Tukena Pappilanpuiston omavalvonta-suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	6.10.2026
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 tietosuoja 16
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 16
3 Omavalvonnan riskienhallinta 17
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 18
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 19
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 20
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 21
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 21
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 Lähisiivous 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	Ympärivuorokautinen 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) palveluyksiköiden palveluille asettamat laatuvaatimukset on kuvattu Tukenan strategiassa.

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 laatutavoitteet on valittu Tukenan arvojen ja strategian pohjalta mahdollistamaan numeerisen laadun arvioinnin. Laatuindikaattorit kertovat mm. asiakkaiden osallisuudesta ja turvallisuudesta. Laatuindikaattoreiden avulla voidaan havaita ongelmakohtia, joihin puuttumalla ja toimintaa kehittämällä palvelujen laatua pystytään parantamaan. Mittareiden tarkastelun avulla määritellään yksikkökohtaiset kehittämiskohteet, joita seurataan viikkopalavereissa ja kuukausiraportoinnissa.

RAI-arviointijärjestelmä on ollut käytössä keväästä 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. 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 hyville 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 laatuvastaava. Laatuvastaava yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa seuraavat laadukkaiden palveluiden toteutumista. Laatuvastaava 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 laatupalavereita, joissa toimintaa kehitetään yhteistyössä.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

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

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

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 selvittelyssä haetaan Pirhan vammaispalvelun sosiaaliohjaajalta.

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

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.

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

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 epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, tulee työntekijän ilmoittaa epäkohdasta Lupa- ja valvontavirastolle. Asia on kuvattu tarkemmin Epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa-toimintaohjeessa. Ohjeistusta kerrataan kolmen kuukauden välein yksikön palavereissa.

Palveluyksikön johtajan saadessa tiedon asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, aloittaa hän välittömästi asian selvittelyn. Johtaja keskustelee asiasta asiakkaan kanssa sekä epäasiallisesti käyttäytyneen työntekijän kanssa. Epäasiallista kohtelua selvitettäessä asiakkaalla tulee olla mahdollisuus käyttää halutessaan valitsemaansa tukihenkilöä. Selvityksen jälkeen johtaja etenee tilanteen vaatimalla tavalla. Toimenpiteinä voi olla lisäperehdytys, ohjeiden selkeyttäminen, suullinen huomautus, kirjallinen varoitus tai irtisanominen. Johtaja ilmoittaa Lupa- ja valvontavirastolle 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 omissa asioissaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana. Tukena Pappilanpuistossa asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavat, joilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

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 koskevissa asioissa. Asiakas saa apua terveydentilansa ja turvallisuutensa ylläpitämisessä ja hänen yksityisyytensä turvaamisessa. Tukenalla on IMS:ssä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen ja rajoittamista koskeva ohjeistus sekä Toimiminen väkivaltatilanteessa, jossa ohjataan toimimaan asiakasta kunnioittaen ja tilanteita ennakoiden.

Asiakas osallistuu palvelujensa suunnitteluun ja päätöksentekoon mm. avun ja tuen tarpeen arviointi, talon ulkopuoliseen toimintaan osallistuminen, henkilökohtaisen avun käyttö. Viikoittaisissa asiakaspalavereissa 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.

Asiakkaille 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 kouluttautunut 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 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 anonyymin palautteen kirjallisesti.
Asiakkaille, läheisille ja tilaaja-asiakkaille 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.

Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	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. Yhteystiedot: Puhelimitse: (ma, ke, to klo 9–11, tik lo 12.30-14.30): 0405045249 Tietoturvallisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere.
Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	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. Puhelimitse (ma, ke, to klo 9–11 ja tik lo 12.30-14.30): 0401909346 Tietoturvallisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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 tuloskorttiin tehdä tästä tavoite ja seurata tavoitteen toteutumisesta kuluvan vuoden aikana. Ostopalvelusopimuksen mukaisesti raportoidaan myös palvelun tilaajaa vakavista laatupoikkeamista, 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 sähköpostitse osoitteesta ammattioikeudet@lvv.fi. Jos tarvitaan tarkempia tietoja rajoitusten tai menetysten syistä, voi viestin lähettää osoitteeseen asiakaspalvelu@lvv.fi, josta se välitetään oikealle käsittelijälle.

