



Tukena

# Tukena Hirvinummi omavalvonta- suunnitelma

<b>Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta</b>	07.04.2026
<b>Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike</b>	Jyrki Kariluoma Palveluyksikön johtaja sosionomi AMK
<b>OID-koodi</b>	1.2.246.10.20085283.10.17

## Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot</b>	<b>2</b>
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2	Palveluyksikön perustiedot	2
1.3.	Palveluyksikön ostopalvelut	2
1.4	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
<b>2</b>	<b>Asiakasturvallisuus</b>	<b>4</b>
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	8
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	8
2.4	Muistutusten käsittely	13
2.5	Henkilöstö	14
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	16
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
2.8	Toimitilat ja välineet	17
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	18
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	22
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja	22
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
<b>3</b>	<b>Omavalvonnan riskienhallinta</b>	<b>24</b>
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	27
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	28
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
<b>4</b>	<b>Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</b>	<b>29</b>
4.1	Vastuut ja toimeenpano	29
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30

## 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

<b>Palveluyksikön nimi</b>	Tukena Hirvinummi
<b>Osoite</b>	Muurimäentie 4
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b>	Jyrki Kariluoma
<b>Vastuhenkilön puhelin</b>	040 621 09 18
<b>Vastuhenkilön sähköposti</b>	jyrki.kariluoma@tukena.fi

### 1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

<b>Ostettu palvelu</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>Ostopalvelun valvonnasta vastaava</b>
Lääkkeiden toimitus	Kurikan apteekki	Jyrki Kariluoma
Vartiointipalvelut	Turvaässät Ky	Jyrki Kariluoma
Siivouspalvelut	Lassila & Tikanoja OYJ	Jyrki Kariluoma
Hälytysjärjestelmä	Everon oy	Jyrki Kariluoma
Ateriapalvelut	Feelia Oy	Jyrki Kariluoma
IMO asiantuntijapalvelut	Suomen Kotilääkäripalvelu Oy	Jyrki Kariluoma
Työterveyshuolto	TT Botnia Oy	Henkilöstöhallinto Tukena

## 1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Palvelut

<b>Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut</b>	<b>Luvanvaraiset palvelut/asumispalvelut/tehostettu asumispalvelu, henkilökohtainen apu, tukiasuminen</b>
--	---

### Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

<b>Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan</b>	kehitysvamma tai muun syyn vuoksi tukea tarvitsevat.
<b>Paikkamäärä</b>	22
<b>Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)</b>	<p>Palveluja tuotetaan vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluja koskeva palvelusopimuksen perusteella ostopalveluna.</p> <p>Palveluja tuotetaan myös erillisellä sopimuksella suorahankinnalla hankittavista palveluista</p>
<b>Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan</b>	<p>Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue</p> <p>Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue</p>

## 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**

Tavoitteena on tarjota asukkaalle lämmin ja välittävä koti, jossa asukkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja mieltymykset huomioidaan. Asukkaalla on mahdollisuus tehdä omia valintoja ja päätöksiä elämänsä suhteen. Henkilökunta kunnioittaa ja tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asukkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa oman hoitonsa sekä palveluiden suunnitteluun. Asukkaan ja henkilökunnan välinen vuorovaikutus on tasavertaista ja kunnioittavaa. Päivittäinen toiminta ja rutiinit tukevat asukkaan hyvinvointia ja elämänlaatua. Asukkailla on mahdollisuus harrastuksiin, virkistystoimintaan ja muuhun mielekkyyttä tuovaan toimintaan. Ympäristö on viihtyisä, kodinomainen ja tukee asukkaan omatoimisuutta. Asukkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen turvallisuus varmistetaan. Asukkaan terveyteen, ravitsemukseen ja hygienian hoitoon liittyvät tarpeet huomioidaan. Henkilökunta on ammattitaitoista ja perehdytetty toimimaan asiakaslähtöisesti. Teemme työtämme luottamuksellisesti, sitoutuen siihen mitä lupaaamme. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tukena on nimennyt arvonsa, jotka merkittävimmin ohjaavat sen toimintaa ja nämä arvot ovat myös Tukena Hirvinummessa huomioitu. Henkilökunta on sitoutunut ja perehtynyt näihin hyväksytyihin arvoihin. Arvoista on johdettu yksikön toimintaperiaatteet. Arvot ohjaavat työtämme sekä ovat apuna kaikissa valinnoissamme, joita päivittäin teemme. Kaikella toiminnallamme pyrimme siihen, että jokainen asukas saa elää omanäköistä hyvää elämää. Meille kaikki yhteistyökumppanit ovat tärkeitä, asukkaiden läheisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

##### **Kestävä talous ja kasvu**

Toiminta on taloudellisesti vastuullista ja suunnitelmallista, toimintaympäristömme huomioiden. Palveluyksikön johtajalla on käytössä työvälineitä talouden hallintaan liittyen, Resurseja käytetään tehokkaasti ja tarkoituksen mukaisesti, äkillisissä tilanteissa osataan priorisoida ja joustaa. Pitkän tähtäimen taloudellinen suunnittelu ja riskienhallinta on osana toimintaa. Taloudellinen ja resurssiviisas ajattelu on osa yksikön arkea. Prosessit ja toimintatavat ovat selkeitä, sujuvia ja kustannustehokkaita. Teknologiaa ja digitalisaatiota hyödynnetään tarkoituksenmukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan taloudellisen, sosiaalisen ja ekologisen kestävyden näkökulmat. Henkilöstö on mukana ylläpitämässä hyvää taloudenhallintaa ja asiasta keskustellaan henkilöstöpalavereissa.

##### **Sujuva arki ja kyvykkyys**

Tukena Hirvinummessa on hyvin toimivat ja selkeät käytännöt. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti arjen toimivuuden suunnitteluun, arviointiin ja muutoksien läpiviemiseen. Käytänteitä arvioidaan säännöllisesti ja tehdään tarvittavat muutokset. Viikkopalaveri käytännöt koetaan mielekkäinä ja tärkeinä kokonaisuuden kannalta. Digitalisaation mahdollisuuksia seurataan ja käyttöön otetaan mahdollisuuksien mukaan.

## Houkuttava ja koukuttava työyhteisö

Meillä Tukena Hirvinummessa on ohjaajilla mahdollisuus tehdä merkityksellistä ja arvojen mukaista työtä. Työyhteisössä sitoudumme arjessa yhteisesti sovittuihin pelisääntöihin ja huomioimme, että jokainen meistä vaikuttaa omalla käyttäytymisellään yhteisöön. Tarvitsemme ja arvostamme erilaista osaamista. Tuemme ja autamme toisiamme erilaisissa arjen työtehtävissä. Jokaisella työntekijällä on tärkeä rooli työyhteisössä. Meillä on töissä kehitysvammaisuuden pitkän linjan ammattilaisia kuin myös nuorempia hoitotyön ammattilaisia. Meillä on motivoiva, innostava työyhteisö. Arvostamme kaikkien ohjaajien ammattitaitoa tehdä työtä asiakkaidemme hyväksi.

Työkaveria arvostetaan, keskustellaan ja suunnitellaan yhdessä työvuoron kulkua sekä yhdessä tehdään myös pitemmän aikavälin tavoitteita. Hyvä perehdytys uusille työntekijöille koetaan tärkeänä ja hyvänä keinona saada työntekijä sitoutumaan työhön.

## Osaaminen ja läheltä johtaminen

Yksikön johtaja vastaa siitä, että henkilökuntaa on riittävästi ja henkilökunnan koulutus ja ammattitaito on riittävät laadukkaan palvelun tuottamiseen. Riittävyys, rakenne ja kelpoisuus arvioidaan suhteessa asukkaiden toimintakyvyn, avun ja tuen tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin. Henkilökunta koulutautuu aktiivisesti. Tarvitsemme ja arvostamme erilaista osaamista. Rekrytoinnissa huomioidaan, että palkattava henkilö täyttää tehtävän vaatimat koulutus- ja osaamistarpeet. Pätevyysvaatimusten lisäksi arvioidaan palkattavan henkilön osaaminen suhteessa yksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja tarvittavaan osaamiseen sekä asukkaiden erityistarpeisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröitynä Valviran ammattirekisteriin. Koulutussuunnitelmat laaditaan yhdessä palveluyksikön esimiehen kanssa, joiden tarvetta arvioidaan arjessa sekä kehityskeskusteluissa. Tukena järjestää sisäisiä koulutuksia, joihin henkilökunta osallistuu, tarvittaessa koulutuksia hankitaan myös muilta toimijoilta. Henkilökunnalla on omat vastuualueet oman kiinnostuksen ja osaamisen mukaan. Osaamista jaetaan yksikön sisällä sekä tehdään yhteistyötä muiden Tukenan yksiköiden kanssa.

