



Tukena

Tukena Pappilanpuiston omavalvonta- suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	20.2.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Johanna Korhonen Palveluyksikön johtaja
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.27

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	7
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	7
2.4	Muistutusten käsittely	11
2.5	Henkilöstö	11
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.8	Toimitilat ja välineet	13
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	15
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	16
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	17
3	Omavalvonnan riskienhallinta	17
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	17
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	19
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	19
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	20
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	20
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	21
4.1	Vastuut ja toimeenpano	21
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	22

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Tukena Pappilanpuisto
Osoite	Kourutaltankatu 2 c 73
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Johanna Korhonen
Vastuuhenkilön puhelin	040 674 0456
Vastuuhenkilön sähköposti	johanna.korhonen@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Ateriapalvelu	Feelia Oy	Johanna Korhonen
Siivouspalvelu	Tampereen Lähsiivous Oy	Johanna Korhonen
Turvallisuuspalvelut	Securitas Oy	Johanna Korhonen
Lääkehoito	Pirha	Johanna Korhonen
Työterveyshuolto	Mehiläinen Oy	Tukenan henkilöstöhallinto

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Ympäri vuorokautinen asumispalvelu
--	------------------------------------

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Kehitysvammaiset ja erityistä tukea tarvitsevat
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 perusteella
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Pirkanmaan hyvinvointialue

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 Pappilanpuistossa arvostamme asiakkaamme itsemääräämisoikeutta, täysivaltaisuutta, yksilöllisyyttä ja turvallisuutta. Toimintatapamme tukevat asiakkaan hyvää elämää. Toteuttaaksemme tämän kartoitamme asiakkaan tiedot, taidot ja toiveet ja laadimme yksilölliset suunnitelmat riittävän ja asianmukaisen tuen varmistamiseksi. Teemme asiakkaallemme tilaa elää omaa elämäänsä omien tarpeidensa ja toiveidensa pohjalta. Kokoonnumme yhdessä asukkaiden kanssa joka viikko keskustelemaan yhteisistä tärkeistä asioista. Ammatillisuutemme on osaamista asiakkaan ja hänen läheistensä kohtaamisessa. Läheisyhteistyö tukee hyvää elämää.

Kestävä talous ja kasvu

Tukena Pappilanpuistossa toimimme ja hoidamme talouttamme tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti toimintaympäristömme huomioiden. Arvostamme olemassa olevaa osaamista ja hyödynnämme sitä tulevaisuuden suunnittelussa. Toimimme pitkäjänteisesti ja luomme jatkuvuuteen perustuvia palveluja. Rakenteemme ja taloutemme tukevat perustehtävän toteutumista. Yhteistyömme on avointa ja rehellistä. Henkilökunta osallistuu kestävän talouden suunnitteluun ja toteuttamiseen arjessa.

Sujuva arki ja kyvykkyys

Tukena Pappilanpuisto tuottaa asiakkaiden jokapäiväiselle suoriutumiselle välttämättömiä ympärivuorokautisen asumisen palveluja. Tarjottava tuki perustuu asiakkaan yksilöllisiin tuentarpeisiin, toiveisiin ja elämäntapaan. Suunnittelemme palvelumme yksilökeskeisesti ja ne kuvataan jokaisen asiakkaan kanssa laadittavassa asumisen suunnitelmassa.

Varmistamme palvelun laadun ja jatkuvuuden toimivilla prosesseilla. Omavalvontasuunnitelmia ja omavalvonnan havaintoja hyödynnetään arjessa riskien ja vaikutusten arvioinnissa sekä korjaavia toimenpiteitä suunniteltaessa ja toteutettaessa. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti seurantaan, arviointiin ja kehittämistoimenpiteisiin sekä arjessa että viikkopalavereissa

Houkuttava ja koukuttava työyhteisö

Tukena Pappilanpuistossa on mahdollisuus tehdä merkityksellistä ja arvojen mukaista työtä. Meillä on innostava ja onnistuva työyhteisö. Arvostamme kaikkien työtä. Panostamme työvuorosuunnitteluun, jolloin arjen ja työn yhteensovittaminen tukee työntekijöiden jaksamista ja työhyvinvointia. Jokaisen työntekijän on tärkeää saada äänensä kuuluviin eri tilanteissa etenkin omaa työtä suunniteltaessa. Työn suunnittelua tapahtuu usein palavereissa, jossa kaikilla on mahdollisuus tulla kuulluksi.

Olemme tavoiteltu sekä luotettava työpaikka ja työnantaja. Teemme sen minkä lupaamme.

Osaaminen ja läheltä johtaminen

Hyvä perehdytys ja jatkuva oman osaamisen vahvistaminen varmistaa palvelujen tasalaatuista toimintaa ja antaa työntekijälle varmuutta sekä luo asukkaille turvallisen tilan elää oman näköistä elämää. Vahvistamme tiedolla johtamiseen ja digitalisaatioon liittyviä kyvykkyyksiä.

Pappilanpuiston työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta työn edellyttämässä laajuudessa, joka perustuu vuosittain laadittavaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaan ja sen tavoitteena on turvata henkilöstön osaaminen, palveluiden laatu sekä yksikön, työyhteisön ja yksilön kehittyminen. Palveluyksikön johtaja huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet osaamisvajeet ja koulutustarpeet yksikön koulutussuunnitelmaa laatiessaan.

Pappilanpuiston henkilökunta pitää läheltä johtamista tärkeänä ja läheltä johtamisen kulttuuri toteutuu yksikössä. Esihenkilö on yksi työyhteisön jäsen ja toimii yhteisten tavoitteiden eteen yhdessä työntekijöiden kanssa. Esihenkilön varahenkilönä toimii vastaava ohjaaja.

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 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 viikkopalavereissa ja kuukausiraportoinnissa.

