



Tukena

Tukena Kultasiipi omavalvonta- suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	16.3.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Riina Göös, palveluyksikön johtaja
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.55

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	2
1.3.	Palveluyksikön ostopalvelut.....	2
1.4	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakasturvallisuus.....	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	8
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	9
2.4	Muistutusten käsittely.....	13
2.5	Henkilöstö.....	13
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
2.8	Toimitilat ja välineet.....	15
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	16
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	18
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	19
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	20
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	21
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	21
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	22
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	23
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	24
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	24
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	25
4.1	Vastuut ja toimeenpano.....	25
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	26

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 Kultasiipi
Osoite	Palstatie 10 40520 Jyväskylä
Palveluyksikön vastuhenkilö	Riina Göös
Vastuuhenkilön puhelin	040 668 3252
Vastuuhenkilön sähköposti	riina.goos@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Siivouspalvelut	TL-Maint	Riina Göös
Ateriapalvelut	Tukena Päivänsäde	Riina Göös
Kiinteistöhuolto	TL-Maint	tekninen isännöitsijä Marika Salonen
Vartiointipalvelut	Securitas Oy	Riina Göös
Työterveyshuolto	Mehiläinen	Henkilöstöhallinto Tukena

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Kehitysvammaisten lasten ja nuorten ympärivuorokautinen palveluasuminen
---	---

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Kehitysvammaan tai muun syyn vuoksi apua ja tukea tarvitsevat lapset
Paikkamäärä	7
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Palvelua tuotetaan ostopalveluna sopimuksen perusteella
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Keski-Suomen 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

Tukenan yhteisenä tavoitteena on kehitysvamman tai muun synn vuoksi apua ja tukea tarvitsevan ihmisen hyvä elämä, osallisuus ja läheisten luottamus. Tukena Kultasiipi tuottaa Hyvä elämä palveluita@ sekä kehittää palveluiden sisältöjä ja palvelumalleja alueellisten tarpeiden mukaan yhteistyössä hyvinvointialueen ja muiden toimijoiden kanssa.

Tukena Kultasiipi tarjoaa pitkäaikaista asumispalvelua erityistä tukea tarvitseville lapsille ja nuorille. Toimintamme lähtökohtia ovat lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet, perheiden kanssa tehtävä yhteistyö sekä kasvatuskumppanuus.

Asiakkaan hyvä elämä on toimintamme lähtökohtana ja palvelun sisältö suunnitellaan jokaiselle asiakkaalle hänen tarpeisiinsa vastaavaksi. Asiakkaan mielipide selvitetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä hyödyntäen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ikätasoisesti. Kultasiiven toiminta-ajatuksena on kasvatuskumppanuus perheiden kanssa. Asiakkaiden vanhemmat sekä sisarukset ovat tiiviisti yhteistyössä kanssamme. Perheen lisäksi yhteistyötä tehdään laajasti asiakkaan palveluverkoston kanssa.

Tukena Kultasiivessä työtämme ohjaavat yhteiset arvomme, joita ovat inhimillisyys, oikeudenmukaisuus, rohkeus ja vastuullisuus. Arvot eivät ole vain sanoja vaan todella näkyvät jokapäiväisessä työssämme.

Inhimillisyys arvopohjamme perusta. Tukena Kultasiivessä tämä näkyy niin, että jokaisen asiakkaan arki rakennetaan hänen tarpeidensa ja toiveidensa pohjalta; jokaisella asiakkaalla on omannäköisensä arki ja tavoitteet. Arvostamme erilaista osaamista ja työntekijämme pääsevät hyödyntämään niitä työssään. Moniammatillisuus on työyhteisömme vahvuus. Inhimillisyys näkyy myös siinä, että arvostamme ja edistämme asiakkaamme itsemääräämisoikeutta, täysivaltaisuutta, yksilöllisyyttä ja turvallisuutta.

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

Tukena Kultasiivessä toimimme vastuullisesti. Hyödynnämme moniammatillista henkilöstöä sekä jo olemassa olevaa tietoa ja taitoa. Tukena Kultasiiven omavalvonta toimii ja mahdollisiin epäkohtiin osataan tarttua. Yhdessä sovitut toimintatavat luovat selkeän pohjan työlle sekä perustan

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

Rohkeus näkyy työssämme siten että otamme rohkeasti puheeksi asiakkaaseen liittyvät asiat niin läheisten kuin tilaaja kumppaninkin kanssa. Me myös arvioimme ja kehitämme toimintaamme innovatiivisesti. Keräämme palautetta kehittyäksemme. Tukena Kultasiiven työyhteisö on muutosmyönteinen ja valmis ja rohkea kokeilemaan uusia toimintatapoja. Ohjaajat ovat innokkaita kouluttautumaan ja jakamaan omaa osaamistaan.

Kestävä talous ja kasvu

Taloutemme on vastuullista ja kestävä. Käytämme toiminatamme tuotot palveluiden kehittämiseen ja asiakkaiden hyvän elämän rakentamiseen. Tukena Kultasiiven palveluyksikön johtajalla on käytössään tarvittavat työkalut talouden suunnitteluun sekä ajantasaiseen seurantaan.