Osaaminen, työn kehittäminen ja työssä kehittyminen koetaan tärkeänä. Asukaspalavereita pidetään säännöllisesti ja niissä käsiteltävät asiat ovat asukaslähtöisiä sekä osaamiseen ja työn kehittämiseen liittyviä. Esihenkilö koetaan yhdeksi työyhteisön jäseneksi, toteuttaen lähijohtamisen kulttuuria. Esihenkilö toimii yhteisten tavoitteiden eteen yhdessä työntekijöiden kanssa. Tukena Hirvinummessa läheltä johtaminen auttaa työntekijöitä onnistumaan. Palveluyksikön johtaja on arkisin työntekijöiden saatavilla ja käytettävissä. Läheltä johtamisella pyritään tukemaan yksikön työntekijöidemme työkykyä ja työhyvinvointia. Palveluyksikön johtajan 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 palveluyksikötasolla THL:n puolen vuoden välein tuottamista tilastoaineistoista. Jokaiselle laatuindikaattorille on asetettu tavoitearvo. Nämä laatuindikaattorit on valittu Tukenan arvojen ja strategian pohjalta mahdollistamaan numeerisen laadun arvioinnin. Laatuindikaattorit

kertovat mm. asiakkaiden osallisuudesta ja turvallisuudesta. Laatuindikaattoreiden avulla voidaan havaita ongelmakohtia, joihin puuttamalla ja toimintaa kehittämällä palvelujen laatua pystytään parantamaan. Mittareiden tarkastelun avulla määritellään yksikkökohtaiset kehittämiskohteet, joita seurataan viikkopalavereissa ja kuukausiraportoinnissa.

RAI-arviointijärjestelmä on ollut käytössä muutaman vuoden ajan. Henkilökunta on saanut tähän koulutusta ja yksikköön on nimetty RAI-osajat (4 ohjaajaa). RAI- arviointitulokset käsitellään henkilöstöpalavereissa ja huomioon otetaan Tukenan asettamat laatuindikaattorit. Kehittämistavoitteet asetamme yksikköön tulosten pohjalta seuraavalle arviointikierrokselle. RAI-sparraustunteja järjestetään säännöllisesti, joihin henkilökunta osallistuu. RAI-arvioinneista saatujen hyötyjen eteenpäin viemistä, koetaan yksikössä olevan vielä alkuvaiheessa.

### 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.

Lainsäädäntö ohjaa toimintaamme. Sosiaalipalvelujen lainsäädäntöön liittyen mm: sosiaalihuoltolaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Työssämme huomioituidut lait, on laajasti kirjattu tietojärjestelmä IMS:iin. Omaohjaajat huolehtivat palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuudesta. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palveluntoteuttamissuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön suoriutumista sekä itsemääräämisoikeuden toteuttamista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa kuitenkin vähintään 6 kuukauden välein. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista on säädetty laissa 42a §.

IMS- toimintajärjestelmä on kattava ja ajantasainen. Yksikköön on tehty viime vuosien aikana sekä ulkoinen että sisäinen auditointi, hyvillä tuloksilla. Tukena Hirvinummen

käytänteet laadun varmistamiseksi on hyvät. Vuosikellon mukaan huolehditaan asukassuunnitelmien ajantasaisuudesta, RAI-arvioinneista, yksikön riskien sekä mahdollisuuksien arvioinnista, jne. Yksikköön on nimetty laatuvaastaava, joka yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa seuraavat laadukkaiden palveluiden toteuttamista. Laatuvaastaava seuraa Tukenan sisäisten ja ulkoisten auditointien raportteja ja nostaa niistä kehittämistarpeita yksikön omaan toimintaan.

Palveluyksikönjohtaja huolehtii, että yksikön toiminta vastaa tilaajien kanssa tehtyä sopimusta, ohjeita ja linjauksia.

### 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.

Asiakas- ja työturvallisuus havainnot kirjataan aina HaiPro-järjestelmään. Tapahtumat selvitetään yhdessä henkilöstön kanssa ja mietitään yhdessä kehittämistoimenpiteitä, jotta jatkossa tilanteilta voidaan välttyä. HaiPro-järjestelmän käyttö on osa yksikön arkea ja toimii työvälineenä.

Ensiapu- ja alkusammutustaidot pidetään henkilöstöllä ajantasaisina. Tarvittaessa henkilöstö saa koulutusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen, jossa tilanteiden ennakointi on pääpaino. Suurin osa henkilöstöstä on käynyt Avekki-koulutuksen. Asumisyksikössä on käytössä paloilmalaimet sekä sprinklerit, nämä testataan kerran kuukaudessa.

Vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa Tukena Hirvinummi tekee yhteistyötä. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla. palveluyksikön johtaja on vastuussa suunnitelmien ajantasaisuudesta ja vastaa niiden noudattamista.

Tukena Hirvinummeen on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, joka sisältää poistumissuunnitelman. Henkilökunta tutustuu suunnitelmiin ja niitä käydään tarvittaessa läpi. Uusi työntekijä perehdytetään huolellisesti palo- pelastussuunnitelmaan sekä suoritetaan ”pelastuskävely”.

Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain, vastuuhenkilönä palveluyksikön johtaja. Suunnitelma täyttää pelastuslain (379/2011) ja valtioneuvoston pelastustoimiasetuksen 787/2003) vaatimukset.

Tukena Hirvinummi tekee yhteistyötä vartiointiliike Turvaässät Ky:n kanssa.

Heidän kanssaan on sopimus hälytyskeskuspalvelusta. Tarvittaessa saamme apua Turvaässältä (vartijakutsu) soittamalla tai painamalla hälytysnappia.

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikön toiminnan ja laadun vastuuhenkilönä toimii palveluyksikön johtaja. Yksikön johtaja työskentelee yksikössä, on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työn resurssoinnista. Yksikön johtaja yhdessä henkilöstön kanssa arvioi säännöllisesti asiakasturvallisuuden toteuttamista, hyvän asiakaspalvelun sekä laadun toteuttamisesta. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus ja heidät on perehdytetty havainnoimaan epäkohdista. Henkilöstö noudattaa työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä. Yksikössä on käytössä työvälineitä ja niitä osataan käyttää.

Työntekijä vastaa omasta työn laadusta ja sen kehittämisestä. Työntekijällä on velvollisuus puuttua epäkohtiin, edistää asiakastyytyväisyyttä ja huomioida asiakkaat sekä asiakkaan verkostot yksilöllisesti. Työntekijä työskentelee niin että Tukenan perustehtävä, visio ja arvo toteutuvat. Työtä haittaavasta informaation puutteesta tai häiriöstä ilmoitetaan yksikön johtajalle. Henkilöstössä on nimetty arjen työn kannalta osajia, jotka löytyvät erillistä dokumentista IMS-järjestelmässä (vastuutehtäviä). Osaamisalueet jaetaan henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaisesti.

Yksikössä on esimerkiksi laativastaava, kirjaamisiasiantuntijat, RAI-osaajat, IMO-osaajat, apuvälinevastaavat, kommunikointiosaajat

## 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.

Asiakkaiden pääsy palveluihin toteutuu yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa. Palveluihin pääsy perustuu hyvään yhteistyöhön ja tiedonkulkuun. Palvelun tarkka sisältö ja asukastyön tavoitteet kirjataan asukkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä/lailisen edustajan kanssa yhteistyössä laadittavaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaavat asukkaiden omaohjaajat vastaavan ohjaajan johdolla. Palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnassa käytetään apuna RAI-ID-arviointeja sekä yksilökeskeisiä menetelmiä, jotta asukkaan tarpeet ja toiveet tulevat mahdollisimman hyvin kuulluiksi. Suunnitelmaa päivitetään aina asukkaan palveluntarpeen tai yhdessä sovittujen asioiden muuttuessa. Suunnitelman toteutumista arvioidaan osana päivittäistä työtä ja se

tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa omaohjaajat, jotka käyvät asukkaan kanssa arviointikeskustelun toteutumisesta vähintään kerran vuodessa. Ennen arviointipalaveria mietitään yhdessä asukkaan verkostot, onko jotain sellaisia läheisiä, työ- ja päivätoiminnan ohjaajia, terapeutteja, tms., joiden olisi hyvä osallistua palaveriin. Omaohjaaja kutsuu tarvittavat henkilöt palaveriin. Palveluntoteuttamissuunnitelmista sekä niiden päivityksistä tiedotetaan henkilöstöpalaverissa. Päivittäinen kirjaaminen asukastyössä, on suunnitelmalähtöistä. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan kirjaamisen kautta. Uudet työntekijät perehdytetään palveluntoteuttamissuunnitelmaan sekä kirjaamiseen.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu on olennainen osa työntekijöiden perehdytystä ja työyhteisön toimintakulttuuria. Tukena Hirvinummessa vaalitaan avointa, keskustelevaa ja ihmistä kunnioittava ilmapiiriä.