RAI-arviointijärjestelmä on ollut käytössä kevästä 2023. Henkilökunta on saanut tähän koulutusta ja yksikköön on nimetty RAI-osaajaksi vastaava ohjaaja. RAI-arviointi tehdään ennen palvelun toteuttamissuunnitelmaa ja sen tuloksia hyödynnetään tavoitteiden asettamisessa ja arvioinnissa. RAI-arvioinnin Thl:n koonnit käsitellään henkilöstöpalavereissa ja huomioon otetaan Tukenan asettamat laatuindikaattorit.

Palveluiden laadun varmistaminen

Päivittäinen palvelujen laatu varmistetaan yksikössä tehtävällä omavalvonnalla. Omavalvonnalla varmistetaan, että asiakasturvallisuuden ja laadun toteuttamiseksi tehdään systemaattista työtä. Tämä tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Palveluyksiköt seuraavat ja arvioivat omavalvontansa tuloksia sekä tavoitteidensa ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista päivittäisjohtamisessa sekä osana kuukausi- ja puolivuotisraportointia. Tukenan johdon ja palvelutoiminnan johtoryhmän vastuulla on toiminnan suunnittelu, seuranta, toimintalinjausten teko ja resursointi.

Omavalvonnan lisäksi toiminnan laadukkuus ja jatkuva parantaminen varmennetaan sisäisillä auditoinneilla. Tukenassa tavoitteena on tehdä sisäinen auditointi jokaiseen palveluyksikköön vähintään kolmen vuoden välein.

Tukenalla on Inspecta Sertifiointi Oy:n myöntämä ISO 9001:2015-laatusertifikaatti. Sertifikaatti kattaa koko Tukenan toiminnan ja kaikki palveluyksiköt. Laatujärjestelmä auditoidaan ulkoisen tahon toimesta kerran vuodessa ja sertifikaatti uusitaan kolmen vuoden välein.

Tukena Pappilanpuistoa ohjaa keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait kuten sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, valvontalaki sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki. Keskitymme oleelliseen ja laatutyöskentelyn avulla luomme vastuullisen palveluntuottajan rakenteet hyvälle toimintatavoille ja palvelulle.

Pappilanpuistossa havaittuihin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan asian vaatimalla tavalla. HaiPro käsitellään, asia viedään henkilöstöpalaveriin, jossa tehdään päätöksiä tarvittavista muutoksista. Korjaavien toimenpiteiden avulla estetään läheltä piti -tilanteiden, haittatapahtumien ja laatupoikkeaminen toistuminen jatkossa. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja parantaa toimintaa. Tarvittaessa muutetaan tai tarkennetaan työkäytäntöjä ja päivitetään työohjeet IMS toimintajärjestelmään.

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

Pappilanpuistossa arvioidaan alihankkijoiden suorituskykyä osana toiminnan arviointia. Mikäli palvelussa havaitaan laatupoikkeama, siitä annetaan palautetta välittömästi ja seurataan aktiivisesti, ettei tapahtuma toistu. Alihankkijoiden kanssa järjestetään vähintään kerran vuodessa laatuvalavereita, joissa toimintaa kehitetään yhteistyössä.

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 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.

Henkilöstön ensiapu- ja alkusammutustaidot pidetään ajantasaisina. Henkilöstö saa aina tarvittaessa koulutusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen, jossa pääpaino tilanteiden ennakoinnissa (esimerkiksi Avekki-koulutus).

Sisäisiä poistumisharjoituksia tehdään työsuojeluvaltuutettujen järjestämien tilanteiden puitteissa. Sisäisen palotarkastuksen ja virallisen palotarkastuksen järjestämisen hoitaa Kotilinnasäätiön huoltomies. Yksikön työsuojeluasiamies tiedottaa sisäisesti ja perehdyttävää uusia työntekijöitä palo- ja työturvallisuusasioista.

Palveluyksikössä on ovideopuhelin. Yksikön ovet pidetään lukossa. Yövuoron työntekijällä on käytössä vartijakutsupainike.

Yksikössä tehdään yhteistyötä aktiivisesti toimitilojen omistajan Kotilinnasäätiön sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Tarvittaessa olemme yhteydessä kunnan terveydenvalvonnan, josta on käyty tekemässä valvontasuunnitelman mukainen tarkastus yksikköön sekä muihin valvoviin viranomaisiin.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Henkilöstössä on nimetty arjen työn kannalta keskeisiä osaamisalueita, joita hoitavat nimetyt työntekijät. Nämä löytyvät erillisestä dokumentista IMS-järjestelmässä Osaamisalueet jaetaan henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaisesti. Yksikössä on esimerkiksi laatuosaaja, kirjaamisasiantuntija ja RAI-osaaja.

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan työn laadukkaasta tekemisestä ja kehittämisestä annettujen vaatimusten mukaisesti.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Pappilanpuiston toiminta perustuu Tukenan ja Pirhan väliseen sopimukseen. Sopimuksessa määritellään palvelun keskeinen sisältö, palvelun hinta, asiakkaalta perittävien maksujen määräytymiseen ja perintään vaikuttavat seikat, sopimuksen voimassaolo sekä muut palvelun reunaehdot. Asiakkaan kotikunta tekee palveluista valituskelpoisen päätöksen asiakkaalle ja vastaa palvelusuunnitelman laatimisesta. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että asiakkaalle järjestettävä palvelu täyttää sille sopimuksessa asetetut vaatimukset.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Palvelun tarkka sisältö ja asiakastyön tavoitteet kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaavat asiakkaiden omaohjaajat. Yksikön vastaava ohjaaja varmistaa ajantasaisen päivittämisen puolen vuoden välein. Tuen ja hoivan tarvetta arvioidaan myös RAI-ID mittarilla.

Palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnassa käytetään apuna yksilökeskeisiä menetelmiä, jotta asiakkaan tarpeet ja toiveet tulevat mahdollisimman hyvin kuulluiksi sekä RAI-ID toimintakyvyn arviointityökalua. Palvelun toteuttamissuunnitelmaa päivitetään ja toteutumista seurataan asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa vähintään puolen vuoden välein. Palvelun toteuttamissuunnitelman palaveriin osallistuvat asiakas, omaohjaaja ja läheinen sekä tarvittaessa muita asiakkaan lähellä toimivia yhteistyötahoja.

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

Palvelun toteuttamissuunnitelmapalaverissa esiin tulevat muutokset ja tavoitteet tuodaan yksikön viikkopalaveriin. Tavoitteet kirjataan asiakasjärjestelmään, jossa ne ovat henkilökunnan nähtävillä. Asiakastyön dokumentointi päivittäisessä kirjaamisessa on suunnitelmalähtöistä, tavoitteiden toteutumista arvioidaan kirjaamisen kautta. Omaohjaaja seuraa tavoitteiden toteutumista omien havaintojen lisäksi myös asiakasjärjestelmän kirjauksista ja keskustellen muun henkilökunnan kanssa.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu on osa Pappilanpuiston työntekijöiden perehdytystä ja työyhteisön toimintakulttuuria. Pappilanpuiston arvot ja niiden säännöllinen käsittely yksikön palaverissa 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 Pappilanpuistossa havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan palveluyksikön johtajan toimesta välittömästi. Valvontalain 29 §:n mukaan henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen on ilmoitettava siitä viipymättä palveluyksikön johtajalle. Ilmoitus tehdään IMS toimintajärjestelmän Epäkohtailmoitus -raportilla. Palveluyksikön johtaja ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Mikäli epäkohta ei korjata viivytyksettä, tulee työntekijän ilmoittaa epäkohdasta Aluehallintovirastolle. Asia on kuvattu tarkemmin [Epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa-toimintaohjeessa](#). Ohjeistusta kerrataan kolmen kuukauden välein yksikön palaverissa.

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

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.

Asiakkaalla on myös oikeus tarvittaessa yleiseen edunvalvontaan. Yksiköstä otetaan yhteyttä edunvalvontaprosessin käynnistämiseksi Pirhan vammaispalveluihin ja omatyöntekijään, joka vastaa asiakkaan palvelun järjestämisestä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioillaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohdana. Tukena Pappilanpuistossa asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan:

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Asiakasta ei jätetä vaille tukea, mikäli hän ei itse kykene kantamaan vastuuta tekemistään valinnoista vaan työntekijöiden tehtävä on auttaa ja ohjata. Asiakkaalle annetaan tietoa häntä itseään koskevista asioista. Asiakas saa apua terveydentilansa ja turvallisuutensa ylläpitämisessä ja hänen yksityisyytensä turvaamisessa. Tukenalla on IMS:ssä [asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen ja rajoittamista koskeva ohjeistus](#).

Asiakas osallistuu palvelujensa suunnitteluun ja päätöksentekoon mm. avun ja tuen tarpeen arviointi, talon ulkopuoliseen toimintaan osallistuminen, henkilökohtaisen avun käyttö. Viikoittaisissa asiakaspalaverissa käydään läpi yhteisiä asioita, asiakkaiden toiveita sekä ajankohtaisia asioita. Ryhmämuotoisen asumisen sujumiseksi on laadittu yhteisiä sääntöjä ja keinoja asiakkaiden mielipiteiden esille saamiseksi.

Asiakkaan palvelut tukevat asiakkaalle tärkeiden asioiden toteutumista. Asiakkaan palveluissa otetaan huomioon asiakkaan persoonallisuus, elämäntyyli ja mieltymykset. Palvelujen laatua arvioidaan henkilön hyvinvoinnin näkökulmista. Palvelujen laadun arviointi sisältää asiakaskokemusten keräämistä. Asiakkaat voivat antaa palautetta päivittäin tai esim. omassa viikoittaisessa asiakaspalaverissa. Yksikössä toteutetaan kerran vuodessa asiakaskysely asukkaille.

Kaikkien asiakkaiden raha-asioita hoitaa ja valvoo läheiset tai edunvalvoja. Yksikössä säilytetään ainoastaan asiakkaiden käyttörahoja. Näistä on kirjanpito sähköisessä asiakastietojärjestelmässä. Asiakas saa tukea rahankäyttöön, mutta päättää itse, miten haluaa käyttörahansa käyttää. Ryhmämuotoisessa asumisessa myös mahdollisuus omaan yksityiseen tilaan on tärkeää. Oman huoneen sisustaminen ja vierailukäytännöistä sopiminen on jokaisen asiakkaan itse määriteltävissä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen ja vahvistamisen periaatteista ja käytännöistä on kirjalliset ohjeet ja seurantamenettely rajoittamistoimenpiteiden käytöstä. Haastavien tilanteiden ratkaisemiseksi pyritään aina löytämään ensin muita vaihtoehtoja.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on yksi Pappilanpuiston keskeisistä arvoista. Jokaisen työntekijän kanssa keskustellaan työsuhteen alkaessa, mitä arvot tarkoittavat käytännön työssä, tekemisen tasolla. Näin varmistetaan, että arvot eletään todeksi asiakkaan arjessa.

Asiakkaalle laaditaan tarvittaessa yksilöllinen rajoittamistoimenpidesuunnitelma ja rajoitustoimia seurataan. Suunnitelma ja seuranta löytyvät asiakkaan tiedoista DomaCaresta. Mahdollisen rajoitustoimenpidesuunnitelman teon yhteydessä mietitään, miten ko. rajoitustoimi mahdollisesti voitaisiin poistaa ja korvata toimi jollakin muulla tavalla ja missä ajassa. Mahdollisia rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioidaan säännöllisesti ja niiden käyttö kirjataan aina sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Henkilöstö on koulutautunut haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja niissä toimimiseen Avekki -koulutuksen kautta. Yksikössä ei käytetä rajoittavia välineitä eikä rajoitustoimenpiteitä tällä hetkellä.