Taloudellisuus ja resurssiviisas ajattelu on osa palveluyksikköme arkea. Tukena Kultasiiven henkilökunta on mitoitettu asiakastarvetta vastaavaksi ja työvuorot laaditaan vastaamaan todellista tarvetta. Tukena Kultasiivessä kestävä talous tarkoittaa myös resurssiviisautta hankintoja tehtäessä. Laadukkailla palveluilla huolehdimme palvelutoiminnan jatkuvuudesta ja uusien asiakkaiden ohjautumisesta palveluihin.

Sujuva arki ja kyvykkyys

Tukena Kultasiiven toimintatavat tukevat asiakkaidemme hyvää elämää. Palveluprosessit ovat vuosien saatossa hioutuneet toimivaksi kokonaisuudeksi ja arki on suunniteltu asiakastarpeita vastaavaksi.

Sujuvuuden ylläpitämiseksi kehitämme toimintaa jatkuvasti. Arjen aikataulut muokkautuvat koulu- ja muuttuvien aikataulujen mukaan. Käytämme työssämme asiakastietojärjestelmän ominaisuuksia arjen sujuvuuden varmistamiseksi. Käytössämme on tarkoituksenmukaiset ohjelmat ja käyttöjärjestelmät. Henkilöstö kehittää omaa osaamistaan aktiivisesti kouluttautumalla.

Houkuttava ja koukuttava työyhteisö

Tukena Kultasiivessä ohjaajilla on mahdollisuus tehdä merkityksellistä työtä asiakkaan hyvän elämän toteuttamiseksi. Kultasiiven asiakasryhmä tekee työstä työntekijöilleen erityisen merkityksellistä.

Tukena Kultasiivessä työntekijät pystyvät vaikuttamaan oman työpäivänsä sisältöön suunnitteleamalla työpäivän kulkua yhdessä asiakkaan sekä työyhteisön kanssa. Jokaisella työntekijällä on tärkeä rooli työyhteisössä ja hyödynämme työssämme tiimityötä.

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

Osaaminen ja läheltä johtaminen

Tukena Kultasiiven palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että työntekijöitä on riittävästi ja että henkilökunnan koulutus ja ammattitaito ovat riittävät laadukkaan palvelun tuottamiseksi. Henkilökunnan riittävyttä ja kelpoisuutta arvioidaan suhteessa asiakkaiden toimintakykyyn, avun ja tuen tarpeeseen sekä toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.

Työntekijöiden rekrytinnissa huomioidaan, että palkattava henkilö täyttää avoimen tehtävän vaatimat koulutus- ja osaamistarpeet. Lisäksi arvioidaan työntekijän osaamista suhteessa palveluyksikön perustehtävään, tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin. Kaikilta uusilta työntekijöiltä pyydetään työsuhteen alussa rikosrekisterilain 6§:n 2 momentin mukainen rikosrekisteriote. Rikosrekisteri ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi.

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

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

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

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

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

Tukena Kultasiivessä on otettu käyttöön RAI-arviointijärjestelmä vuoden 2023 lopulla. Henkilökunta on saanut järjestelmän käyttöön koulutusta ja perehdytystä. Asiakaskohtaista RAI-tietoa hyödynnetään asiakkaan tavoitteiden laatimisessa. Tavoitteet kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisen kirjaamisen avulla. Lisäksi omaohjaajat arvioivat kuukausittain tavoitteiden saavuttamista. Omaohjaaja, asiakas ja asiakkaan huoltajat päivittävät palvelun toteuttamissuunnitelman 6 kk välein tai tarvittaessa. Suunnitelman päivittämisen yhteydessä arvioidaan, kuinka tavoite on saavutettu ja asetetaan jatkotavoitteet.

Saamme tehdyistä Rai-arvioinneista vertailutietoa THL:n raporteista. Käymme yksikkötason raportit läpi henkilökunnan kanssa ja vertaamme niitä Tukenan asettamiin tavoitteisiin. Saatujen tulosten pohjalta asetamme palveluyksikkömme omat kehittämistavoitteet ja mietimme keinot niiden saavuttamiseksi.

Tukena on valinnut organisaatiotasolla seurattaviksi laatuindikaattoreiksi:

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

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

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

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

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

Tukena Kultasiiven on tehty sekä sisäisiä auditointeja että ulkoinen laadun arviointi. Hyödynnämme toimintamme laadunvarmistamisessa myös muissa Tukenan yksiköissä tehtyjen auditointien positiivisia havaintoja, kehittämiskohteita sekä poikkeamia ja tarkastelemme omaa toimintaamme suhteessa niihin.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä muut turvallisuushavainnot kirjataan HaiPro-järjestelmään. Kirjauksen tekee tapauksen havaitsija, 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.

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

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan, hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa sekä asiakasta hoitaneiden asiantuntijoiden kertoman ja havaintojen perusteella. Tukena Kultasiivessä resurssit suunnitellaan vastaamaan asiakkaan palvelutarvetta.