Arjessa asukkaiden hyvää kohtelua edistää Tukenan arvot sekä niiden säännöllinen käsittely yksikön palaverissa. Asukkaita ja heidän läheisiään rohkaistaan kertomaan kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta, havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta tai itsemääräämisoikeuden loukkaamisesta yksikön työntekijälle tai yksikön johtajalle. Myös työntekijöitä ohjataan tunnistamaan ja ottamaan puheeksi asiakkaan epäasiallinen kohtelu ja itsemääräämisoikeuden loukkaukset. Jos yksikössä havaitaan asukkaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan palveluyksikön johtajan toimesta välittömästi. Ilmoitus tehdään IMS:n epäkohtailmoitus-raportilla. Palveluyksikön johtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle ja ryhdyttävä korjaaviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, tulee työntekijän ilmoittaa epäkohdasta Aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Asia on kuvattu tarkemmin Epäkohtailmoitus toimintaohjeessa (IMS). Palveluyksikön johtajan saadessa tiedon asukkaan epäasiallisesta kohtelusta, aloittaa hän välittömästi asian selvittelyn. Johtaja keskustelelee asiasta asukkaan kanssa sekä epäasiallisesti käyttäytyneen työntekijän kanssa. Epäasiallista kohtelua selvitetessä asukkaalla 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 Valviran rekisteriin, mikäli työsuhteen aikana työntekijä syyllistyy kaltoinkohteluun tai muuhun rikokseen. Asukasta kohdanneesta vaara- tai haittatapahtumasta tiedotetaan asukkaalle ja hänen läheiselleen asukkaan palvelujen suunnittelun yhteydessä sovitulla tavalla. Vaara- tai haittatapahtumasta ilmoittaa ensisijaisesti tilanteen havainnut työntekijä tai palveluyksikön johtaja. Asukkaalle ja hänen läheiselleen varataan mahdollisuus asiakasta kohdanneen vaara- tai haittatapahtuman käsittelyyn palveluyksikön johtajan kanssa. Tarvittaessa johtaja järjestää tapahtuman käsittelyyn ulkopuolista apua.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asukkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asukkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana. Tukena Hirvinummessa 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.

Tukenan arvoihin sisältyy asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Se on jokaisen ihmisen perusoikeus ja näkyy Tukena Hirvinummen arjen työssä. Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen näkyy valinnan mahdollisuudella. Asukkaan huoneeseen ei mennä ilman lupaa, eikä asukkaan asioista puhuta muiden kuullen. Asukas osallistuu omiin palavereihinsa sekä hänelle tiedotetaan tulevat muutokset sekä tapahtumat. Asukkaille annetaan mahdollisuus valita vapaa-ajan tapahtumat. Asukkaan osallisuus ja vaikuttaminen omiin asioihin sekä toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet huomioidaan arjessa. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Asukasta ei kuitenkaan jätetä heitteille, jos hän ei itse kykene kantamaan vastuuta tekemistään valinnoista. Asukas saa apua terveydentilansa ja turvallisuutensa ylläpitämisessä ja hänen yksityisyytensä turvaamisessa. Henkilökunta on perehtynyt ja perehdytetty työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään asukaskohtaisesti heidän itsenäistä suoriutumistansa ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Henkilökunnan kanssa mietitään toimintatapoja ja tarvittaessa tehdään muutoksia työkäytäntöihin. Itsemääräämisoikeuteen ja rajoittamisiin liittyviin koulutuksiin on osallistuttu.

Itsemääräämisoikeutta tukevat toimenpiteet kirjataan asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan asiakastietojärjestelmäämme. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisensä/laillisen edustajansa kanssa ja se tarkistetaan tarpeenmukaisesti, mutta kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein.

Asukkaan asuminen, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Rajoitustoimenpiteellä tarkoitetaan asukkaan erityishuollon toteuttamiseen liittyvää toimenpidettä, jolla rajoitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyden suojaa, liikkumisvapautta tai muuta perusoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Tukena Oy:llä on kirjalliset ohjeet ja seurantamenettely rajoittamistoimenpiteiden käytännöistä sekä toimintaohje asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen käytetään vain laissa määriteltyjä keinoja ja rajoitustoimenpiteitä toteuttavat yksikön henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt tai niihin rinnastettavat ammattihenkilön tehtäviä hoitavat henkilöt. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan, kirjataan ja raportoidaan laissa säädetyllä tavalla. Tukena Oy toteuttaa rajoitustoimenpiteitä lain ohjaamalla tavalla yhteistyössä kunnan/ kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa.

Tukena Hirvinummessa toimitaan kirjattujen ohjeiden mukaisesti. Asukkailla on oikeus tulla kuulluksi ja heidän itsemääräämisoikeutensa tukevat ja mahdollisesti rajoittavat toimet suunnitellaan ja kirjataan.

Tukena Hirvinummissa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja mahdollisista itsemääräämisoikeutta rajoittavista käytännöistä keskustellaan aina yhdessä asiakkaan läheisten kanssa sekä tarvittaessa myös Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen virkalääkäriin tai vammaispuolen sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Tukena Hirvinummissa on ostopalveluna käytössä Suomen Kotilääkäripalvelu Oy:n asiantuntijaryhmä, joka koostuu lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntijoista. Tämä asiantuntijaryhmä arvioi yhdessä palveluyksikön johtajan ja vastaavan ohjaajan kanssa, onko asiakkailla tarvetta rajoitustoimenpiteiden käyttöönottoon. Jos asiantuntijaryhmän mielestä tarvetta rajoittamistoimenpiteelle ilmenee, antavat he siitä vapaamuotoisen puoltavan lausunnon, jonka pohjalta joko palveluyksikön johtaja tai hyvinvointialueen virkaatekevä sosiaalityöntekijä voi tehdä tarpeellisen rajoittamispäätöksen enintään puolen vuoden ajaksi kerrallaan. Yhteistyössä tehdyt päätökset ja mahdolliset käyttöönotetut rajoittamistoimenpiteet kirjataan aina ylös myös asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Jokainen tehty rajoittamistoimenpide kirjataan erilliselle asukaskohtaiselle seurantalomakkeelle. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioidaan säännöllisesti ja arvioinnilla pyritään vähentämään niiden käyttöä, esim. olosuhteita, työkäytäntöjä kehittämällä. Itsemääräämiskykyinen henkilö voi antaa suostumuksensa rajoitustoimenpiteen käyttöön. Tällöin kyseessä ei ole kehitysvammaisen erityishuolto lain mukainen rajoitustoimenpide. Jos henkilölle on tehty vaativan moniammatillisen tuen päätös, hän ei kykene päättämään hoidostaan tai huolenpidostaan tai antamaan tietoista suostumusta rajoitustoimenpiteen käyttöön, se tulkitaan aina kehitysvammaisen erityishuollon lainmukaiseksi rajoitustoimenpiteeksi. Asukkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen ei voi antaa suostumusta asukkaan rajoitustoimenpiteen käyttöön asukkaan puolesta.

<p><b>Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</b></p>	<p>Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihde)</p> <p>Etelä-Pohjanmaan: <a href="https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/">https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/</a></p> <p>Pohjois-Pohjanmaan: <a href="https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/anna-palautetta/">https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/anna-palautetta/</a></p> <p>Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa:</p>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa</li> <li>• neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain muistutuksen tekemisessä</li> <li>• neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa</li> <li>• tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.</li> </ul> <p>Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun</li> <li>• tyytymättömyyttä saatuun päätökseen</li> <li>• ongelmia tiedonsaannissa</li> <li>• rekisteritietojen tarkastusta</li> <li>• tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä</li> <li>• asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista</li> <li>• epäselvyyksiä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</b></p>	<p>Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00, puh. 06 415 4111 (vaihde).</p> <p>Potilasasiavastaavan tehtävänä on terveydenhuoltoa koskevissa asioissa:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), soveltamiseen liittyvissä asioissa</li> <li>• neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä</li> <li>• neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa</li> <li>• tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi.</li> </ul> <p>Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoitoon pääsyä tai joutumista</li> <li>• ongelmia tiedonsaannissa</li> <li>• potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista</li> <li>• rekisteritietojen tarkastusta tai potilastietojen pyytämistä</li> <li>• epäilyä potilas- tai lääkevahingosta</li> <li>• tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä</li> <li>• tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun</li> </ul>
--	---

## 2.4 Muistutusten käsittely

<b>Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö</b>	palveluyksikön johtaja Jyrki Kariluoma
---	--

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuhenkilölle 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 Hirvinummissa yksikön johtaja vastaa asian selvittämisestä. Toimintakäytänteitä muutetaan tarvittaessa välittömästi tai huomioidaan kehittämistavoitteissa vuosisuunnittelun yhteydessä.