Pappilanpuiston asiakkaat ja heidän läheisensä pääsevät osallistumaan yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen mm. antamansa palautteen avulla. Asiakkailta ja läheisiltä kerätään palautetta useilla eri tavoilla.

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

Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa suullista tai kirjallista palautetta palveluyksikön henkilökunnalle. Palautteen vastaanottaja kirjaa sekä positiiviset että negatiiviset palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute -raporttipohjalle. Yksikön eteisessä on laatikko, johon voi antaa anonyymien palautteen kirjallisesti.

Asiakkaille, läheisille ja tilaaja-asiakkailla toteutetaan palautekysely kerran vuodessa. Yksikön johtaja käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle. Suorat palautteet käsitellään lisäksi henkilöstöpalavereissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan asiakkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus tai palautteesta keskustellaan asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Keskustelu kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ostopalvelusopimuksen mukaisesti raportoidaan myös palvelun tilaajaa.

Asiakaskyselyiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa sekä palautteen antajien kanssa. Lisäksi asiakkaiden näkemyksiä toimintakäytännöistä kysytään mm. asukaskokouksissa. Asiakaspalautteista saatu tieto on keskeinen alue toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnittelussa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään johdon katselmuksessa.

<p>Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Sosiaaliasiavastaava neuvoo sinua sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa, neuvoo miten voit toimia, kun olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun, neuvoo ja avustaa sinua muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa sinua oikeuksistasi toimii muutoinkin niin, että oikeutesi toteutuvat.</p> <p>Yhteystiedot: <u>Puhelimitse: (ma, ke, to klo 9–11, tik lo 12.30–14.30): 0405045249</u> <u>Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta</u> <u>Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi</u> <u>Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere.</u></p>
<p>Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoa ja avustaa potilasta muistutuksen tekemisessä, neuvoa, miten potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa ja tiedottaa potilaan oikeuksista. Lisäksi potilasasiavastaava tiedottaa sinua oikeuksistasi toimii muutoinkin niin, että oikeutesi toteutuvat.</p> <p><u>Puhelimitse (ma, ke, to klo 9–11 ja tik lo 12.30–14.30): 0401909346</u> <u>Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta</u> <u>Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi</u> <u>Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere</u></p>
<p>Kuluttajaneuvonnan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. <u>Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta www.kkv.fi</u> <u>puh: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)</u></p>

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Johanna Korhonen, palveluyksikön johtaja p. 040 674 0456, johanna.korhonen@tukena.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 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.

Muistutukset käsitellään yksikössä yhteisesti ja epäkohdat korjataan. Muistutuksen mukaan, voidaan yksikön tulokorttiin tehdä tästä tavoite ja seurata tavoitteen toteutumisesta kuluvan vuoden aikana. Ostopalvelusopimuksen mukaisesti raportoidaan myös palvelun tilaajaa vakavista laatueroista, muistutuksista ja epäkohtailmoituksista (kirjaamo@pirha.fi).

2.5 Henkilöstö

Tukena Pappilanpuistossa työskentelee johtaja, vastaava ohjaaja (sosionomi AMK), ohjaaja (sairaanhoitaja), ohjaaja AMK ja 9 ohjaajaa (lähihoitajaa). Pappilanpuistossa arvostetaan läheltä johtamista, joten palveluyksikön johtaja on päivittäin paikalla. Päivävuoroissa on 3-4 työntekijää vuorossa ja yöllä yksi työntekijä. Osan päivittäisestä työajastaan yksikön johtaja tekee asiakastyötä. Henkilöstömitoitus on rakennettu asiakastarpeita vastaavaksi jokaiseen työvuoroon. Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla.

Sijaisia käytetään tarvittaessa sairaus- ja vuosilomiin sekä koulutuksiin. Lista käytettävistä sijaisista löytyy kansliasta. Tukena Pappilanpuistolla on sopimus Onviren kanssa äkillisiä sijaistarpeita varten silloin, kun tutut sijaiset ovat estyneitä. Palveluja ei kuitenkaan tällä hetkellä ole ollut tarvetta käyttää. Tukenan Tampereen yksiköiden kesken toimii kaksi aluetyöntekijää ennalta tiedettyjen poissaolojen sekä äkillisiin sijaistamistarpeisiin. [Pappilanpuiston ohje henkilökunnan äkillisesti sairastuttua.](#)

Tukena Pappilanpuiston henkilöstön rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että palveluyksikön henkilöstömäärä ja -

rakenne säilyy sopimusehtojen ja Valviran luvan mukaisena. Jokainen rekrytoitava työntekijä haastatellaan henkilökohtaisesti ja näin myös kielitaitovaatimukset tulee varmistettua.

Pätevyysvaatimusten lisäksi oleellista on henkilön soveltuvuus tehtävään. Soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan henkilöllä oleva osaaminen suhteessa palveluyksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja siellä tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin. Työntekijän ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan opintorekisteriote pyytämällä ja hänelle nimetään ohjaaja. Jos nimetty ohjaaja ei ole työvuorossa, ohjaajana toimii vuorossa ole vastuuvuorolainen.

Työntekijän tiedot tarkistetaan Julki Terhikki- tai Suosikki-rekisteristä sekä hänen tulee esittää valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä vaadittu rikosrekisteriote. Vakituisten ja pidempien sijaisuuksien työsuhteeseen tulevien taustatiedot tarkistetaan lisäksi soittamalla Valviran lakimiehelle, jotta saadaan selville mahdolliset rikkeet työhistoriassa.