Työntekijät kirjaavat tekemänsä asiakasturvallisuushavainnot HaiPro-järjestelmään. Tapahtumat käsitellään henkilöstöpalaverissa ja mietitään yhdessä, kuinka tapahtuma voidaan jatkossa välttää. Asiakasturvallisuus ilmoitukset kirjataan HaiPro-järjestelmän lisäksi DomaCare asiakastietojärjestelmään ja tapahtumista ilmoitetaan myös asiakkaan läheisille.

Tukena Kultasiiven henkilökuntaa on koulutettu kohtaamaan aggressiivinen tai haastavasti käyttäytyvä asiakas. Koulutuksissa pääpaino on ollut tilanteiden ennakoinnissa ja haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä. Näitä asioita on opeteltu Avekki- koulutuksissa. Tarvittaessa henkilökuntaa lisäkoulutetaan aiheeseen.

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

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Tukena Kultasiivessä palveluyksikön johtaja toimii yksikön vastuuhenkilönä ja vastaa yksikön toiminnasta sekä tuotettavan palvelun laadusta. Yksikön johtaja työskentelee fyysisesti palveluyksikössä ja seuraa päivittäistä asiakastyön toteutumista. Lisäksi hän osallistuu myös asiakastyön toteuttamiseen. Johtajan varahenkilönä toimii yksikön vastaava ohjaaja. Johtajan ollessa pois, yksikön vastaava ohjaaja toimii työnjohdollisessa roolissa. Vastaava ohjaaja on perehdytetty työtehtäviin tarvetta vastaavasti.

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

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

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

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palveluita järjestettäessä vahvistetaan asiakkaiden itsenäistä suoriutumista, periaatteina tässä ovat asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.

Asiakaskohtaiset tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. 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.

Tukena Kultasiiven palveluihin ohjaututaan hyvinvointialueen sosiaalityön kautta. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja etsivät asiakkaille sopivia palveluita ja ovat yhteydessä Tukena Kultasiiven palveluyksikön johtajaan. Ennen päätöstä asiakkaan muutosta palveluyksikköön, yksikön työntekijät vierailevat asiakkaan sen hetkisessä asuinpaikassa. Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan, hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa sekä asiakasta hoitaneiden asiantuntijoiden kertoman ja havaintojen perusteella.

Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan vanhemmat ja huoltajat ovat suuressa roolissa palvelutarpeen arvioinnissa. Ennen muuttopäätöstä asiakasta ja perhettä tavataan tuen tarpeiden kartoittamiseksi ja palvelun sisällön suunnittelemiseksi. Tapaamisten tavoitteena on myös kartoittaa perheen toiveet ja tarpeet. Asiakkaan asuessa Tukena Kultasiivessä hänen palvelutarvettaan havainnoidaan ja arvioidaan arjessa sekä asiakkaan tilanteen muuttuessa.

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

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

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

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

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

Tukena Kultasiivessä käytetään RAI-ID arviointityökalua. RAI-arvioinnit laaditaan kaikille asiakkaille 2 viikkoa muuttamisen jälkeen ja päivitetään puolen vuoden välein. Arviointi antaa kokonaiskuvan asiakkaan tuen tarpeista ja auttaa yksilöllisten tavoitteiden asettamisessa. RAI-arviointi toteutetaan kahden työntekijän toimesta ja arvioinnin laatimisen jälkeen laaditaan/päivitetään asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma. Palvelun toteuttamissuunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Suunnitelmassa avataan mm. asiakkaan tuentarpeet, itsemääräämisoikeuden tukemisen ja rajoittamisen toimenpiteet sekä tavoitteet. Suunnitelmaa päivitetään puolen vuoden välein tai tarvittaessa, esimerkiksi jos asiakkaan arkeen ja toimintakykyyn tulee muutoksia. Päivityksen yhteydessä arvioidaan sovittujen asioiden ja toimenpiteiden vaikutuksia, toteutusta ja tehdään tarvittavat muutokset. Palvelun toteuttamissuunnitelman pohjalla on asiakkaan toiveet ja mieltymykset, joita asiakas itse tai/ja läheiset voivat tuoda esille. Tavoitteena on rakentaa asiakkaalle omannäköinen mielekäs arki ja elämä.

Jokainen ohjaaja lukee päivitetyn palvelun toteuttamissuunnitelman ja toteuttaa asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa suunnitelman asettamien tavoitteiden mukaisesti. Jokaisella asiakkaalla on asetettu seurattavia tavoitteita, joita ohjaajat seuraavat, toteuttavat sekä päivittävät tarvittaessa. Tukena Kultasiiven vastaava ohjaaja huolehtii siitä, että palvelun toteuttamissuunnitelmat päivitetään määräajassa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Tukena Kultasiivessä asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan:

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

Tukena Kultasiiven periaatteisiin kuuluu asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukeminen ja edistäminen sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Jokaisen asiakkaan kohdalla on kirjattu palvelun toteuttamissuunnitelmaan itsemääräämisoikeutta vahvistavat toimenpiteet sekä kohtuulliset mukautukset, jolla turvataan täysimääräinen osallisuus.