Muistutukset käsitellään henkilöstön viikko palaverissa. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja korjataan yhdessä henkilöstön kanssa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa. Näin pyrimme varmistamaan palveluinen hyvä laatu ja sen kehittäminen.

## 2.5 Henkilöstö

Tukena Hirvinummissa työskentelee tällä hetkellä yhdeksäntoista (19) työntekijää. Henkilökuntamme koostuu palveluyksikön johtajasta, vastaavasta ohjaajasta, AMK-ohjaajasta ruokatuotannon työntekijästä sekä viisitoista (15) ohjaajasta.

Henkilökunnasta tehtäväänsä soveltuvan yliopisto- tai ammattikorkeakoulututkinnon on suorittanut kolme (3) henkilöä ja ammatillisen perustutkinnon on suorittanut kuusitoista (16) henkilöä.

Palveluyksikön johtaja on koulutukseltaan sosionomi AMK ja vastaava ohjaaja on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK.

Ohjaajat ovat pääsääntöisesti koulutukseltaan lähihoitajia, mutta joukosta löytyy myös psykiatrinen sairaanhoitaja sekä kehitysvammahoitajia, joiden tutkinto rinnastetaan nykyään lähihoitajan tutkintoon. Tukena Hirvinummissa työskennellään jaksotyön mukaisesti kolmivuorotyössä (24/7).

Tukena Hirvinummissa palveluyksikön esihenkilö ja hänen varahenkilönsä vastaa, että henkilökuntaa on jokaisessa työvuorossa riittävästi ja että henkilöstön koulutustaso sekä ammatilliset taidot mahdollistavat laadukkaan ja turvallisen palvelun antamisen asiakkaille. Jokaisessa työvuorossa työskentelee pätevyysedot täyttävä ja asiakkaisiin riittävästi perehtynyt henkilö.

Tukena Hirvinummissa työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta työn ja työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Täydennyskoulutus perustuu pääsääntöisesti vuosittain laadittavaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaan. Koulutussuunnitelman tavoitteena on turvata henkilöstön osaaminen, palveluiden laatu sekä yksikön, työyhteisön ja yksilön kehittyminen.

Palveluyksikön johtaja laatii talousarvion laatimisen yhteydessä myös palveluyksikön koulutussuunnitelman, jossa yksilöidään tulevan vuoden koulutustarpeet yksikkötasolla. Henkilökohtainen koulutus- tai kouluttautumissuunnitelma laaditaan tarvittaessa työntekijän ja esihenkilön yhteistyönä kehityskeskustelun yhteydessä. Palveluyksikön johtaja huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet osaamisvajeet ja koulutustarpeet yksikön koulutussuunnitelmaa laatiessaan.

Palveluyksikössä esihenkilö arvioi myös sijaistarpeen ja vastaa pääsääntöisesti myös sijaisten töihin kutsumisesta. Viikonloppujen sijaishankinnat tekevät kulloinkin työvuorossa oleva vastuuvuorolainen.

Sijaisia on käytössä Tukena Hirvinummissa vuosilomasijaisina, äitiysloma- ja vanhempainvapaan sijaisina, sairauslomien sijaisina sekä tarpeen vaatiessa myös esim. asiakkaan/asiakkaiden avun tarpeen muuttuessa syntynyt tarve lisätä resurssia.

Sijaisuuksiin palkattavat henkilöt haastatellaan aina ja pääsääntöisesti pyritään palkkaamaan koulutettua henkilöstöä. Sijaisen tarve on välillä hyvinkin akuutti sekä lyhytaikainen (äkilliset sairauslomasijaisuudet) ja näissä tapauksissa palkataan sijaisuuksiin tuntityöntekijöitä.

Tukena Hirvinummissa on kirjattu sijaislista ja sijaisille on perustettu yhteinen WhatsApp-ryhmä, jota käytetään sijaista hankittaessa apuna. Ennen sijaisen soittamista, palveluyksikön johtaja tai työvuorossa olevat työntekijät tekevät arvion sijaistarpeesta. Yhdessä arvioidaan, onko mahdollista esim. työn organisoinnilla suorittaa työvuoro ilman sijaisjärjestelyjä.

Sijaisina Tukena Hirvinummissa on sosiaali- ja terveysalan loppuvaiheen opiskelijoita ja/tai jo ammattiin valmistuneita sosiaali- ja terveysalan henkilöitä.

Sijaiset eivät osallistu palveluyksikössä lääkehoitoon ennen kuin he ovat saaneet lääkehoitoluvan ja näytöt on suoritettu. Tukena haluaa tarjota pitkäaikaisia työsuhteita eri ikäisille ja erilaista osaamista omaaville henkilöille. Henkilöstöä rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että palveluyksikön henkilöstömäärä ja -rakenne säilyy sopimusehtojen ja Valviran luvan mukaisena. Pätevyysvaatimusten lisäksi oleellista on henkilön soveltuvuus ko. tehtävään. Soveltuvuutta arvioidaan huomioidaan henkilöllä jo olemassa oleva osaaminen suhteessa palveluyksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan osaamiseen ja/tai siellä tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin. Rekrytoinnissa/haastatteluvaiheessa huomioidaan myös työntekijän kielitaito, sekä suullinen että kirjallinen, palveluyksikön asiakkaiden ymmärretyksi tuleminen sekä työvuoroissa tapahtuva kirjaaminen. Nämä edellä mainitut asiat ovat tärkeimpiä osaamisen vaatimuksia. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta työnantajalla on oikeus ja velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen. Tämä tulee voimaan 1.1.2025, kun uudistettu vammaispalvelulaki astuu voimaan. Rikosrekisteriotteeseen merkitään tietoja tietyistä rikoksista ja tuomioista. Ne ovat sellaisia, joilla on arvioitu olevan erityistä merkitystä, jos henkilö työskentelee iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa.

Tukena Hirvinummissa käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämiseen Tukena Oy:n omaa perehdytysohjelmaa. Tällä hetkellä käytössä on paperinen perehdytysohjelma.

Perehdytyksessä voidaan käyttää apuna myös konsernimme IMS-toimintajärjestelmää. Perusteellista perehdytystä pidetään tärkeänä uudelle työntekijälle. Uudelle työntekijälle nimetään ns. lähiperehdyttäjä, jonka kanssa ensimmäiset työvuorot tehdään. Uusien työntekijöiden lisäksi palveluyksikössä on paljon myös alan opiskelijoita ja he saavat myös kattavan perehdytyksen/ohjauksen työhönsä. Mepcoon merkitään päivämäärä, milloin perehdytys on alkanut ja päättynyt. Perehdytyksessä käydään asiat läpi, huolehditaan, että perehtymisaika ei veny liian pitkäksi. Yleisen perehdytyksen jälkeen alkaa ns. työhön opastaminen eli syvempi oppiminen, käytännön arjessa oppiminen.

Terveystietojen luovuttamiseen ja apuvälineisiin annetaan myös perehdytystä. Lista perehdytettävistä apuvälineistä on tulostettu palveluyksikössä omaan kansioon ja saadun perehdytyksen jälkeen työntekijä vahvistaa allekirjoituksellaan saaneensa sen. Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja Julki Suosikki) voi palveluyksikön johtaja helposti tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa.

## 2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tukena Hirvinummessa henkilöstön määrä työvuorossa on arvioitu ja suunniteltu asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sekä asiakkaiden vaatimien henkilöstömitoitusten mukaisesti. Huomioon otetaan esim. asiakkaiden palvelutarpeet eli hoidon, tuen ja ohjauksen tarve.

Mitoitus lasketaan suhteessa aluehallintoviranomaisen asumispalveluyksikölle antamassa luvassa vahvistettuun viralliseen paikkalukuun. Henkilöstöllä tulee olla lainmukainen kelpoisuus (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, STM:n suositukset 2003:4). Esihenkilön vastuu on tarkastaa jokaisen työntekijän kelpoisuuden.

Työtehtävien organisoinnilla ja priorisoinnilla sekä tuntityöntekijällä varmistetaan äkillisissä tilanteissa henkilöstön riittävyys.

