä huolehditaan että tieto siirtyy vastuutyöntekijälle.

Perehdytyksen uuden apuvälineen käyttöön laitetta vastaanotettaessa antaa apuvälineen omistaja yhdessä apuvälineohjaintajan kanssa. Käyttöön ohjauksen saanut työntekijä perehdyttää apuvälineen käytön muille työntekijöille. Laitteista on myös kirjalliset käyttöohjeet, jotka skannataan IMS järjestelmään kohtaan Kotaniitty -> apuvälineet. Työntekijät ovat velvollisia käyttämään laitteita ohjeiden mukaisesti ja ilmoittamaan välittömästi välineessä olevasta viasta tai toimintavirheestä. Apuvälineistä tehdään lainaussopimukset asiakkaan ja hankkijan välillä.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tukenassa asiakastiedot kirjataan Doma care-asiakastietojärjestelmään, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Tukenassa käytössä on Doma caren versio 1.0, joka on Valviran tietojärjestelmärekisterin B-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä. Työpöytäjärjestelmän lisäksi Doma Caressa on mobiilisovellus, joka on aktiivikäytössä päivittäisessä kirjaamisessa.

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

Kotaniityssä kirjataan päivittäiskirjaukset mobiililaitteilla, joka mahdollistaa asiakastyön kirjauksen viipymättä. Kirjauksia tehdään myös yhdessä asiakkaan kanssa. Koko henkilöstö on vastuussa laadukkaasti kirjaamisen toteutumisesta. Laadukkaasti kirjaamisesta käydään keskustelua osana henkilöstöpalavereja ja yksikön kirjaamisosaaja perehdyttää aina tarvittaessa muuta henkilöstöä kirjaamiseen liittyvissä asioissa. Kirjaaminen vastaa tilaajien kanssa tehtäviä sopimuksia.

Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavien ja strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Tietoturvasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. Yksikön johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma on henkilöstön saatavissa IMS:ssä, jossa ylläpidetään myös tietoa suunnitelman päivityksestä.

Henkilötietoja käsitellään vain määrittelyssä 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 tietosuojaohteja. 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.

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. Käytössä on asukkaiden hoitajakutsu-painikkeita sekä ohjaajien turvapainikkeita. Turva- ja kutsulaitteet ovat yhteydessä yksikön mobiililaitteisiin. Järjestelmässä on akkuvarmennus.

Hälytykset välittyvät työntekijöille sovellukseen ja mikäli hälytystä ei kuitata hälytystyypeittäin määrittelyssä ajassa, hälytys lähetetään puheluna ja/tai tekstiviestinä. Hälytyksien välittämiseen käytetään roamaavaa sim-korttia, (= sim-kortti, joka ei ole sidottu yhteen operaattoriin) jolloin

käytettävissä ovat eri palveluntarjoajien tarjoamat mobiiliverkot. Järjestelmä ilmoittaa vikaantuneista laitteista, yhteysongelmista ja akun varaustason alenemisesta yksikön pääkäyttäjälle sähköpostitse. Kotaniityssä pääkäyttäjinä toimivat yksikön johtaja sekä vastaava ohjaaja.

Järjestelmätoimittaja ylläpitää keskeisistä laitteista varastoa ja lähettää korvaavan hälytinpainikkeen ja ohjeet laitteen korvaamiseen pyynnöstä postitse muutamassa päivässä. Henkilöstö on yhteydessä välittömästi palveluntarjoajaan, mikäli laitteiden toimivuudessa havaitaan ongelmia. Everon, support@everon.fi tai 020 7920703 (arkisin kello 8-16), päivystys: +358 (0)300304043.

Henkilöstö perehdytetään hoitajakutsujärjestelmän käyttöön osana perehdytystä. Nimetty perehdyttäjä ohjaa järjestelmän käyttöön ensimmäisien työpäivien aikana. Yksikön pääkäyttäjät seuraavat laitteiden toimivuutta järjestelmän kautta.