Uusille työntekijöille ja opiskelijoille nimetään perehdyttäjä ensimmäisiin työvuoroihin, joka jatkaa opiskelijan perehdyttäjänä hänen työssäoloajan. Perehdytys tapahtuu perehdytys suunnitelman avulla. Jokaisella työntekijällä on vastuu ottaa asioista itse selvää, kysyä asioista, jotka ovat epäselviä tai eivät perehdytyksessä jääneet mieleen. Saadun perehdytyksen työntekijä kuittaa toteutuneeksi Mepcoon. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolositoumuksen.

Pappilanpuiston työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta työn edellyttämässä laajuudessa. Täydennyskoulutus perustuu vuosittain laadittavaan henkilöstö- ja koulutus suunnitelmaan ja sen tavoitteena on turvata henkilöstön osaaminen, palveluiden laatu sekä yksikön, työyhteisön ja yksilön kehittyminen. Henkilökohtainen koulutus- tai kouluttautumissuunnitelma laaditaan tarvittaessa työntekijän ja esimiehen yhteistyönä kehityskeskustelun yhteydessä. Palveluyksikön johtaja huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet osaamisvajheet ja koulutustarpeet yksikön koulutus suunnitelmaa laatiessaan.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tukena Pappilanpuiston henkilöstön riittävyyttä seurataan aktiivisesti päivittäin. Seuranta tekee sekä johtaja että vuorossa olevat työntekijät. Riittävän henkilökunnan määrittää palvelusopimus, asiakkaiden sen hetkinen tuen ja hoivan tarve sekä asiakaslukumäärä. Sijaisten palkkaamisen lyhyisiin poissaoloihin on erillinen ohje IMSissä. [Pappilanpuiston ohje henkilökunnan äkillisesti sairastuttua](#). Tarvittaessa yksikön johtaja voi olla yhteydessä toisiin yksiköihin tai palvelupäällikköön tarvittavan työntekijä määrän saamiseksi.

Pienemmällä henkilömäärällä väliaikaisesti työskenneltäessä priorisoidaan vuoron kriittiset tehtävät kuten ruokailut, lääkkeiden saanti ja hoito/hoivatoimenpiteet. Näissä vuoroissa voidaan siivouksia siirtää seuraavaan vuoroon. Näin saadaan asukkaille taattua rauhallinen ja turvallinen ilmapiiri [Pappilanpuiston ohje pienemmällä mitoituksella toimittaessa](#).

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tukena Pappilanpuiston asiakkaan tarvitessa Pappilanpuiston palvelujen lisäksi muita sosiaali- ja terveydenhuollon tai muita palveluita, palvelunantajan kanssa tehdään asiakkaan suostumuksella yhteistyötä tiedonkulun varmistamiseksi. Asukkaan omaohjaaja tai muu nimetty työntekijä on tarvittaessa yhteydessä muihin yhteystahoihin ja koordinoi yhteistyötä ja varmistaa sujuvan tiedonkulun tietosuojan huomioiden. Tarvittaessa järjestetään yhteistyöpalavereita, joissa asiakas on itse mukana sekä hänen läheisensä, jos asukas siihen antaa luvan.

Yksikössä tehdään yhteistyötä monien eri tahojen kanssa. Terveyspalveluiden, apteekin sekä päivä- ja työtoimintojen ja terapeuttien kanssa yhteistyö on aktiivista ja lähes päivittäistä. Lisäksi mm. Pirhan vammaispalveluiden ja edunvalvonnan kanssa teemme yhteistyötä säännöllisesti.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Pappilanpuisto sijaitsee Takahuhdin kaupunginosassa Kotilinnasäätien rakennuttamassa ja Pirkanmaan hyvinvointialueen hallinnoimassa viisikerroksisessa kiinteistökokonaisuudessa. Ulko-ovessa on ovivideopuhelin. Kiinteistön huollosta vastaa Pirhan tilapalvelut. Vikailmoitukset tehdään sähköpostilla: tilapalvelut.helppari@pirha.fi tai soittamalla 03-31159416. Kiinteistö on valmistunut vuonna 2012 eikä kiinteistössä ole tiedossa isoja korjaustarpeita.

Yksikön tilat on suunniteltu lähtökohtaisesti erityisryhmien asunnoiksi ja palvelutiloiksi, esteettömyyden yms. vaatimukset on huomioitu. Pappilanpuistossa on 15 vuokrahuonetta, joissa kussakin on oma wc- ja suihkutila. Asiakkaat ja läheiset ovat sisustaneet asuntonsa omien mieltymystensä mukaan. Asiakkaan omia tiloja ei käytetä hänen poissa ollessaan. Asiakkaalta kysytään lupa, saako hänen omassa huoneessaan käydä silloin, kun hän itse ei ole paikalla. Asiakkaan huonetta ei myöskään esitellä esim. opiskelijoille ilman lupaa.

Yksikössä on toimisto, yhteinen olohuone, kaksi parveketta, keittiö sekä sauna- ja pyykkihuoltotilat. Saunatiloista löytyy asukkaiden yhteiskäytössä oleva wc, lisäksi yksikön tiloissa on henkilökunnan wc. Alakerrasta löytyy muiden toimijoiden kanssa yhteisessä käytössä olevat henkilöstön sosiaalitilat sekä pyörä- ja häkkivarasto.

Kodinkoneet, muut tarvittavat koneet ja laitteet ja välineet on joko Pirhan (vanhemmat Tampereen kaupungin) tai Tukenan asianmukaisista liikkeistä ostettuja välineitä. Niihin tarvittavat käyttöohjeet löytyvät toimistosta. Kaikilla yöntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja korjausta vaativista toimenpiteistä yksikön johtajalle.