Tukenassa on käytössä palveluyksikön johtajille esihenkilön vuosikello, Plandic. Vuosikellon kiekkoon/taulukkoon on konsernin johtoryhmän taholta jaoteltu kaikki ne lähiesimiesten tehtäviin kuuluvat työt kahdentoista kuukauden ajalle. Vuosikelloon on listattu myös sellaiset esihenkilön työtehtävät, joiden aikatauluttamisen kuluvaan vuoteen ajalle voi lähiesihenkilö itse tehdä. Palveluyksikön johtajan työaika on suunniteltu siten, että esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa. Tämän mahdollistavat esim. omien työpäivien sisällön suunnittelu etukäteen tai mahdolliset etätyöpäivät. Myös esihenkilön asiakastyöhön käytettävä työaika otetaan mukaan, kun lasketaan työvuorojen vuorovahvuuksia. Tukenassa on tehty yhteinen toimintaohje äkillisten poissaolotilanteiden hoitamiseksi ja Työvuorovelhossa on käytössä mitoituslaskuri seuraamaan henkilöstövahvuutta.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41§ mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Tukena Hirvinummen työntekijät ja omaohjaajat ovat tarpeen mukaan yhteydessä asiakkaan eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa läheisiin ja asiakkaalle tärkeisiin henkilöihin siten kuten tässä laissa tarkemmin säädetään. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista säädetään terveydenhuoltolaissa. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos asukas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat asukkaalle tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan asioissa tapahtuu ohjaajien toimesta yleensä puhelimitse tai salatus sähköpostiviestin välityksellä. Ohjaajalla on vastuu tiedottaa asukkaalle muuttuneista asioista myös ohjaajia ja kirjata ylös DomaCareen riittävät tiedot asiakkaan päivittäiseen kirjaamiseen kohtaan. Myös asukkaalle läheisiin ollaan tarvittaessa yhteydessä. Yhteistyökumppaneita ovat kaikki ne tahot, joiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden palveluja suunniteltaessa, toteutettaessa ja kehitettäessä. Päivä- ja työtoiminnan yksiköt, henkilökohtaisen avustajapalvelun työntekijät sekä eri terapeutit ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita. Teemme tiivistä yhteistyötä myös asukkaiden läheisten kanssa.

Hyvä monialainen yhteistyö ja asukkaiden palvelujen koordinointi perustuu aktiiviseen ja oikea-aikaiseen yhteydenottoihin ja asioista tiedottamiseen. Oman hyvinvointialueen vammaispalveluiden sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä asukkaiden edunvalvojien kanssa tehtävä yhteistyö on myös merkittävää ja säännöllistä.

Tukena Hirvinummen järjestämät asiakaspalaverit on käytännössä järjestetty siten, että aina ennen tulevaa palaveria on yhdessä henkilöstön kanssa mietitty kaikki ne asiakkaan monialaisen yhteistyön verkostot, joista haluamme kutsua edustajia yhteistyöpalaveriin. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä asukkaiden edunvalvojien kanssa käytävä yhteistyö on myös merkittävää ja säännöllistä.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Hirvinummi koostuu kolmesta erillisestä rakennuksesta, joista kaksi (B ja C- talot) on asuinkäytössä ja yhdessä (A-talo) on päivätoiminta- ja toimistotilat, keittiö, pesula ja tekniset tilat. B ja C- taloissa on asiakkaiden asunnot sekä yhteistilana ryhmäkeittiöt sekä oleskelutilat. Molemmissa taloissa B ja C-taloissa on kaksi kotitiimiä. B-talossa Tiimit ovat Toiska ja Kranni, C-talossa Peräkamari ja Kamari. Asiakkaat saavat sisustaa asuntonsa omilla huonekaluilla ja tekstiileillä. Asunnoissa on oman huoneen lisäksi oma wc/suihkutila. Molemmissa taloissa on yhteiset sauna/pesutilat. Sisäremontin ajankohtana asukkaat

saavat osallistua sisustusmateriaalien valintaan yhdessä henkilöstön kanssa. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa Tukena säätiön asunnoissa. Asukas voi ottaa vieraita vastaan, kun haluavat ja asukas voi kutsua läheisensä yökyllään ja majoittaa hänet omaan asuntoonsa. Asukkaiden sijoittumisessa asuntoihin täytyy kiinnittää huomiota avutarpeeseen. Lisäksi on hyvä huomioida kotitiimin asukkaiden yhteensopivuus mahdollisuuksien mukaan.

Ryhmäasumisessa on hyvä kiinnittää yksityisyyteen. On tärkeää huomioida esimerkiksi ovien sulkemiset ja se missä voi puhua asukkaan asioita ilman ulkopuolisia kuulijoita.

Hirvinummessa on viihtyisä piha-alue. Talojen keskellä ulkona on oleskelualue, jossa voi viettää aikaa yhdessä oleillen ja pelaillen. Piha-alueelle on esteetön kulku. Pihapiiristä löytyy myös laavu.

A-talo on yhteistilaa ja se on arkipäivisin asiakkaiden päivätoiminta käytössä sekä joskus iltaisin erilaisissa tapahtumissa. Lisäksi A-talo on käytössä satunnaisesti tukiyhdistyksen sekä kansalaisopiston käytössä, joissa on muitakin henkilöitä kuin omat asukkaat. A-talossa sijaitsee myös jumppa/rentoutushuone, joka on käytettävissä myös asukkaiden fysioterapia ajoille tai siellä voi asukas nauttia vaikkapa omasta hiljaisuudesta. A-talossa on myös oma verstashuone, jossa tehdään lähinnä päivätoimintaa, tilassa on myös väestösuoja. A-talossa on erilliset toimistot sekä sosiaaliset tilat henkilökunnalle. Toimistotiloihin ei ole pääsyä kuin henkilöillä, joilla on yksikön avain. Tiloissa on pyritty huomioimaan se, että asiakkaiden yksityisyyden suoja toteutuu. Toimistotilassa on riski olemassa auki jäävälle tietokoneelle; tähän olemme pyrkineet kehittämään ratkaisu, jotta tilanteilta välttyttäisiin. Pesulassa toteutetaan asukkaiden pyykinhuolto. Pesulassa on laitostyttöön soveltuvia pyykinpesukoneita kaksi, kuivausrumpu sekä pyykin kuivaushuone. Pesukoneissa pestään yhden asukkaan pyykit kerrallaan. Osalla asukkailla on käytössä oma pesukone, joita he käyttävät ohjaajien opastuksella. Asiakkaiden ja talon oman pyykin pyykinhuolto on turvallisuussyistä keskitetty pääsääntöisesti aamu- ja iltavuoroissa tapahtuvaksi. Yksikössä on siivousvälineille sekä -aineille oma tilansa, siivouskeskus. Palvelutilojen siisteydestä huolehtii myös Lassila & Tikanoja Oyj:n siistijä kolme kertaa viikossa. Siistijälle kuuluu myös henkilökunnan toimisto- ja sosiaalitilojen sekä yleisien vessojen siivous. Tukena Hirvinummeen on laadittu siivoussuunnitelma, jonka pohjalta puhtaanapitoa toteutetaan. Ohjaajat osallistuvat yleiseen puhtaanapitoon sekä asukkaiden asuntojen siivoukseen asukkaiden kanssa sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

### Lääkinnälliset laitteet

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

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

<b>Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot</b>	etunimi.sukunimi@tukena.fi
--	----------------------------

Tukena Hirvinummen palveluyksikössä on käytössä verenpainemittareita, kuumemittareita, happisaturaatiomittari, imulaite, hoitosänkyjä, nostolaitteita, seisomatelineitä, pyörätuolivaaka, nosturivaaka, pesulaveri, suihkutuolet, pyörätuoleja, sähköpyörätuoli sekä rollaattoreita. Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö on perehdytetty kaikille yksikön työntekijöille. Apuvälineet ovat asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä ja ne säilytetään asukkaiden omissa asunnoissa. Apuvälineiden hankinta tapahtuu yksilöllisten tarpeiden mukaan ja apuvälineiden hankintaan pyydämme asiantuntijan arviointia, esim. fysioterapeutin arvio oikeanlaisen pyörätuolin hankinnassa. Hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä saamme lainaan henkilökohtaiseen käyttöön apuvälineitä ja näiden apuvälineiden huolto kuuluu heille. Apuvälineiden hankinnassa teemme yhteistyötä Berner Medicalin kanssa. Apuvälineitä tai tarvikkeita voi huoltaa myös ko laitteen toimittaja, esim. hoitosänkyjen sekä nostolaitteiden vuosittaiset määräaikaishuollot.

Lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista sekä niiden käyttöön perehdytyksestä vastaa työntekijän lähiperehdyttäjä, yhdessä apuvälinevastaavien kanssa. Laitteet sekä apuvälineet on listattu erilliseen kansioon käyttöohjeineen työntekijät perehtymisen jälkeen kuittaavat kansioon saaneensa perehdytyksen.