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?	20.3.2026
Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö	Vastaava ohjaaja Essi Laine
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö	Vastaava ohjaaja Essi Laine Lääkäri Esti Laaksonen LT, Yleislääketieteen erikoislääkäri, Geriatri

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Yksikön johtaja, Piia Heikkilä
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Mari Harju, p. 040 660 2873, mari.harju@tukena.fi

Tietosuojaan liittyvä osaaminen varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä ja koulutuksella. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuoja- ja turvakurssi 2026 sisäisenä koulutuksena. Tietoturvaloukkauksista tulee ilmoittaa omalle esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle HaiPro - ilmoituksella. Henkilöstö perehdytetään myös salassapitosäännöksiin ja jokainen työntekijä allekirjoittaa tietotekniikan käyttö, salassapito- ja vaihtolovelvollisuuslomakkeen.

Asiakastietoja tallennetaan lähtökohtaisesti vain DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa säilytettäviä papereita, kuten esitietolomakkeet, säilytetään joko asiakkaan omassa asunnossa tai toimistossa erikseen lukittavassa kaapissa. Lukittavaan kaappiin on pääsy vastuuvuorolaisella, palveluyksikön johtajalla ja vastaavalla ohjaajalla.

Palveluyksikön johtaja tai hänen varahenkilönsä luo DomaCare-asiakastietojärjestelmään käyttöoikeudet henkilöstölle. Tunnukset poistetaan välittömästi työsuhteen päätyttyä. Palveluyksikön johtaja on vastuussa henkilöstön riittävästä perehdytyksestä ja osaamisesta käsitellä asiakastietoja asianmukaisesti.

Asiakastietojen käsittelyyn liittyvät tietosuojaselosteet löytyvät toimintajärjestelmä IMS:stä ja yksikön ilmoitustaululta.

Kotaniityssä on työntekijöille ohje asukastietojen luovuttamisesta. Asukastietoja ei luovuteta ulkopuolisille tahoille kuin Oma Hämeen vammaispalvelu työntekijän kautta.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Piia Heikkilä, Yksikön johtaja. p. 040-5426169. piia.heikkila@tukena.fi

Essi Laine, Kotaniityn vastaava ohjaaja p. 040-8675230. essi.laine@tukena.fi

Maritza Heino, johtava sosiaalityöntekijä. maritza.heino@omahame.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Satu Loippo p. 05059966413, satu.loippo@pikassos.fi

Potilasasiavastaavan puhelinnumero (takaisinsoittopalvelu) 036293 204 sekä verkkoasiointi <https://omahame.fi/potilasasiavastaava>.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonta p. 029 505 3050 (ma, ti, ke pe klo 9–12 ja to 12-15)

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Kerran vuodessa kokoontuu yhteistyöryhmä, joka koostuu yksikön asiakkaiden, henkilökunnan, läheisten, hyvinvointialueen- sekä muiden yksikön sidosryhmien edustajista. Yksikön yhteistyöryhmä on luonteeltaan neuvotteleva. Yhteistyöryhmä tekee ehdotuksia ja aloitteita yksikköjä koskevissa asioissa ja pyrkii yhdistämään eri intressiryhmien etuja yksikön perustehtävää tukevalla tavalla.

2.9 2025 oli Tukena Lamminrannan kanssa ensimmäinen yhteinen yhry-tapaaminen Forssan seudun kehitysvammaisten tuki ry:n tiloissa.

Seuraava yhteinen Yhry-tapaaminen sovittu 31.8.2026 kello 13-15 ja tapaaminen on Forssan seudun kehitysvammaisten tuki Ry:n tiloissa.

Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa suullista tai kirjallista palautetta yksikön henkilökunnalle. Kotaniityn ala-aulassa on myös lukollinen postilaatikko, jonne voi jättää myös palautepostia. Palautteen vastaanottaja kirjaa sekä positiiviset että rakentavat palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute - raporttipohjalle. Yksikön esihenkilö käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle. Suorat palautteet käsitellään henkilöstöpalaverissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suorat palautteet - raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan pyydettyä asiakkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus tai palautteesta keskustellaan asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Keskustelu kirjataan asiakastietojärjestelmään. Suorista palautteista raportoidaan tarvittaessa myös palvelun tilaajaa OmaHämettä.