Uusille työntekijöille ja opiskelijoille nimetään perehdyttäjä ensimmäisiin työvuoroihin, joka jatkaa opiskelijan perehdyttäjänä hänen työssäoloajan. Perehdytys tapahtuu perehdytyssuunnitelman 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 koulutussuunnitelmaan 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 osaamisvajeet ja koulutustarpeet yksikön koulutussuunnitelmaa laatiessaan.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tukena Pappilanpuiston henkilöstön riittävyyttä seurataan aktiivisesti päivittäin. Seurantaa 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 Kotilinnasäätiön 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 wc, joka ei ole tässä käytössä kuin tilapäisesti. Lisäksi yksikön tiloissa on henkilökunnan wc. Alakerrasta löytyy muiden toimijoiden kanssa yhteisessä käytössä olevat henkilöstön sosiaalitilat sekä apuväline- 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.

Toimitilojen ja toimintaympäristön tietosuojan ja tietoturvan järjestäminen ja toteuttaminen on huomioitu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023, asiakastietolaki) 77 §:n 1 momentin 9 kohdan nojalla laadittavassa tietoturvasuunnitelmassa Tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelman katselmoinnista vastaa Tukenan tietosuojavastaava kerran vuodessa ja tarvittaessa. Mikäli suunnitelmassa havaitaan päivitettäviä asioita, käsitellään tietoturvasuunnitelma konsernin johtoryhmässä. Tietoturva suunnitelma on päivitetty viimeksi 3.4.2025. Tukena Pappilanpuistossa suunnitelman toteuttamisesta vastaa yksikön johtaja.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

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

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	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 lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteiden noudattaminen. Vian huomattuaan jokainen on velvollinen hoitamaan laitteen tai välineen huollon tilauksen. Omaohjaajat luetteloivat 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

Tukenassa asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Tukenassa on käytössä DomaCare versio 1.0 sekä DomaCare versio 2.0. DomaCare versio 1.0 on Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisterin B-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä. DomaCare versio 2.0 on Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisterin A3-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä. DomaCarea on mahdollisuus käyttää myös mobiilisovelluksilla.

Jokainen työntekijä suorittaa työsuhteen alussa eOppivan sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin sekä Kanta-verkkokurssit. Palveluyksikön johtajan kirjaamisen perehdytyksestä vastaa nimetty palvelupäällikkö. Palveluyksikön työntekijöitä ohjaavat ja neuvovat palveluyksikön johtaja ja vastaava ohjaaja. Tarvittaessa palveluyksikkö voi pyytää lisäperehdytystä kirjaamiseen kehittäjätiimiltä.

Kirjaamisen kehittäjätiimi kehittää kirjaamiseen liittyviä koulutuksia sekä perehdytystä. Henkilöstölle pidetään säännöllisesti kirjaamiseen liittyviä osaamispajoja.

Yksikköön on nimetty kirjaamisvastaava, joka kouluttautuu ja pitää yllään omaa osaamistaan niin, että pystyy ohjaamaan ja opastamaan sekä varmistamaan kirjaamisen ammatillisuuden. Asiakastyön kirjaaminen on osa uuden työntekijän perehdyttämistä. 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 Haipro- järjestelmän kautta, johon on pääsy kaikilla työntekijöillä. Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavan, ICT-asiantuntijan ja strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Tietoturvasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. Yksikön johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään.

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

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

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

Hoitajakutsujärjestelmä ja muu teknologia

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Jokaisella Tukenan palveluyksiköllä, jossa toteutetaan lääkehoitoa, on oma lääkehoitosuunnitelma. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat on tehty Tukenan yhteiselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Pohja perustuu STM 2021 Turvallinen lääkehoito -oppaan liitteeseen 6. Yksikkökohtaisissa

lääkehoitosuunnitelmissa on kuvattu yksikön lääkehoitoon liittyvät riskit ja niihin varautuminen. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Tukenan palveluyksiköissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?	Päivitetty 6.8.2026
Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri	Lauri Jokipelto
Palveluyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja	Johanna Korhonen, palveluyksikön johtaja Virpi Lindroos, yksikön sairaanhoitaja

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Johanna Korhonen, palveluyksikön johtaja johanna.korhonen@tukena.fi
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Nina Stenman, p. 0400 891 429, nina.stenman@tukena.fi

Tietosuojaan liittyvä osaaminen varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä ja koulutuksella. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuoja- ja turvakurssi sisäisenä koulutuksena 3.vuoden välein. Tietoturvaloukkauksista tulee ilmoittaa omalle esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle HaiPro -ilmoituksella. Henkilöstö perehdytetään myös salassapitosäännöksiin ja jokainen työntekijä allekirjoittaa tietotekniikan käyttö, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeen. Asiakastietojen käsittelyyn liittyvät tietosuojaselosteet löytyvät toimintajärjestelmä IMS:stä ja yksikön ilmoitustaululta.