Henkilökunta on ohjeistettu tekemään lääkinällisistä laitteista vaaratilanneilmoituksen, lain mukaan käyttäjän on ilmoitettava Fimealle laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen

- ominaisuuksista
- suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
- riittämättömästä merkinnästä
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
- käytöstä

Ilmoitus tehdään silloinkin, vaikka laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä.

Tapahtumasta ilmoitetaan myös valmistajalle tai tämän edustajalle. Ilmoituksen voi tehdä Bernerille.

Berner Medical auttaa maahantuojan selvittämisessä, jos maahantuoja on joku muu kuin Berner Medical. Vaaratilanneilmoituslomakkeen pääsee täyttämään HaiPron asiakasturvallisuusilmoituksella. Lisäksi ohjeita ja ilmoituslomakkeet löytyvät myös IMS:stä.

## 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.

Kirjaamisen tärkeydestä ja sen laadusta keskustellaan aktiivisesti palveluyksikön henkilöstön kanssa ja kirjaamista pyritään kehittämään jatkuvasti. Määrämuotoinen kirjaaminen on ollut paljon esillä viime vuosien aikana, johtuen suurelta osin sosiaalipuolen valmistautumisesta kirjaamisen siirtyessä Kantaan. Tukena Hirvinummessa on nimetty kaksi kirjaamisasiantuntijaa.

Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö, joka osallistuu Tukena Hirvinummessa asukastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne.

Tukena Hirvinummessa uusi työntekijä tai opiskelija perehdytetään asukastyön kirjaamiseen lähiperehdyttäjän sekä muiden ohjaajien toimesta. Tukenalla on olemassa myös toimintaohje asiakastyön kirjaamiseen DomaCare -asiakastietojärjestelmään.

Palveluyksikössä asukastyön kirjaamista toteutetaan joka työvuorossa ja jokaisen asukkaan kohdalla. Asukaskohtaiset kirjaukset on tehtävä aina viipymättä, pian sen jälkeen, kun asukkaan asiaa on käsitelty tai häntä on ohjattu/avustettu työvuoron aikana.

Tukena Hirvinummessa on mahdollista myös kirjata DomaCaren asukkaalle annettu tuki/apu heti paikan päällä, asukkaan asunnolla, koska ohjaajilla on käytössään palveluyksikön älypuhelimet sekä tabletit, joissa toimii DomaCaren mobiilisovellus. Näin asukas voi olla läsnä, kun ohjaaja kirjaa esim. hänen avustustilannettaan asiakastietojärjestelmään.

Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavien ja strategia- ja teknologijohtajan 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 määrittelyssä laajuudessa ja ainoastaan hyväksytyissä tietojärjestelmissä eikä niitä taltioida esimerkiksi henkilökohtaisille työasemille. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta on lisäksi sovittu tilaajan (hyvinvointialueen) kanssa erillisellä tietosuojasopimuksella, jonka ehtoja noudatetaan. Kaikessa toiminnassa noudatetaan myös muita tilaajan määrittämiä tietosuojaohteita. Tukena on sopinut tietosuojasta myös alihankinta- ja ostopalvelusopimuksissa ja tarvittaessa on laadittu erillinen henkilötietojen käsittelyä koskeva pääsopimuksen liite.

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

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

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

Hoitajakutsujärjestelmänä käytetään Everon-hoitajakutsujärjestelmää. asukkailla on käytössä Everonin keskusyksiköt, turvanapit. Hälytyslaitteistoon on kytketty sängyissä olevat epilepsiahälyttimet. Lisäksi henkilökunnalla on käytössä työvuoron aikana turvanapit ja asuntojen ulko-ovien karmeissa ovihälyttimet. Ovihälyttimet ovat toiminnassa ainoastaan yöaikaan. Kaikista näistä edellä mainituista laitteista tulee hälytys suoraan ohjaajien älypuhelimiin. 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. Uudelle työntekijälle kerrotaan, miten älypuheliin tuleviin hälytyksiin olisi hyvä reagoida ja miten hälytykset kuitataan vastaanotetuiksi. Perehdytyksessä kerrotaan myös, että asukkaan keskusyksikköön voi soittaa ja siitä avautuu puheyhteys asiakkaaseen. Tämä kuitenkin edellyttää, että asiakas on vain lyhyen etäisyyden päässä keskusyksiköstä.

Hälytinpainikkeet, vetonarut, epilepsiahälyttimet, ovikytkimet ja tukiasemat testataan joka viikko.

Varmistetaan:

- Hälytys näkyy oikealla vastaanottolaitteella
- Huoneen numero ja hälytyksen prioriteetti näkyvät oikein
- Ääni- ja valohälytys toimivat
- Kuittaus toimii
- Testataan henkilökunnan lisäapupyynnön välittyminen

Jos testissä havaitaan virhe:

- Ilmoitus välittömästi hoitajakutsujärjestelmän tekniseen tukeen
- Asiakasturvallisuusriskin arviointi
- Tilapäisjärjestely (esim. tiheämpi fyysinen valvonta)
- Poikkeailmoitus (HaiPro)
- Uusintatestaus korjauksen jälkeen

Viikoittaisen testauksen tiedot dokumentoidaan Domacareen.

## 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.

<b>Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?</b>	10.4.2026
<b>Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö</b>	Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja
<b>Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö</b>	Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

<b>Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja</b>	palveluyksikön johtaja Jyrki Kariluoma jyrki.kariluoma@tukena.fi
--	--

**Palveluntuottajan tietosuojavastaava**Mari Harju, p. 040 660 2873,  
mari.harju@tukena.fi

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

Asiakastietoja tallennetaan lähtökohtaisesti vain DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa säilytettäviä papereita, kuten terveydenhuollon kutsut ja esitietolomakkeet, säilytetään toimistossa erikseen lukittavassa kaapissa. Lukittavaan kaappiin on pääsy ohjaajilla erillisellä avaimella. 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. Palveluyksikön johtaja tai hänen varahenkilönsä luo DomaCare-asiakastietojärjestelmään käyttöoikeudet henkilöstölle. Tunnukset poistetaan välittömästi työsuhteen päättyttyä. Asiakkaasta saatuja tietoja saadaan käyttää sosiaalihuollon palvelun antajan päivittäisessä toiminnassa palvelujen asianmukaiseksi tuottamiseksi, mutta niitä ei saa luvottomasti ilmaista sivullisille. Sivullisia ovat myös samassa palveluyksikössä sellaiset työntekijät, jotka eivät osallistu asiakkaalle annettavan palvelun antamiseen tai siihen liittyviin tehtäviin. Salassapitovelvollisuus sitoo jokaista Tukenan palveluksessa olevaa ja tämän tiloissa toimivaa henkilöä. Myöskään asiakas, hänen edustajansa tai avustajansa eivät saa ilmaista sivullisille asiakkuuden perusteella saatuja salassa pidettäviä tietoja, jotka koskevat muita kuin asiakasta itseään. Tukena Hirvinummessa uusi työntekijä allekirjoittaa aina konsernin tietotekniikan käyttö, salassapito- ja vaitiolosopimuksen, joka sisältää ehdon sitoutua noudattamaan salassapitovelvollisuutta ja vaitiolovelvollisuutta. Tukena Hirvinummessa myös kaikilta alan opiskelijoilta edellytetään tämän salassapito- ja vaitiolosopimuksen allekirjoittamista.

Tukena Hirvinummessa henkilöstö saa käyttöoikeudet sähköisiin järjestelmiin (esim. IMS, Mepco, ja DomaCare) konsernimme pääkäyttäjältä. Tukena Hirvinummessa uusi työntekijä tai opiskelija perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin asioihin esihenkilön, lähiperehdyttäjän ja/tai muiden ohjaajien toimesta.

työsuhteeseen valittu uusi työntekijä myös suorittaa Tietosuoja- ja tietoturva-kurssin, Osallisuuden polulla: itsemääräämisoikeutta ja kommunikaatiota vahvistamassa- kurssin TAKOMO:ssa sekä sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin eOppiva sivustolla. Johtaja on vastuussa henkilöstön riittävästä perehdytyksestä ja osaamisesta käsitellä asiakastietoja asianmukaisesti.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asukkaat ja heidän läheisensä pääsevät osallistumaan palveluyksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamansa palautteen avulla. Asiakkailta ja läheisiltä kerätään

palautetta useilla eri tavoilla. Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa palautetta, joko suullista tai kirjallista palautetta suoraan palveluyksikön henkilökunnalle. Omaohjaajat ovat säännöllisesti yhteydessä läheisiin, heidän kanssaan sovitulla tavalla. Palautteen vastaanottaja kirjaa sekä positiiviset että rakentavat palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute-raporttipohjalle. Palveluyksikön johtaja käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle. Suorat palautteet käsitellään lisäksi henkilöstöpalaverissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan asiakkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus tai palautteesta keskustellaan asukkaan ja/tai läheisen kanssa. Käyty keskustelu kirjataan DomaCare -asiakastietojärjestelmään. Asiakkaille, läheisille ja palvelun tilaajalle toteutetaan palautekysely kerran vuodessa (Webropol-kysely). Kyselyiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalaverissa. Myös palautteen antajien kanssa käydään kyselyn tulokset yhdessä läpi.