Tukenassa järjestetään koulutusta ja perehdytystä itsemääräämisoikeuteen liittyen. Säännöllisissä tapaamisissa jaetaan konsernin sisällä hyviä käytäntöjä asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Lisäksi Tukenalla on kattava ohjeistus asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyen.

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen käytetään vain laissa määriteltyjä keinoja ja rajoitustoimenpiteitä toteuttavat toimintayksikön henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- tai

terveydenhuollon ammattihenkilöt tai niihin rinnastettavat ammattihenkilön tehtäviä hoitavat henkilöt. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan, kirjataan ja raportoidaan laissa säädetyllä tavalla.

Rajoitustoimenpideprosessi koostuu lakiin pohjautuvista oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista. Asiakkailta on oikeus tulla kuulluksi ja hänen itsemääräämisoikeuttaan tukevat ja mahdollisesti rajoittavat toimet suunnitellaan ja kirjataan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Rajoitustoimenpiteen kohdistuessa alaikäiseen, rajoitustoimenpidettä käytettäessä otetaan huomioon alaikäisen etu sekä hänen ikänsä ja kehitystasonsa.

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

Palveluyksikön toimintaperiaatteet varmistavat, että palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä ja että palveluissa käytetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevia keinoja ja toimintatapoja. Lisäksi tuemme ja edistämme rajoitustoimenpiteille vaihtoehtoisten ja kuntouttavien toimintatapojen käyttöön ottamista.

Laadimme asiakkaan rajoittamistoimenpidesuunnitelmat osaksi palvelun toteuttamissuunnitelmaa yhdessä moniammatillisen työryhmän, asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja ne päivitetään 6 kk välein. Moniammatillinen asiantuntijaryhmä koostuu Keski-Suomen hyvinvointialueen lääkäristä, psykologista sekä sosiaalityöntekijästä. Rajoittamistoimenpiteiden käytöstä raportoidaan hyvinvointialueelle asiakkaan nimetylle omatyöntekijälle kuukausittain.

Erityishuollossa sallitut rajoitustoimenpiteet ovat

- kiinnipitäminen 42 f §
- aineiden ja esineiden haltuunotto 42 g §
- henkilöntarkastus 42 h §
- lyhytaikainen erillään pitäminen 42 i §
- välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta 42 j §
- rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa 42 k §
- rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa 42 l §
- valvottu liikkuminen 42 m § ja
- poistumisen estäminen 42 n §.

Tukena Kultasiivessä käytössä olevia rajoitustoimenpiteitä ovat kiinnipitäminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa sekä valvottu liikkuminen. Valvottua liikkumista toteutetaan videokuvallisen itkuhälyttimen avulla. Tätä rajoitustoimenpidettä toteutettaessa huomioidaan asiakkaan yksilöllisyyden suoja sekä informoidaan asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon osallistuvia videokuvallisen itkuhälyttimen käytöstä. Rajoitustoimenpiteen käyttö ja menettelytavat on kuvattu tarkemmin asiakkaan yksilöllisessä suunnitelmassa.

Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	<p>Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka p. 044 265 1080, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi</p> <ul style="list-style-type: none">• Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja varhaiskasvatustilain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa• Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatustilain muistutuksen tekemisessä• Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatustilain oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa• Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä• Tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	<p>Potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli p. 014 269 2600, potilasasiavastaava@hyvaks.fi</p> <ul style="list-style-type: none">• Ohjaa potilasta keskustelemaan heti ongelmatilanteiden ilmetessä asianomaisen henkilön kanssa.• Neuvoa tarvittaessa ristiriitojen ratkaisemisessa ja mm. muistutuksen tekemisessä, mikäli muuta ratkaisua ei löydy. Mikäli potilas haluaa tuoda esiin näkemyksensä hoidon laadusta tai kohtelusta, voi hän tehdä kirjallisen muistutuksen potilaslain perusteella.• Toimii hyvinvointialueella potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.• Tiedottaa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä potilaslain mukaisesti.• Ohjaa tarvittaessa tekemään potilasvahinkoilmoituksen.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Riina Göös
---	-----------------------------------

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.

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

2.5 Henkilöstö

Tukena Kultasiiven henkilöstö koostuu moniammatillisesta tiimistä, jossa työskentelee vakituisesti 18 työntekijää. Tehtävänimikkeitä palveluyksikössä on palveluyksikön johtaja, vastaava ohjaaja, ohjaaja amk, ohjaaja aluetyöntekijä, 13 ohjaajaa sekä avustava ohjaaja. Kultasiiven työntekijöiden määrä on suhteessa lasten yksilöllisiin tuen tarpeisiin. Lisäksi alihankintana tehtävien tukipalveluiden yhteenlaskettu työpanos on 1.

Tukena Kultasiivessä työskentelee lisäksi useita sijaisia, jotka täydentävät henkilöstöä vuosilomien ja muiden pidempien poissaolojen aikana. Sijainen järjestetään myös lyhyisiin sairaspöissaoloihin mahdollisuuksien mukaan. Sijaiset koostuvat sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä ja alan opiskelijoista. Tukena Kultasiivessä on luotu sijaisten WhatsApp-ryhmä, jonka kautta tarve sijaisuudelle ilmoitetaan. Henkilöstön rekrytoinnin yhteydessä on kartoitettu työntekijöiden halukkuutta toimia palveluyksikössä lyhyt- ja pitkäaikaisissa sijaisuuksissa. Sijaisverkostoa kartutetaan myös sosiaali- ja terveysalan opiskelijoilla ja palveluyksikkö toimii opiskelijoiden harjoittelupaikkana.