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. Salassapitovelvollisuus sitoo jokaista Tukenan palveluksessa olevaa ja tämän tiloissa toimivaa henkilöä. Henkilöstö perehdytetään myös salassapitosäännöksiin ja jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa tietotekniikan käyttö, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeen. 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. 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.

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 anonyymin palautteen kirjallisesti.

Asiakkaille, läheisille ja tilaaja-asiakkaille toteutetaan palautekysely kerran vuodessa. 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.

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.

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 ennakkoon sellaiset kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. 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 juurisyyanalyysiin. 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.

Palveluyksikön keskeisimmät riskitekijät ovat lääkehoito, henkilöstön saatavuus ja haastavat asiakastilanteet. Riskien arviointia tehdään yksikössä päivittäin arjessa, mietitään henkilöstön kanssa ratkaisuja sekä tehdään ohjeistuksiin tarvittaessa muutoksia. Haastavissa asiakastilanteissa tilannetta arvioidaan myös asiakkaannäkökulmasta ja ratkaisuja tehdään yhdessä. Riskienhallintaan perehdytetään koko henkilöstö ja riskeihin palataan palavereissa sekä aina ohjeistusten päivitysten yhteydessä. Palveluyksikön riskien mahdollisuuksien arviointi, Toimiminen väkivaltaisessa asiakastilanteessa. Ohjeistus työmenetelmiin ja keinoihin asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi.

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 2026, jonka mukaan tilat ja olosuhteet ovat pääsääntöisesti asianmukaiset. Raportin mukaan toimenpiteitä vaativat kohteet korjataan asianmukaisesti.

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.

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-laatujärjestelmään Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti -tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan Haipron lisäksi myös DomaCare-asiakastietojärjestelmään ko. asiakkaan tietoihin. Mikäli asia koskee kiinteistöä, henkilökunta tekee lisäksi ilmoituksen Kotilinnasäätiölle.

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.

Haiprojärjestelmässä on mahdollisuus valita Never event kohta vakavissa vaaratapahtumissa. Mikäli seuraus asiakkaalle on vakava haitta tai vaaratapahtuman riskiluokka on merkittävä tai vakava riski, lähtee järjestelmästä automaattisesti viesti vakavasta vaaratapahtumasta asiakasturvallisuus-ilmoitusten osalta aluejohtajalle ja työturvallisuusilmoitusten osalta työsuojelupäällikölle. Vakavan vaaratapahtuman vastuuhenkilö kokoaa tapauskohtaisen tutkintaryhmän, jossa on vastuuhenkilön lisäksi ainakin yksikön johtaja ja alueen aluejohtaja. Mikäli asiasta on tehty sekä asiakas- että työturvallisuusilmoitus, tutkintaryhmässä ovat molempien vastuuhenkilöt. Mikäli vaaratapahtuma liittyy lääkehoitoon, tutkintaryhmässä on myös hoitotyön osaajat -ryhmän edustus. Tutkintaryhmä tekee HaiPro-järjestelmässä vaaratapahtuman analysoinnin, määrittää toimenpiteet ja niille vastuuhenkilöt. Merkittävistä/vakavista laatupoikkeamista tulee tiedottaa myös valvontayksikköä kirjaamo@pirha.fi. Sähköpostin otsikoksi ”Omavalvonnallinen ilmoitus”. Tämä ei korvaa ilmoittamista palvelun tilaajalle.

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 hygieniaohjeet 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.

Toimintaamme merkittävästä vaikuttavat tapahtumat, asiakasturvallisuutta merkittävästi vaarantavat tapahtumat tai palvelutuotannon keskeyttävät tapahtumat ovat häiriötilanteita, joista ilmoitamme heti hyvinvointialueelle (Pirha).

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Palveluyksikön johtaja Johanna Korhonen johanna.korhonen@tukena.fi
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	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.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma
- Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma
- Riskien ja mahdollisuuksien arviointi
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Yksikön työsuojelun toimintaohjelma
- Sähkökatkon toimintakortti
- Pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- 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 katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein sekä aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelman lopussa olevaan muutoslokiin.

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

Yksikön laatuvastaava- 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.

Muutosloki

Versio 2

5.10.2026

2.1 Lääkehoitosuunnitelman päivitys

2.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen, suunnitelmat

2.8 Tietoturvasuunnitelman päivityksen vastuut

3.1 Riskien tunnistaminen

3.2 Vakavien vaaratapahtuminen selvittäminen

Muutettu Aluehallintovirasto ja Valvira Lupa- ja valvontavirastoksi kyseisiin asianmukaisiin kohtiin.

Versio 1

6.8.2026 Omavalvontasuunnitelma päivitetty uudelle pohjalle.