Kotaniityn asiakkaille, läheisille ja tilaajalle toteutetaan palautekysely kerran vuodessa. Kyselyn tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa sekä asukaspalaverissa. Läheisille tuloksen yhteenveto tiedotetaan läheiskirjeessä. Palautteesta saatu tieto hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä joko välittömästi tai palautteen vaatimalla aikataululla. Palautteiden yhteenveto käsitellään myös Tukenan johdonkatselmuksessa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Yksikön johtaja, Piia Heikkilä
--	--------------------------------

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Kotaniityssä omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Kotaniityssä tuetaan ja kehitetään avointa ja turvallista keskusteluilmapiiriä, jolloin sekä henkilöstö että asiakkaat ja läheiset uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintoja.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kotaniityssä riskien arviointi ja omavalvonta on osa arjen työtä. Näin työssä ennakoidaan asiakasturvallisuuden ja laadun ylläpitäminen tunnistamalla ennakolta kriittiset työvaiheet. Toimenpiteisiin kuuluu myös kirjaaminen, analysointi, raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden seuraaminen.

Kotaniityn esihenkilö sekä vastaava ohjaaja vastaa omavalvonnan periaatteisiin perehdyttämisestä.

Riskienhallinnan työnjako

Kotaniityssä esihenkilö huolehtii yhdessä Tukenan johdon kanssa omavalvonnan ohjeistamisesta sekä työntekijöiden riittävästä osaamisesta. Ohjaajat merkitsevät IMS:iin lukukuittauksen luettuaan omavalvontasuunnitelman.

Esihenkilö huolehtii, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön johdolla yhteinen tavoite on myönteinen asenneympäristö turvallisuusasioiden käsittelylle. Riskienhallinnan onnistuminen vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Kotaniityn työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Turvallisuutta arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro -ohjelmaan, asukkaisiin kohdistuneet tapahtumat myös asukkaan tietoihin DomaCareen. HaiPro -ohjelmaan kirjatusta tapahtumasta tulee ilmoitus yksikön johtajan sähköpostiin. Tapahtumat selvitetään ja käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa myös läheisen kanssa.

Muut palautteet kirjataan IMS:n suoranpalautteen lomakkeelle. Tapahtumat käydään läpi henkilökunnan palaverissa, jolloin mietitään tapahtumien juurisyytä sekä toimenpiteitä riskien ennaltaehkäisyksi.

Valvontalain 29 §:n mukaiset epäkohtailmoitukset käsitellään yksikössä henkilöstöpalaverissa, tehdään korjaavat toimenpiteet ja seurataan toimenpiteiden vaikutusta. Lisäksi niistä ilmoitetaan aina Oma Hämeen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sopimuksen mukaisesti.

Korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden ilmaantuessa selvitetään mitkä syyt johtivat tapahtumaan ja muutetaan toimintatapoja turvallisemmaksi. Riskiarvioinnin yhteydessä tehdään kehittämissuunnitelma riskien vähentämiseksi.

Henkilökuntaa tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä ja muutoksista työskentelyssä henkilöstöpalaverissa tai DomaCaren -keskustelu osion kautta. Henkilökunta tiedottaa asiakkaita heitä koskevista muutoksista joko heti tai asukaspalaverissa.

Esihenkilö tiedottaa läheisiä muutoksista joko sähköpostilla tai läheiskirjeen välityksellä. Tilaajaa tiedotetaan haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista puoli vuosittain sekä tarvittaessa heti akuutin tilanteen sattuessa.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Osana riskien arviointia kirjataan, miten kyseistä riskiä yksikössä hallitaan. Oma-ohjauksen avulla pyritään tunnistamaan kriittiset työt ja mahdolliset vaaratilanteet. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi, sekä haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille oma-ohjauksen osa-alueille.