Sijaisten ollessa sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita pyydetään heitä toimittamaan opintorekisteriote työnantajalle. Tukena Kultasiivessä työvuorossa oleva vastuuvuorolainen ohjaa ja opastaa opiskelijaa työssään.

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

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

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

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

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

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

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys seuranta

Tukena Kultasiiven palveluyksikön vastuuhenkilö varmistaa henkilöstön riittävän määrän vastaamaan asiakkaiden palvelun tarvetta. Vastuuhenkilö tekee aktiivista yhteistyötä henkilöstön kanssa

henkilöstöresurssien käytön suunnittelussa. Henkilöstöresurssit kohdennetaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti hyvällä työvuorosuunnittelulla. Asiakstarpeen vaatiessa käytetään lisäksi sijaistyövoimaa.

Tukena Kultasiivessä on laadittu toimintaohje työntekijöiden äkillisten poissaolotilanteiden hoitamiseen. Työtehtävien organisoinnilla ja priorisoinnilla sekä sijaistyövoimalla varmistetaan äkillisissä tilanteissa henkilötön riittävyys.

Toimiluvan mukaista henkilöstömitoitusta seurataan lisäksi myös työvuorovelhon mitoituslaskurilla.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tukena Kultasiiven asiakkaiden hoitoa, kasvatusta ja kuntoutusta tehdään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Asiakkailla voi olla useita hoitokontakteja sekä palveluita myös Keski-Suomen hyvinvointialueen ulkopuolella. Oppivelvollisuuden piiriin kuuluvien asiakkaiden kohdalla tehdään tiivistä yhteistyötä koulutoimen kanssa. Yhteistyö ja kuulumisten vaihto koulun kanssa on tärkeää asiakkaan päivittäisen hoidon ja kuntoutuksen vuoksi. Usealla asiakkaalla on saattaja koulumatkalla, jolloin tiedonkulku tärkeistä hoitoon liittyvistä asioista on saumatonta. Päivittäisiä kuulumisia kouluihin välitetään myös asiakkaiden omien Moi-sovellusten kautta. Lisäksi molemminpuolista yhteyttä pidetään puhelimitse sekä Wilma-sovelluksen avulla.

Terveydenhuollon palveluiden osalta hoitokontakteja voi olla sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa. Erikoissairaanhoidon puolella yhteyttä pidetään säännöllisesti erikseen sovittuina aikoina sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaan hoitoon liittyen erikseen. Asiakkailla on hyvät hoitokontaktit terveydenhuollon puolelle; konsultaatiot onnistuvat usein puhelimitse ja yhteydenpito on säännöllistä.

Asiakkailla laaditaan kokoavia suunnitelmia, jossa eri tahojen edustajat tuovat näkemyksiään esille. Näitä ovat palvelusuunnitelma, kuntoutussuunnitelma, hojks-suunnitelmat sekä asiantuntijaryhmä rajoitustoimenpiteiden tarpeen arvioinnissa. Yhteistyöpalaveriinkin osallistuu lapsen lisäksi huoltajat, Tukena Kultasiiven ohjaaja sekä ammattilaisia tarpeen mukaan. Asiakkaan ajantasaiset suunnitelmat tulevat aina tiedoksi Kultasiiveen.

Eri yhteistyötahoihin pidetään yhteyttä ensisijaisesti puhelimitse, mutta käytössä on myös salatut sähköpostiviestit. Asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään pidetään säännöllisesti yhteyttä puhelimitse ja sähköpostitse. Asiakkaiden vanhemmat toimivat raha-asioiden hoitajina ja heidän kanssaan yhteistyössä suunnitellaan asiakkaan hankintoja ja hoidetaan raha-asiat.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Kultasiiven palveluyksikön kiinteistön omistaa Suomen Hoivatilat, joka vuokraa kiinteistön Tukenalle. Toimitiloja huoltaa TL-Maint ja huoltopyynnöt tehdään Granlund Manager ohjelman kautta. Ohjelmasta pystyy välittämään pyynnön joko huoltoyhtiölle tai suoraan kiinteistön omistajalle. Teknisenä isännöitsijänä toimii Tukenassa Marika Salonen. Tukena Kultasiiven työntekijöiden vastuulla on ilmoittaa kiinteistöön liittyvistä puutteista tai korjaustarpeista asiasta vastaavalle taholle. Tekninen isännöitsijä sekä kiinteistön omistajan edustaja pitävät kahden vuoden välein kiinteistökierroksen, jonka yhteydessä arvioidaan kiinteistön ylläpito ja korjaustarpeita. Myös palveluyksikön edustaja on mukana kiinteistökierroksella.