Asiakkaiden näkemyksiä palveluyksikön toimintakäytännöistä tiedustellaan myös mm. asukaskokouksissa. Asiakaspalautteista saatu tieto hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnittelussa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään johdon katselmuksessa.

### 3 Omavalvonnan riskienhallinta

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

<b>Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö</b>	palveluyksikön johtaja Jyrki Kariluoma
---	--

Palveluyksikön riskienhallinta vaatii sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Tukena Hirvinummissa tarkoituksena on ennakoida ja tunnistaa epävarmuustekijät ja siten kehittämään riskien edellyttämiä toimenpiteitä, välttämään tai minimoimaan vahinkoriskejä, luomaan työntekijöille turvallinen työympäristö, minimoimaan epäterveiden ilmiöiden, rikosten tai väärinkäytösten mahdollisuudet toimintaperiaatteilla, kontrolleilla ja valvonnalla sekä tiedottamalla riskeistä ja riskienhallinnasta sidosryhmille. Palveluyksikössä toteutettavassa 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 HaiPro:hon, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Tukena Hirvinummissa työntekijät osallistuvat palveluyksikön turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa. Tukena Hirvinummen esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys, erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Henkilökunta on perehdytetty riskien hallintaan ja siihen, että jokaisen tehtävä sekä vastuu

on havainnoida, tunnistaa ja informoida riskeistä. Henkilöstö tiedottaa havaitsemistaan epäkohdista, laatu poikkeamista ja riskeistä esihenkilöä. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti-tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään sekä HaiPro-järjestelmään. Työturvallisuuteen liittyvät vaaratilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään. Aasukat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit ilmoittamalla asiasta suoraan ohjaajalle tai yksikön esihenkilölle. Aukaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön esihenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli on tyytymätön kohteluunsa tai havaitsevat epäkohdan palvelussa. Läheiset ja asukkaat on ohjeistettu ilmoituksen tekemiseen lomakkeella ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta”. (lomake löytyy IMS:stä).

Yleisimmät riskit asukkaan saaman palvelun näkökulmasta on mm. tulipalo, henkilöstövaje, lääkepoikkeamat, erilaiset kemikaalit, syksyllä ja talvella pihanliukkaus, uhka- ja väkivaltatilanteet, asukkaan siirtäminen sekä sähkö- ja tietoliikenne katkot. Toimenpiteiden vaikuttavuutta sekä riittävyttä arvioidaan riskien arvioinnin yhteydessä sekä asumisyksikön palaverissa.

Tukena Hirvinummissa lisäksi tehdään systemaattista riskien arviointia yhteistyössä työterveyshuollon, ympäristöterveydenhuollon, pelastuslaitoksen ja/tai yksikön turvallisuusalan yhteistyökumppanin viranomaismääräysten mukaisesti. Työterveyshuollon työpaikkaselvityksen yhteydessä työterveyshuolto arvioi työn riskit, meillä Tukena Hirvinummissa on viiden vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Tämän lisäksi palveluyksikössämme arvioidaan vuosittain työn riskit WPro:n riskien hallinta-analyysohjelmalla (HaiPro). Riskienarviointi -työkalun avulla arvioidaan psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturman vaarat, ergonomia/tuki- ja liikuntaelinten kuormitustekijät, fyysiset vaaratekijät, kemialliset altisteet ja biologiset altisteet. Palveluyksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta, siitä, että työntekijöillä on riittävästi

tietoa turvallisuusasioista. Johtaja vastaa, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Johtaja arvioi yksikön toimintaan ja talouteen liittyviä riskejä ja

laatii toimenpidesuunnitelmat riskien hallitsemiseksi sekä raportoi johtoryhmälle toteutettujen toimenpiteiden vaiheesta ja vaikutuksista. Ohjaajat osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskien arviointi yksikössä tehdään vuosittain ja siinä samassa yhteydessä arvioidaan riskinhallinnan kokonaisuutta ja toimivuutta.

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

Tukena Hirvinummissa haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ylös HaiPro -järjestelmään.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voivat kohdistua asiakkaiden lisäksi myös palveluyksikön henkilökuntaan. Kaikki HaiPro-ilmoitukset käsitellään henkilökunnan kesken yksikön viikkopalavereissa ja ne dokumentoidaan, sekä HaiPro:hon että yksikön viikkopalaverimuistioon. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti-tilanteet, asiakasvahingot ja/tai lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro:n lisäksi aina myös DomaCare -asiakastietojärjestelmään ko. asiakkaan tietoihin.

HaiPro -järjestelmään haittatapahtuma tai läheltä piti-tilanne kirjataan tarkasti, tapahtumaan johtaneita syitä analysoidaan ja mietitään mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Eriytistä huomiota kiinnitetään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyiden analyysiin.

DomaCare -asiakastietojärjestelmään haittatapahtuma tai läheltä piti -tilanne kuvataan kohtaan päivittäinen kirjaaminen. Mitä tapahtui, milloin tapahtui ja minkälainen asiakkaan vointi oli tapahtuman jälkeen.

Keskeiset havainnot asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä, läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista sekä niiden juurisyistä ja toteutetuista toimenpiteistä raportoidaan myös kuukausiraporttien yhteydessä palvelupäällikölle. Tarvittaessa palvelupäälliköt käsittelevät tapaukset myös omissa kokouksissaan. Jos tarvetta ilmenee, niin tiedot havaituista riskeistä ja haittatapahtumista viedään eteenpäin myös konsernimme hoitotyön osajille tai konsernimme johtoryhmän käsiteltäväksi.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

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. Henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa ensisijaisesti omalle esihenkilölleen palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Ilmoituksen vastaanottaja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Henkilökunta on velvoitettu kiinnittämään huomiota epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan ja reagoimaan siihen tekemällä epäkohtailmoituksen. Ensisijainen yhteyshenkilö on palveluyksikön johtaja.

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan palveluyksikön henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos Tukena Hirvinummen työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen on ilmoitettava siitä viipymättä palveluyksikön johtajalle. Ilmoitus tehdään IMS:n Epäkohtailmoitus -raporttipohjalla.

Tukena Hirvinummen esihenkilö puutuu havaittuun epäkohtaan välittömästi, kun saa asian tietoonsa sekä käynnistää tarvittavat toimet havaitun epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Esihenkilön on ilmoitettava tietoonsa tulleesta epäkohdasta myös hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Mikäli Tukena Hirvinummen palveluissa havaittua epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, tulee epäkohdan havainneen työntekijän ilmoittaa siitä myös aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa minkäänlaisia kielteisiä vastatoimia ilmoituksen

seurauksena. Prosessi on kuvattu tarkemmin Epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta toimintaohjeessa.

Tuottamissamme palveluissa havaitut asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat 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.

Jos Tukena Hirvinummen asukkaat ja/tai omaiset tuovat esille havaitsemiansa epäkohtia, laatupoikkeamia tai erilaisia riskejä liittyen saamiinsa palveluihin, niin heidän antamansa palaute kirjataan henkilökunnan toimesta Suora palaute -kaavakkeelle.

Palautteet käsitellään aluksi yksikön viikko- tai henkilöstöpalaverissa ja yhdessä mietitään, aiheuttaako se toimenpiteitä ja millaisia. Jos tarvetta ilmenee, epäkohtia, laatupoikkeamia ja havaittuja riskejä viedään eteenpäin ja niihin pyritään löytämään ratkaisu mitä pikimmiten.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

HaiPro-ilmoituksista tulee sähköpostitse ilmoitus ilmoitusten käsittelijälle –palveluyksikön johtajalle tai hänen varahenkilölleen. HaiPro-ilmoitukset käsitellään henkilöstöpalaverissa. Palaverissa suunnitellaan kehittämistoimet vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi ja riskien minimoimiseksi.

Henkilöstöpalaverien muistiot tallennetaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään. Lisäksi sovitusta toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro-ilmoitukselle ja tarvittaessa asiakastietojärjestelmään. Palaverissa sovitaan, kuka vastaa toimeenpanosta ja esimerkiksi työohjeiden päivittämisestä.

Palaverissa tehdään tarvittaessa suunnitelma myös aikataulusta ja kehittämistoimien seurannasta. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että kehittämistoimien seuranta toteutuu.