Asiakkaiden omaisia vierailee yksikössä lähes päivittäin. Omaisilla on myös mahdollisuus yöpyä asiakkaan omassa huoneessa.

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 dokumentoidaan seurantajärjestelmän laiterekisteriin. Lääkinällistä laitetta saa käyttää vain henkilö, jolla on sen turvallisen käytön vaatima koulutus, perehdytys ja kokemus. Lääkinällisen laitteen aiheuttamista vaaratilanteista tehdään asianmukaisen HaiPro-ilmoituksen lisäksi ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus Fimealle.

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Palveluyksikön johtaja Johanna Korhonen p. 040 674 0456, johanna.korhonen@tukena.fi
--	---

Apuvälineet hankitaan yhteistyössä kotikuntien apuvälinelainaamon henkilökunnan kanssa. Myös asiakkaan omaa fysioterapeuttia konsultoidaan tarvittaessa. Henkilökunta perehdytetään välineiden ja laitteiden käyttöön. Toteutunut perehdytys kuitataan laitekohtaiseen perehdytyksen tarkistuslistaan. Jokainen on vastuussa laitteiden ja välineiden käytön ohjauksesta ja opastamisesta. Laitteet ja välineet huolletaan säännöllisesti vuosittain sekä tarvittaessa. Tukenan omistuksessa olevat laitteet huoltaa ja korjaa Berner Oy.

Palveluyksikössä varmistetaan lääkinällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteiden noudattaminen. Vian huomattuaan jokainen on velvollinen hoitamaan laitteen tai välineen huollon tilauksen. Omaohjaajat luettelovat asiakkaan tietoihin hänen käytössään olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä niiden huoltoon tarvittavat yhteystiedot sekä hoitaa mahdolliseen laina-aikaan liittyvät toimenpiteet. Tukenan omistamat laitteet huoltaa ja korjaa Berner Oy. Korjaukset tilataan sähköpostitse med.huolto@berner.fi tai seurantarekisterin kautta.

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

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tukenassa asiakastiedot kirjataan 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.

Yksikköön on nimetty kirjaamisvastaava, joka koulutetaan ja pitää yllään omaa osaamistaan niin, että pystyy ohjaamaan ja opastamaan sekä varmistamaan kirjaamisen ammatillisuuden. Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Kirjaamisesta on myös Tukenan oma koulutus, joka kaikkien työntekijöiden tulee käydä. Lisäksi yksikössä on kirjaamisen vastuuhenkilö, joka ohjaa ja opastaa sekä varmistaa kirjausten ammatillisuuden. Perinteisen toimistossa tehtävän kirjaamisen lisäksi käytössä on mobiilikirjaaminen. Lisäksi yksikön johtaja yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa seuraavat kirjaamista ja tarvittaessa perehdyttävät työntekijöitä lisää.

Yksikössä on huomioitu hyvien tietojen käsittelyn perusteet ja laadittu [tietosuojaselosteet](#) sekä [selosteet käsittelytoimista](#). Lisäksi Tukenalla on laadittu kattava [tietoturvasuunnitelma](#). Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan Hai-pro- järjestelmän kautta, johon on pääsy kaikilla työntekijöillä.

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

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

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

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

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Tukenan palveluyksiköissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?	23.4.2025
Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö	Virpi Lindroos (sh)
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö	Johanna Korhonen, palveluyksikön johtaja Virpi Lindroos (sh)

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	palveluyksikön johtaja Johanna Korhonen johanna.korhonen@tukena.fi
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Mari Harju, p. 040 660 2873, mari.harju@tukena.fi

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

Tukena huolehtii rekisterinpidosta tilaajan lukuun ja noudattaa tilaajan sopimus- ja muita henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tukena on rekisterinpitäjä tilanteessa, jossa asiakas maksaa palvelunsa itse. Tukenassa asiakastietojen käsittelyyn käytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmää. Tukenalle on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Salassapitovelvollisuus sitoo jokaista Tukenan palveluksessa olevaa ja tämän tiloissa toimivaa henkilöä. Kaikki työsuhteessa olevat työntekijät ja harjoittelussa olevat opiskelijat allekirjoittavat salassapitositoumuksen. Perehdytyksessä palveluyksikön esimies 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.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pappilanpuiston asiakkaat ja heidän läheisensä pääsevät osallistumaan yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen mm. antamansa palautteen avulla. Asiakkailta ja läheisiltä kerätään palautetta useilla eri tavoilla.

Pappilanpuistossa toimii yhteistyöryhmä, joka koostuu yksikön asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten, palvelua ostavien kuntien sekä muiden palveluyksikön sidosryhmien edustajista. Yhteistyöryhmä on luonteeltaan neuvotteleva. Se tekee ehdotuksia ja aloitteita yksikköä koskevissa asioissa ja pyrkii yhdistämään eri intressiryhmien etuja yksikön perustehtävää tukevalla tavalla.

Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa suullista tai kirjallista palautetta palveluyksikön henkilökunnalle. Palautteen vastaanottaja kirjaa sekä positiiviset että negatiiviset palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute -raporttipohjalle. Yksikön eteisessä on laatikko, johon voi antaa anonyymien palautteen kirjallisesti.

Asiakkailla, läheisillä ja tilaaja-asiakkailla toteutetaan palautekysely kerran vuodessa. Asiakaskyselyiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa sekä palautteen antajien kanssa. Lisäksi asiakkaiden näkemyksiä toimintakäytännöistä kysytään mm. asukaskokouksissa. Asiakaspalautteista saatu tieto on keskeinen alue toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnittelussa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään johdon katselmuksessa.