Tukena Kultasiivessä on seitsemän huonetta kehitysvammaiselle tai erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle. Palveluyksikkö jakaantuu kolmen ja neljän asunnon kotiryhmiin, kettu ja koivu. Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jolla varmistetaan asiakkaiden yksityisyyden suoja. Asuinhuoneet ovat kooltaan 25 m² ja jokaisella asiakkaalla on oma pesuhuone ja wc. Tukena Kultasiivessä tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa. Asiakkaan omaiset ja muut läheiset voivat vierailla palveluyksikössä ja tarvittaessa myös yöpyä asiakkaan huoneessa.

Asiakkaiden huoneet on rauhoitettu asiakkaan omia tarpeita varten ja yhteinen oleminen tapahtuu pääsääntöisesti Tukena Kultasiiven yhteisissä tiloissa. Palveluyksikön yhteisiä tiloja ovat erillinen keittiö sekä oleskelu- ja toimintatilat. Yleisiä tiloja hyödynnetään yhteiseen oleskeluun, leikkiin, musisointiin ja rentoutukseen sekä kodin askareiden tekemiseen. Lisäksi yksikössä on siivouskomero, jossa säilytetään ostopalvelutoimijan siivousvälineitä sekä yksikön omia siivousvälineitä.

Tukena Kultasiivellä on Tukena Päivänsäteen kanssa jaetut saunatilat sekä vaatehuolto. Saunaa käytetään vuoropäivinä toisen yksikön kanssa erillisen sopimuksen mukaan ja vaatehuollossa molemmilla palveluyksiköillä on nimetyt pesu- ja kuivausrummut. Tukena Kultasiiven henkilökunnan toimistotilat sijaitsevat kiinteistön Päivänsäteen puoleisessa päädyssä ja ovat myös yhteiset jaetut tilat Tukena Päivänsäteen henkilökunnan kanssa. Yhteisessä jaetussa toimistotilassa on riski, että asiakkaan tietosuoja rikkoutuu. Jaetuissa tiloissa työskennellessä tietosuojaan liittyvät asiat huomioidaan erityisesti. Muita yhteisiä jaettuja tiloja on lääkehuone. Lääkehuoneeseen on erillisellä lukkosarjoituksella tehty eri yksiköiden lääkekaapit. Näin ollen asiakkaan hoitoon osallistumaton ei pääse käsiksi hänen lääketietoihinsa.

Kaikki yksikön tilat ovat esteettömät ja turvalliset. Tukena Kultasiivellä on oma aidattu esteetön leikkipiha sekä hyvät kulkuyhteydet lähiympäristöön. Lähellä on myös koulun piha leikkimahdollisuuksineen sekä useita leikkipuistoja. Hyödynnämme myös muita lähipalveluita kuten alueen lähikauppa ja apteekki.

Tukena Kultasiiven palveluyksikköön on tehty terveystarkastus 8.11.2024. Terveystarkastaja totesi tilojen olevan turvalliset ja terveelliset sekä tarvetta vastaavat. Vähäisiä puutteita todettu olevan vaatehuoltotilan ilmanvaihdossa. Vaatehuollon käyttökapasiteetti on suuri ja ajoittain kosteus sekä lämpötila nousevat. Tekninen isännöitsijä huolehtii ilmanvaihdon tehostamisen järjestämisestä yhdessä kiinteistön omistajan kanssa.

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

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 palveluysikköön, jossa käytetään lääkinällisiä laitteita, nimetään lääkinällisten laitteiden vastuhenkilö.

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.

Palveluysikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Tiina Kangas ja Sara Niskanen tiina.kangas@tukena.fi ja sara.niskanen@tukena.fi
---	---

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

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

Tukena Kultasiiveen on laadittu laiteosaamisen ylläpitosuunnitelma. Suunnitelmassa on arvioitu terveydenhuollon laitteiden käyttöön liittyviä riskejä. Terveydenhuollon laitteiden osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan riskiarvioinnin mukaisesti. Suuren riskin laitteiden käyttöön liittyvä osaaminen varmistetaan kolmen vuoden välein. Laiteturvallisuudesta vastaavat henkilöt huolehtivat laitteiden uusintaperehdytykseen liittyvän tarpeen.

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

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Tukena Kultasiivessä kirjaamisen laatua seurataan yksikön johtajan sekä kirjaamisasiantuntijan toimesta. Kirjaamisasiantuntija on pitänyt yksikössä kirjaamisen koulutusta sekä lisäperehdytystä rakenteisesta kirjaamisesta. Kirjaamisen asiat ovat olleet esillä yksikön viikkopalaverissa ajantasaisuutensa vuoksi. Rakenteista kirjaamista harjoitellaan Kantaan liittymisen vuoksi.

Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavien ja strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Tietoturvasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. 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 tietosuojaohteja. Tukena on sopinut tietosuojasta myös alihankinta- ja ostopalvelusopimuksissa ja tarvittaessa on laadittu erillinen henkilötietojen käsittelyä koskeva pääsopimuksen liite.