Osana perehdytystä koko henkilöstölle opastetaan poikkeamailmoitusten tekeminen HaiPro-järjestelmässä. Riskienhallinnan suunnittelu on osana Kotaniityn henkilöstöpalavereita. Poikkeamailmoitukset käsitellään henkilöstöpalavereissa ja suunnitellaan niitä koskien kehittämistoimenpiteet. Palveluyksikön johtaja vastaa riskienhallinnan keskustelun toteutumisesta osana henkilöstöpalavereita. Jokainen voi kirjata aiheita etukäteen toimistossa olevaan: tulevaan palaverimuistioon. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuu esimerkiksi palvelupäällikkö tai asiakkaan verkostot. Vakavat vaaratapahtumat käsittelee tapauskohtaisesti koottava tutkintaryhmä/ asiantuntijaryhmä. Vakavat vaaratapahtumat raportoidaan palvelutoiminnan johtoryhmälle.

Koko henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, mikäli huomaa tehtävässään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteutumisessa (Valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus). Yksikön johtaja ilmoittaa asiasta palvelun järjestäjälle. Palvelun järjestäjän ja palveluntuottajan on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoitus tehdään IMS-järjestelmän ”Epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa” - toimintaohjeen mukaisesti. Palveluyksikön johtaja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ilmoittaa asiasta palvelupäällikölle ja hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palveluyksikön johtaja käsittelee ilmoituksen yksikön henkilöstöpalaverissa ja varmistaa, että henkilökunta on tietoinen sovituista toimintatavoista. Epäkohtailmoituksia ja niiden vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan palvelutoiminnan johtoryhmän kokouksissa. Väärinkäytösepäilyistä raportoidaan Whistebloving-ilmoituskanavan kautta.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

HaiPro-ilmoituksista tulee sähköpostitse ilmoitus ilmoitusten käsittelijälle – Kotaniityssä palveluyksikön johtajalle tai hänen varahenkilölleen. HaiPro-ilmoitukset käsitellään henkilöstöpalavereissa. Palaverissa suunnitellaan kehittämistoimet vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi ja riskien minimoimiseksi. Henkilöstöpalavereiden muistiot tallennetaan IMS-järjestelmään. Lisäksi sovituista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro-ilmoitukselle ja tarvittaessa

asiakastietojärjestelmään. Palavereissa sovitaan, kuka vastaa toimeenpanosta ja esimerkiksi työohjeiden päivittämisestä. Palavereissa tehdään suunnitelma myös aikataulusta ja kehittämistoimien seurannasta. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että kehittämistoimien seuranta toteutuu.

Tarttuvien tautien ja infektio tartuntojen ennaltaehkäisemiseksi on laadittu ohjeistus käsihygieniasta ja aseptiikasta, ohjeistus on tallennettu IMS-järjestelmään. Mahdollisissa infektio tautitilanteissa ja epidemioissa noudatamme valtionhallinnon ja hyvinvointialueen terveysviranomaisten ohjeistuksia. Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilöt, joka seuraa hyvinvointialueen ohjeistuksia ja tiedottaa muuta henkilöstöä.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi Tukenassa on laajasti tarjolla koulutuksia, joiden lisäksi koulutusta hankitaan tarvittaessa ulkopuolisilta tahoilta. Henkilöstö laatii riskien arvioinnin yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa. Riskienhallinta on osana perehdytystä. Perehdytyksen toteutumista seurataan koeaikana ja siihen palataan vuosittain kehityskeskusteluissa.

Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä säännöllisesti viikkopalavereissa, sisällytetty muistiopohjaan. Henkilöstöpalavereissa myös huomioidaan valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ateriapalvelu:

Ateriat tilataan Feelia Oy:ltä, muut elintarvikkeet Forssan citymarketin verkkokaupan kautta. Molemmilta toimittajilta tilaukset kotiinkuljetuksella kerran viikossa.