Tarttuvien tautien ja infektioartuntojen ennaltaehkäisemiseksi on laadittu ohjeistus käsihygieniasta ja aseptiikasta, ohjeistus on tallennettu IMS-toiminnanohjausjärjestelmään. Mahdollisissa infektioautitilanteissa ja epidemioissa noudatamme valtionhallinnon ja hyvinvointialueen terveysviranomaisten ohjeistuksia. Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka seuraa hyvinvointialueen ohjeistuksia ja tiedottaa muuta henkilöstöä. Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi Tukenassa on laajasti tarjolla koulutuksia, joiden lisäksi koulutusta hankitaan tarvittaessa ulkopuolisilta tahoilta (esimerkiksi Avekki- ja alkusammutuskoulutukset). Henkilöstö laatii riskien arvioinnin yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa. Riskienhallinta on osa perehdytystä. Perehdytyksen toteutumista seurataan koeaikana ja siihen palataan vuosittain kehityskeskusteluissa.

Korjaavien toimenpiteiden avulla pyritään estämään läheltä piti -tilanteiden, häiritsevien tapahtumien ja laatupoikkeaminen toistuminen jatkossa. Toimintamme tavoitteena on oppia häiritsevistä tapahtumista/epäkohtien korjaamisesta ja sitä kautta parantaa toimintaamme.

Korjaavien toimenpiteiden vaikutusta Tukena Hirvinummessa seurataan päivittäin asukkaiden arjessa sekä henkilökunnan yhteisissä viikko- tai henkilöstöpalaverissa.

Tukena Hirvinummen johtaja tekee yhdessä henkilökunnan kanssa myös mahdollisten riskitilanteidenvaralle toimintaohjeita, jotka tallennetaan IMS:iin. Tarvittaessa toimintaohjeita muutetaan tai työkäytänteitä tarkennetaan ja päivitetään IMS:iin.

Sovituista muutoksista, esim. työskentelytavoissa, tiedotetaan Tukena Hirvinummen ohjaajille niin DomaCaren keskustelupalstalla kuin yksikköemme viikko- ja/tai henkilöstöpalaverimuistioissa, jotka dokumentoidaan IMS:iin. Keskusteluosiossa ei saa viitata suoraan asukkaaseen. Viikkopalaverihin osallistuvat aina kyseisenä ajankohtana työvuorossa olevat ohjaajat. Ne ohjaajat, jotka eivät ole viikkopalaverissa paikalla, ovat velvollisia lukemaan palaverimuistiot IMS:stä ja kuittaavat ne sähköisesti luetuksi.

Tärkeistä toiminnassa tapahtuvista muutoksista ilmoitetaan/tiedotetaan välittömästi myös suullisesti ja laitetaan asiasta mahdollisesti tehty tai konsernilta tullut tiedote näkyviin henkilökunnan toimissa keskeisellä paikalla olevalle ilmoitustaululle. Jos kyseessä on asiakkaisiin liittyvä muutos esim. ohjaajien toimintatavoissa, informoidaan muutoksesta heti asiakasta itseään sekä hänen läheistään, joka on nimetty palvelun toteuttamissuunnitelmapalaverissa omaisten yhteyshenkilöksi.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikissa Tukena Hirvinummen ostopalveluina ja/tai alihankintana tuotetuissa palveluissa on kirjatut palvelu- tai hankintasopimukset. Sopimukseen on kirjattu palvelun sisältö, laadun seuranta ja muut yhdessä sovitut asiat. Arviointia ostetuista ja/tai alihankintana tuotetuista palveluista tehdään säännöllisesti. Palveluyksiköstä käsin ollaan tarvittaessa ja matalla kynnyksellä yhteydessä palveluiden tuottajaan, mikäli huomataan jotain poikkeavaa esim. ostettavan palvelun laadussa, sisällössä tai turvallisuudessa.

Tukena Hirvinummissa pidämme alihankintakumppaneidemme kanssa säännöllisesti yhteisiä palaveriteita/tapaamisia palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Siivouspalvelujen tuottajan kanssa olemme pitäneet myös erilaisia perehdytys- ja laatukiertoja palveluyksikössämme.

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

<b>Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö</b>	Palvelu yksikön johtaja Jyrki Kariluoma jyrki.kariluoma@tukena.fi
<b>Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö</b>	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Valmiussuunnittelu ja -suunnitelma sekä jatkuvuudenhallinta ovat olennainen osa Tukena Oy:n laatulupausta - asiakkaan hyvä elämä ja läheisten luottamus. Suunnitelmat on osa Tukena Oy:n toimintajärjestelmää ja riskienhallintaa, joilla varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, sekä toiminnan jatkumiseen poikkeusoloista huolimatta asiakastarpeita vastaavalla ja asiakasturvallisuuden takaavalla tavalla.

Varautuminen ja yhtiön toiminnan jatkuvuuden varmistaminen häiriötilanteissa on tärkeää asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvoinnin sekä yhtiön menestyksen kannalta. Varautumistoimilla tuetaan osaltaan Tukena Oy:n strategisten tavoitteiden ja menestystekijöiden toteutumista, joihin yhtiön koko henkilöstö on sitoutunut.

Suunnitelman mukaisten toimenpiteiden käyttöönotosta ja toimeenpanosta päätetään yhteistyössä yhtiön johdon, valmiusryhmän ja palveluyksikön vastuuhenkilön kesken.

Valmiussuunnitelma täydentää toimintajärjestelmään sisältyviä riskienhallintaasioita ja muita ohjeita sekä varmentaa niitä toimintatapoja ja -ohjeita, joita poikkeustilanteissa tulee sovellettavaksi ja tukee niitä prosesseja, joiden ylläpito ja hallinta ovat asiakasturvallisuuden ja -palvelun ja kriittisten toimintojen ylläpidon kannalta olennaisia.

Tukena Hirvinummissa on tehty erilaisia suunnitelmia ja toimintaohjeita erilaisten poikkeustilanteiden ja -olojen varalle. Suunnitelmassa ja toimintaohjeissa on ohjeistettu henkilökuntaa varautumaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, sekä toiminnan jatkumiseen poikkeusoloista huolimatta asiakas tarpeita vastaavalla ja asiakasturvallisuuden takaavalla tavalla.

Tukenassa on tehty toimintaohjeita mm. sähkökatkojen varalle, asiakkaan katoamisen varalle, asiakkaan kuoleman varalle, asiakkaan tapaturman tai sairauskohtauksen varalle, infektio tartuntojen ehkäisemiseksi jne. Kaikki toimintaohjeet löytyvät IMS:stä.

#### 4 Oma-ohjelmien toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

##### 4.1 Vastuut ja toimeenpano

<b>Kuka vastaa omaohjelmien laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?</b>	Palveluyksikön johtaja Jyrki Kariluoma jyrki.kariluoma@tukena.fi
<b>Ketkä ovat osallistuneet omaohjelmien laatimiseen?</b>	Jyrki Kariluoma, palvelu yksikön johtaja Anu Keskimäki, vastaava ohjaaja Päivi Ojala, ohjaaja Tukena Hirvinummen henkilöstö

## Toimeenpano

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

Tukena Hirvinummen omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluyksikön johtaja.

Tukena Hirvinummen omavalvontasuunnitelma on nähtävissä verkkosivuillamme, IMS-järjestelmässä sekä palveluyksikön A, B, C- talojen ilmoitustaululla. Henkilöstö kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi IMS-järjestelmän kautta. Dokumentti on ajantasainen ja sitä päivitetään aina kun toimintaan tulee muutoksia. Muutoksista tiedotetaan koko yksikön henkilöstöä.

Tukena Hirvinummen omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko palveluyksikön henkilöstö yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Käymme säännöllisesti henkilöstön kanssa yhdessä läpi kaikkia niitä asioita, jotka sisältyvät ja kuuluvat omavalvontasuunnitelmamme piiriin. viikko- ja henkilöstöpalaverit ovat niitä tilanteita, joissa näitä asioita käsitellään yhdessä ja mietitään tarvittavia toimenpiteitä. Palavereissa käsitellään HaiPro-ilmoitukset, joiden pohjalta nousevat kehittämistoimet ja - tarpeet huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivityksissä. Näin toimimalla varmistamme tuottamiemme palveluidemme hyvän laadun ja omavalvontasuunnitelmamme ajantasaisuuteen.

## 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

Tukena Hirvinummen ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävillä yhteisissä tiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset/läheiset ja kaikki omavalvonnastamme kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan voi tutustua myös IMS:ssä ja tehdä siellä lukukuittauksen, kun on tutustunut päivitettyyn versioon. Tukena Hirvinummen omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös Tukena Oy:n verkkosivuilla, joka on tärkeä osa avointa palvelukulttuuriamme.