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

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

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

Hoitajakutsujärjestelmänä käytetään Everon-hoitajakutsujärjestelmää. Järjestelmässä on kytkettynä asiakashuoneissa olevat seinäpainikkeet, josta saa tarvittaessa hälytettyä apua paikalle. Järjestelmään saa tarvittaessa kytkettyä esimerkiksi epilepsiamattohälyttimen. Järjestelmässä on akkuvarmennus. Hälytykset välittyvät työntekijöille sovellukseen ja mikäli hälytystä ei kuitata hälytystyypeittäin määritellyssä ajassa, hälytys lähetetään puheluna ja/tai tekstiviestinä. Hälytyksien välittämiseen käytetään roamaavaa sim-korttia, jolloin käytettävissä ovat eri palveluntarjoajien tarjoamat mobiiliverkot. Järjestelmä ilmoittaa vikaantuneista laitteista, yhteysongelmista ja akun varaustason alenemisesta yksikön pääkäyttäjälle sähköpostitse. Järjestelmätoimittaja ylläpitää keskeisistä laitteista varastoa ja lähettää korvaavan hälytinpainikkeen ja ohjeet laitteen korvaamiseen pyynnöstä postitse muutamassa päivässä. Henkilöstö perehdytetään hoitajakutsujärjestelmän käyttöön osana perehdytystä. Hoitajakutsujärjestelmä ei tällä hetkellä ole Tukena Kultasiivessä aktiivisessa käytössä.

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?	Suunnitelma päivitetty 19.12.2025
Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö	Tiina Palojärvi, sairaanhoitaja tiina.palojarvi@tukena.fi
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö	Riina Göös palveluyksikön johtaja

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Riina Göös, p. 040 668 3252 riina.goos@tukena.fi
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Nina Stenman p. 040 089 1429, nina.stenman@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 vaitiolovelvollisuuslomakkeen. Asiakastietojen käsittelyyn liittyvät tietosuojaselosteet löytyvät toimintajärjestelmä IMS:stä ja yksikön ilmoitustaululta.

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

Ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa palveluntuottajalle tietoja, hänellä on oikeus tietää, miksi hänen tietojensa tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan ja minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot talletetaan. Asiakkaalle ja hänen lailliselle edustajalleen on annettava tieto siitä, miten hän voi käyttää EU-tietosuoja-asetuksessa tarkoitettuja oikeuksiaan, jollei asiakas ole jo saanut tätä tietoa. Näiden tietojen tulisi ilmetä kunkin kunnan tietosuojaselosteesta. Tietosuojaseloste tulee pitää nähtävillä yleisellä paikalla esim. palveluyksikön ilmoitustaululla. Kirjallista henkilötietojen käsittelyä koskevaa informointia tulee tarpeen mukaan täydentää suullisesti esim. kertomalla, mistä informointitiedot löytyvät.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava

kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

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

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

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

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

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

Tukena Kultasiivessä viestitään asiakkaan läheisten ja yhteistyötahojen kanssa pääsääntöisesti soittamalla tai tekstiviestein. Tietosuojaan liittyvistä syistä Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakkaiden asioissa ei saa käyttää pikaviestimiä kuten WhatsApp.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Vuosittain kerättävän palautteen lisäksi asiakkailta ja läheisiltä kerätään suoraa palautetta. Palautteet dokumentoidaan ja käsitellään palveluyksikön johtajan toimesta. Saadut palautteet ja

kehittävät toimenpiteet käydään läpi henkilöstöpalavereissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan palautteen antajalle joko kirjallinen tai suullinen vastaus.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Riina Göös palveluyksikön johtaja
---	-----------------------------------

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Palveluyksikön johtajan vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä.

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

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

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

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

Riskejä ja mahdollisuuksia arvioidaan Tukena Kultasiivessä vuosittain sekä tarpeen mukaan omavalvonnassa havaittujen riskien perusteella. Arviointi tehdään riskien ja mahdollisuuksien arviointilomakkeelle. Arvioinnin yhteydessä riskeille määritellään riskitaso ja riskien hallintatoimenpiteet. Toimenpiteiden vaikuttavuutta ja riittävyttä arvioidaan riskien arvioinnin yhteydessä ja dokumentoidaan palaverimuistioon.

Lisäksi riskien tunnistamista ja arviointia tehdään yhteistyössä työterveyshuollon sekä pelastusviranomaisen kanssa. Arviointeja on tehty ennen toiminnan aloitusta ja sen jälkeen päivitetty säännöllisesti. Työterveyshuollon työpaikka arviointi on päivitetty viimeksi 12/2024. Pelastusviranomaisen tekee tarkastuskäyntinsä säännöllisesti kahden vuoden välein, viimeksi 6/2025. Palveluyksikön työsuojelun riskien arviointia tehdään WPro- riskien hallinta analyysi ohjelmaa hyödyntäen. Tässä arvioinnissa arvioinnin kohteena ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturmanvaarat, tuki- ja liikuntaelimestön kuormitustekijät, fyysiset vaaratekijät, kemialliset altisteet sekä biologiset altisteet.

Vuosittain tehtävän riskien arvioinnin lisäksi riskien ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen on osa päivittäistä työtä ja kuuluu kaikille. Henkilöstö kirjaa havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat HaiPro-järjestelmään. Ilmoitusten käsittelyn yhteydessä arvioidaan tapahtuman suuruus ja vaikutukset palvelutoimintaan.