Tuotteiden vastaanottotarkastuksessa tarkastetaan pakkausten eheys ja puhtaus sekä pakkausmerkinnät – mm. viimeinen käyttöpäivä. Lisäksi tarkastetaan tuotteiden aistinvarainen laatu (ulkonäkö, pakkaamattomista haju) ja helposti pilaantuvien elintarvikkeiden lämpötila. Vastaanottotarkastuksen suorittamisesta tehdään tarkastusmerkintä. Merkintä tehdään elintarvikkeiden vastaanottotarkastukset -lomakkeelle. Lomakkeeseen kirjataan päivämäärä, kellonaika, vastaanottolämpötila, mahdolliset huomiot ja korjaavat toimenpiteet sekä vastaanottajan kuittaus. Kirjanpidosta on selvittävä poikkeamien takia tehdyt toimenpiteet, esimerkiksi palautukset. Reklamaatio tehdään välittömästi toimittajalle ja elintarvike laitetaan hävikkiin. Ruoan säilytys- ja tarjoilulämpötiloja mitataan ja seurataan. Säilytystilojen siisteyttä ylläpidetään ja vanhentuneet elintarvikkeet hävitetään. Ohjaajat tarkistavat päivittäin säilytettävät elintarvikkeet ja jääkaapin siisteyden. Avattuihin tuotteisiin kirjataan avauspäivämäärät sekä pakastettuihin tuotteisiin pakastuspäivämäärät. Henkilöstö huolehtii asiakkaiden ruokarajoitteista ja näistä tiedot ovat kirjattuna asiakastietojärjestelmään. Elintarvikepoikkeaman havaitseva henkilö tekee tarvittavat toimenpiteet, esim. hävittää tuotteen ja tekee reklamaation.

Siivouspalvelu: Laatu tarkkaillaan ja tarvittaessa annetaan palautetta siistijälle tai sähköpostitse siivouspalvelun yhteyshenkilölle. Ylläpitosiivous tapahtuu Kotaniityssä kolme kertaa viikossa (ma, ke, pe)

Apteekki: Lääkeluvallinen työntekijä hakee Jokioisten Apteekista lääketilauksen torstaisin. Tarvittaessa apteekin henkilökunta voi myös toimittaa lääkkeet Kotaniityyn.

Lääketilaukset tehdään sähköisesti Maxx by receptum- nettisivun kautta tai tarvittaessa puhelimitse.

Hälytysjärjestelmä: Häiriötilanteissa henkilöstö on yhteydessä Everon-tukeen ja antaa tarvittaessa palautetta järjestelmän toimivuudesta. Yksikön pääkäyttäjät seuraavat järjestelmän kautta hälytyslaitteiden toimivuutta.

Vartiointi: Henkilökunta on viikottain yhteydessä/ testaa hälytyslaitteiden toimivuuden vartiointiliikkeen kanssa erillisen sopimuksen mukaan, näin varmistetaan että hälytysjärjestelmä on toimintakuntoinen.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Yksikön johtaja, Piia Heikkilä
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Tukenan valmius- ja jatkuvuussuunnitelman lisäksi Kotaniityssä on laadittu toimintaohjeet sähkö- vesi- luonnonilmiö- sekä elintarvikejakelun häiriötilanteisiin (tallennettu IMS-järjestelmään)

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Yksikön johtaja Piia Heikkilä
---	-------------------------------

Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Kotaniityn johtaja sekä henkilöstö.
---	-------------------------------------

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.

Kotaniityn omavalvontasuunnitelma on nähtävissä verkkosivuilla, IMS-järjestelmässä sekä yksikön ala-aulassa info-kansiossa. Henkilöstö kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi IMS-järjestelmän kautta. Kun omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutoksia, siitä lähtee sähköpostitse tieto koko yksikön henkilöstölle. IMS-järjestelmään voidaan tehdä merkintöjä, mitä osioita omavalvontasuunnitelmasta on päivitetty. Dokumentti on ajantasainen ja sitä päivitetään aina toimintaan tullessa muutoksia.

Kotaniityssä omavalvontaan liittyviä asioita käsitellään henkilöstöpalaverissa. Henkilöstöpalaverissa käsitellään HaiPro-ilmoitukset, joiden pohjalta nousevat kehittämistoimet ja -tarpeet huomioidaan omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä.

Henkilöstölle on nimetty erilaisia vastuutehtäviä, joihin liittyviä asioita vastuuhenkilöt tiedottavat muulle henkilöstölle. Vastuita on esimerkiksi elintarvikeomavalvonta, hygienia ja turvallisuus. Kotaniityn vastuualueet -dokumentti on tallennettu IMS-järjestelmään.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

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