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

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö

Palveluyksikön johtaja Johanna Korhonen
johanna.korhonen@tukena.fi

Pappilanpuistossa riskienhallinta kattaa kaiken sen toiminnan, joka liittyy tavoitteiden asettamiseen, riskien tunnistamiseen, mittaamiseen, arvioimiseen, käsittelyyn, raportointiin, seurantaan, valvontaan ja riskeihin reagoimiseen. Riskienhallinnassa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Omavalvonnan avulla pyritään tunnistamaan jo ennakoon sellaiset kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskien ja mahdollisuuksien arvio toteutetaan vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilökunnan kanssa.

Yksikön johtaja käsittelee Haipro ilmoitukset. Haipro-järjestelmään kirjataan syiden analysointi ja korjaavat toimenpiteet. Erityinen huomio kiinnitetään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyysanalyysiin. Keskeiset havainnot asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä ja haittatapahtumista sekä niiden juurisyistä ja toteutetuista toimenpiteistä raportoidaan kuukausiraportilla palvelupäällikölle. Palvelupäälliköt käsittelevät tapaukset kokouksissaan. Henkilökunnan kanssa Haiprot käsitellään viikoittain pidettävässä henkilöstöpalaverissa. Palaverimuistio on koko henkilökunnan luettavissa.

Yksikön johtaja arvioi Pappilanpuiston toimintaan ja talouteen liittyviä riskejä ja laatii toimenpidesuunnitelmat riskien hallitsemiseksi sekä raportoi johtoryhmää toteutettujen toimenpiteiden vaiheesta ja vaikutuksista. Tukenan toimitusjohtaja raportoi hallitukselle tunnistetuista riskeistä sekä suunnitelluista ja toteutuneista toimenpiteistä riskien hallitsemiseksi. Yksikön johtaja, työsuojeluasiamiehen ja hänen varahenkilönsä kanssa, päivittävät kerran vuodessa tai useammin, yksikön riskien arvioinnin sekä poistumisturvallisuusselvityksen IMS-toimintajärjestelmään.

Pappilanpuiston riskien arvioinnissa on huomioitu muun muassa sähkökatkojen aiheuttamien ja henkilökunnan äkillisen sairastumisen tapaisia riskejä, joihin useampiin on erillinen ohjeistus. Sähkökatkon aikaisen toiminnan ohjeistuksessa on huomioitu eri järjestelmien mahdollinen toimimattomuus, veden ja kylmälaiteiden käyttö sähkökatkon aikana sekä lämmityksen katkeamisesta aiheutuvat toimenpiteet. Henkilökunnan äkillisessä sairastumisessa toimintaohjeissa kerrotaan ilmoittamisen käytännöistä, sijaisen hankinnasta sekä yövuorossa olevan työntekijän toimintaohjeista sairastumistapauksessa.

Tukena Pappilanpuiston elintarvikehygienian kokonaisuus kuvataan elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmassa, jonka laatimisesta palveluyksikön johtaja vastaa. Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmassa kuvataan kriittiset seurantakohteet sekä mittaamis- ja kirjaustiheys. Näiden määrittämisessä konsultoidaan tarvittaessa terveystarkastajaa. Kriittisiä seurantakohteita ovat esimerkiksi vastaanotettavien ja tarjottavien ruokien lämpötilaseuranta sekä kylmä- ja pakastevarastojen lämpötilaseuranta. Kriittisistä seurantakohteista on seurantalomakkeet. Mikäli mitattu lämpötila poikkeaa suosituslämpötilasta, selvitetään syy ja kirjataan tehdyt toimenpiteet seurantalomakkeelle. Palveluyksikön johtaja vastaa omavalvonnan toteutumisen seurannasta.

Yksikössä on tehty [terveydensuojelulain mukainen valvontakäynti](#) helmikuussa 2023, jonka mukaan tilat ja olosuhteet ovat asianmukaiset. Ohjauksena ja neuvontana terveystarkastuksessa oli tavaroiden siirtäminen pois lattioilta saunan WC-tiloista ja varastosta.

Yksikössä on Haipro-järjestelmään tehtynä [työsuojelun riskiarviointi](#), joka sisältää sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet. Riskiarviointi on talletettu organisaation IMS-järjestelmään, josta työntekijät pääsevät sen lukemaan. Seuranta tapahtuu työntekijöiden Haipro-ilmoitusten ja keskustelujen perusteella sekä yksikön johtajan ja muiden yksikössä toimivien henkilöiden havaintojen ja ilmoitusten perusteella.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavia olosuhteita tarkkaillaan omavalvonnan ja aistinvaraisin keinoin. Yksikössä mitataan ja kirjataan lämpötiloja säännöllisesti sekä merkitään ne omavalvontakansioon. Tarvittaessa pystytään säätämään yksikön omaa viilentävää ilmastointia ja

ilmalämpöpumppuja tarpeita vastaavaksi. Yksikössä ei ole havaittu aistinvaraisesti melua ja valaistus on riittävä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen ilmoittamisvelvollisuus. Henkilökunta ilmoittaa yksikön johtajalle havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä. Ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Käytössä on IMS-järjestelmässä oleva Epäkohtailmoitus -raportti, johon voidaan nimettömänä tehdä ilmoitus väärinkäytösepäilystä tai huolen herättäneestä tilanteesta. Palveluyksikön johtaja ryhtyy toimiin epäkohdan poistamiseksi ja ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Henkilöstö informoidaan ilmoitusvelvollisuudesta yksikön palaverissa säännöllisesti kahden kuukauden välein. [Toiminta- ja menetelmäohjeet](#) löytyvät IMS:istä.

Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti -tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan Haipron lisäksi myös DomaCare-asiakastietojärjestelmään ko. asiakkaan tietoihin. Asiakkaat ja omaiset ilmoittavat henkilökunnalle havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Henkilökunta ilmoittaa haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista yksikön johtajalle kirjaamalla Haipro-ilmoituksen tai ilmoituksen IMS-laaturjärjestelmään Mikäli asia koskee kiinteistöä, henkilökunta tekee lisäksi ilmoituksen hyvinvointialueen kiinteistöhuoltoon.