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

Tunnistettuja asiakastyön yleisimmät riskit liittyvät lääkehoidon toteuttamiseen sekä asiakkaan haastavaan käyttäytymiseen. Työsuojelun näkökulmasta suurimmat riskit ovat haastavasti/väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas sekä kolmivuorotyö.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaali- huollon toteuttamiseen (Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 29 §). Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on

edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Epäkohtailmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Tukena Kultasiivessä hättätapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan ja käsitellään HaiPro-järjestelmässä. Hättätapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voivat kohdistua asiakkaiden lisäksi myös palveluyksikön henkilökuntaan. Kaikki HaiPro-ilmoitukset käsitellään henkilöstöpalaverissa.

Yksikön johtaja selvittää kirjattujen HaiPro-ilmoitusten kautta tulleiden hättätapahtumien ja läheltä piti tapahtumien syyt ja määrittää tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Hän vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti -tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan HaiPron lisäksi aina myös DomaCare-asiakastietojärjestelmään. HaiPro-järjestelmään kirjataan syiden analysointi ja korjaavat toimenpiteet. Keskeiset havainnot asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä ja hättätapahtumista sekä niiden juurisyistä ja toteutetuista toimenpiteistä raportoidaan kuukausiraportilla ylemmälle johdolle. Erityistä huomiota kiinnitetään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyiden etsintään.

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

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

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kultasiiveen on laadittu siivous- ja hygienia-suunnitelmat, joihin jokainen ohjaaja perehtyy, ja joita työssä noudatetaan.

Henkilökunnan käsihygienia on tärkeässä roolissa Tukena Kultasiiven päivittäisessä toiminnassa. Henkilökunnalla on käytössä tarvittavat suojavarusteet kuten käsineet, suojamyssyt, essut ja kumisaappaat, joiden asianmukaisesta käytöstä jokainen työntekijä huolehtii.

Palveluyksikön yleisten tilojen siivouksesta vastaa TL-maint ja asukashuoneiden siivouksesta vastaa ohjaajat. Lisäksi jokainen ohjaaja vastaa työympäristön siisteydestä. Siivouksen toteutumista seurataan aistinvaraisesti sekä seurantalistoilla. Pyykkihoidosta vastaavat ohjaajat ja kaikki päivittäinen pyykki pestään palveluyksikössä.

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

Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi henkilökunta ei tule sairaana töihin ja asukkaiden ollessa sairaana heitä pyydetään pysymään omassa huoneessa. Tarvittaessa ohjaajat voivat käyttää suusuojaimia tartuntatauti leviämisen ehkäisemiseksi.

Kultasiiven palveluyksikkö on jaettu kahteen eri kotiryhmään. Kotiryhmien väliset ovet pidetään tarpeen mukaan kiinni ja ylimääräistä siirtymistä päätyjen välillä vältetään tartuntariskien eliminointia. Ohjaajien työskentely voidaan eriyttää vain toiseen kotiryhmään mahdollisuuksien mukaan, mikäli asiakkaalla todetaan tartuntatauti tai sille altistuminen.

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

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikissa alihankintana tuotetuista palveluista on laadittu hankintasopimukset, joissa on kuvattuna palvelun sisältö. Palvelun laatua arvioidaan päivittäisen työn lomassa ja havaituista laatu poikkeamista otetaan yhteyttä palvelun tarjoajaan. Lisäksi ateriapalveluista, siivoustyöstä ja kiinteistöhuollosta pidetään yhteistyökumppaneiden kanssa säännöllisesti palaveriteita, jossa havaintoja käydään läpi. Tukena Kultasiiven alihankkijoiden työntekijät ovat palveluyksikössä tunnettuja, pitkään toimessa olleita henkilöitä. Yhteistyö heidän kanssaan on välitöntä ja helppoa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Riina Göös palveluyksikön johtaja riina.goos@tukena.fi
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

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

Tukena Kultasiiven henkilökunta perehdytetään riskien jatkuvaan arviointiin ja ennaltaehkäisyyn sekä toimintaan poikkeusoloissa. Palveluyksikköön on laadittu lisäksi toimintaohjeita erilaisiin

poikkeustilanteisiin. Ohjeet löytyvät IMS- toimintajärjestelmästä. Näitä ovat mm. toimintaohjeet sähkökatkon varalle, asiakkaan kuolema palveluyksikössä, asiakkaan katoaminen palveluyksiköstä, toimintaohje väkivaltatilanteisiin, toimintaohje työntekijän äkilliseen poissaoloon sekä veritapaturma toimintaohje.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Riina Göös palveluyksikön johtaja
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Tukena Kultasiipi henkilökunta

Toimeenpano

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

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

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tukena Kultasiiven omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Tukenan verkkosivuilla sähköisenä versiona sekä Kultasiivessä ilmoitustaululla paperisena versiona. Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4 kuukauden välein, palveluyksikön johtajan vuosikellon mukaisesti. Lisäksi omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuvien muutosten myötä palveluyksikön johtajan tai hänen sijaisensa toimesta.

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

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

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