Henkilökunta ilmoittaa yksikön johtajalle havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä. Mikäli asia koskee kiinteistöä, henkilökunta tekee lisäksi ilmoituksen hyvinvointialueen kiinteistöhuoltoon. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kirjataan Haipro ilmoitus.

Pappilanpuistossa havaittuihin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan asian vaatimalla tavalla. Haipro käsitellään, asia viedään henkilöstöpalaveriin, jossa tehdään päätöksiä tarvittavista muutoksista. Korjaavien toimenpiteiden avulla estetään läheltä piti -tilanteiden, haittatapahtumien ja laatupoikkeaminen toistuminen jatkossa. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja parantaa toimintaa. Tarvittaessa muutetaan tai tarkennetaan työkäytäntöjä ja päivitetään työohjeet IMS toimintajärjestelmään.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Henkilökunta ilmoittaa yksikön johtajalle havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä. Mikäli asia koskee kiinteistöä, henkilökunta tekee lisäksi ilmoituksen hyvinvointialueen kiinteistöhuoltoon. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kirjataan Haipro ilmoitus. Pappilanpuistossa havaittuihin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan asian vaatimalla

tavalla. Haipro käsitellään, asia viedään henkilöstöpalaveriin, jossa tehdään päätöksiä tarvittavista muutoksista. Korjaavien toimenpiteiden avulla estetään läheltä piti -tilanteiden, haittatapahtumien ja laatupoikkeaminen toistuminen jatkossa. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja parantaa toimintaa. Tarvittaessa muutetaan tai tarkennetaan työkäytäntöjä ja päivitetään työohjeet IMS toimintajärjestelmään.

Muutoksista tiedotetaan asiakastietojärjestelmän kautta, henkilöstöpalavereissa ja niiden muistiossa sekä sähköpostitse. Toimintajärjestelmään tehdyistä muutoksista tiedotetaan IMS:n kautta. Muutoksista työskentelyssä, myös todetuista ja tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta, tiedotetaan henkilökunnalle viikoittain pidettävässä henkilöstöpalaverissa. Muille yhteistyötahoille muutoksista ilmoitetaan asiasta riippuen sähköpostilla, soittamalla, kirjeellä tai kerran vuodessa pidettävän yhteistyöryhmän tapaamisen puitteissa. Pappilanpuiston asiakkaita tiedotetaan mahdollisista muutoksista viikoittain pidettävässä asukaspalaverissa.

Palveluyksikössä on käytössä ajantasaiset hygieniaohteet sisältäen myös infektiontorjunnan. Hygieniasuunnitelman toteutumista seurataan erilaisin keinoin. Yksikön johtaja ja hygieniavastaavat ohjeistavat ja seuraavat työvuoroissaan muuta henkilökuntaa ohjeiden mukaiseen toimintaan. Epidemiatilanteissa kirjataan sairastuneet ja ollaan yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Yksikön pinnoilta otetaan myös säännöllisesti pintanäytteitä ja näiden tulosten pohjalta tehostetaan siivousta.

Yksikössä tehdään yhteistyötä aktiivisesti toimitilojen omistajan Kotilinnasäätiön sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Tarvittaessa olemme yhteydessä kunnan terveydenvalvonnan, josta on käyty tekemässä valvontasuunnitelman mukainen tarkastus yksikköön sekä muihin valvoviin viranomaisiin.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikissa alihankintana tuotetuissa palveluissa on kirjatut palvelusopimukset/hankintasopimukset. Sopimuksiin on mm kirjattu palvelun sisältö, yhdessä sovitut asiat. Arviointia tehdään palveluista säännöllisesti. Yksiköstä käsin otetaan tarvittaessa yhteyttä palveluiden tuottajaan, mikäli huomataan jotain poikkeavaa laadun-, sisällön- tai turvallisuuden vaatimuksissa.

Laadunvalvontaa tehdään arjessa päivittäin ja poikkeamista ilmoitetaan yksikön johtajalle, joka on yhteydessä kyseiseen palveluntuottajaan. Siivouspalveluita tuottavan yrityksen kanssa järjestetään säännöllisesti kahdesti vuodessa laadunseurantakäynnit yksikköön.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Johanna Korhonen johanna.korhonen@tukena.fi
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

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

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laadimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Palveluyksikön johtaja Johanna Korhonen johanna.korhonen@tukena.fi
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laadimiseen?	Tukena Pappilanpuiston 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. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Yksikön perehdytysohjelma sisältää omavalvontasuunnitelman kokonaisuuteen tutustumisen. Omavalvontasuunnitelma toimii osana perehdytysohjelmaa. Muutoksista tiedotetaan asiakastietojärjestelmän kautta, henkilöstöpalavereissa ja niiden muistioissa sekä sähköpostitse. Toimintajärjestelmään tehdyistä muutoksista tiedotetaan IMS:n kautta.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontasuunnitelma
- [Siivoussuunnitelma](#)
- [Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma](#)
- [Riskien ja mahdollisuuksien arviointi](#)
- [Työsuojelun toimintaohjelma](#)
- [Yksikön lääkehoitosuunnitelma](#)
- [Yksikön työsuojelun toimintaohjelma](#)
- [Sähkökatkon toimintakortti](#)
- [Pelastussuunnitelma](#)
- [Poistumisturvallisuus selvitys](#)

- [Ohjeistukset](#) korona- ja muihin epidemioihin, henkilökunnan äkillisiin poissaoloihin, huoltojen tilaukseen, lääkepoikkeaman tekemiseen.

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.

Yksikön laatuvaastaava- ja omavalvontatiimi seuraa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta ja ilmoittaa muutosten tarpeellisuudesta yksikön johtajalle.

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