Tukena

Tukena Kuninkaantie omavalvonta-suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	28.4.2025, päivitetty 21.8.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Heidi Kangasluoma, Palveluyksikön johtaja Sosionomi AMK
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.122

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

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 9
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 10
Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§) 10
Palvelu- ja toteuttamissuunnitelma sekä arviointi 11
Asiakkaan kohtelu 11
Itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen ja vahvistaminen 12
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt 13
2.4 Muistutusten käsittely 15
2.5 Henkilöstö 15
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta 16
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 17
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 17
2.8 Toimitilat ja välineet 18
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 19
2.10 Lääkehoitosuunnitelma 21
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 22
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 23
3 Omavalvonnan riskienhallinta 23
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 23
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 24
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 25
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 26
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 26
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 27
4.1 Vastuut ja toimeenpano 27
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 28

Tukena Oy
Pinninkatu 51
33100 Tampere

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

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 Kuninkaantie
Osoite	Kuninkaantie 76 65320 Vaasa
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Heidi Kangasluoma
Vastuuhenkilön puhelin	040 3588 122
Vastuuhenkilön sähköposti	heidi.kangasluoma@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	**Palveluntuottaja**	**Ostopalvelun valvonnasta vastaava**
Siivous	Sujuva Group Oy	Heidi Kangasluoma
Elintarvikkeiden tilaus ja toimitus	Prisma	Heidi Kangasluoma
Elintarvikkeiden osto tarvittaessa	K-supermarket Huutoniemi	Heidi Kangasluoma
Kiinteistöpalvelu	Vaasan Luotsi Oy	Ilkka Pitkänen & Heidi Kangasluoma

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Jätehuolto	Ekoman	Ilkka Pitkänen & Heidi Kangasluoma
Lääkejätteiden keräys	Verdis	Heidi Kangasluoma
Tietoturvajätteiden keräys	Verdis	Heidi Kangasluoma
Lääkkeiden annospussijakelu, lääketilaukset ja toimitukset	Kuninkaan apteekki	Heidi Kangasluoma
Vartiointipalvelu	Securitas	Heidi Kangasluoma
Turvalaitteet	Everon	Heidi Kangasluoma
Vaihtomattopalvelu	Lindström	Heidi Kangasluoma
Työterveyshuolto	Mehiläinen	Henkilöstöhallinto Tukena

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Ympärivuorokautinen asumispalveluyksikkö

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Aikuiset kehitysvammaiset
Paikkamäärä	15 asiakasta yksikössä ja lisäksi yksi (1) tukiasukas yksikön ulkopuolella.
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Ostopalveluna sopimuksen perusteella

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Pohjanmaan 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 on kuvattu Tukenan strategiassa.

Asiakaskokemus

Yksi yhteinen Tukena, osallisuuden tukena, vaikuttava asiantuntija

Tukena Oy ja Tukena-säätiö luovat vahvan kokonaisuuden, jonka avulla asiakaskokemusta ja tarjottavia palveluita kyetään vahvistamaan joustavasti. Tukena Kuninkaantie tuottaa asumispalvelua osana Tukena Oy:n liiketoimintaa ja yhteistyötä Tukena-säätiön kanssa tehdään tiiviisti. Tukenalla ollaan vahvasti asiakkaan ja perheiden puolella ja tuomassa heidän ääntään kuuluviin yhteiskunnassa. Tukena Kuninkaantiellä on tavoitteena tarjota asukkaille lämmin ja välittävä koti, jossa jokainen asiakas saa elää ja rakentaa tasavertaisena omanlaistansa elämää. Pyrimme ylläpitämään yhteisöllisyyttä yhteisten tekemisten ja mukavan yhdessäolon kautta. Arvostamme jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä. Meillä saa innostua, yrittää ja saa myös epäonnistua. Toimimme asiantuntevasti ja eettisesti asiakkaidemme tukena. Kohtaamme asiakkaat kunnioittavasti, kuuntelemme ja hyödynnämme ammatillista osaamistamme yksilöllisten tarpeiden huomioimisessa sekä turvallisen arjen rakentamisessa. Huolehdimme siitä, että jokaisella on turvallinen ja arvostava ympäristö, jossa saa olla oma itsensä ilman pelkoa syrjinnästä tai arvostelusta. Puutumme aktiivisesti epäkohtiin varmistaaksemme, että asiakkaidemme koti vastaa arvojamme ja pysyy turvallisena. Tarjoamme kodin, jossa yksilölliset voimavarat ja tuen tarpeet huomioidaan arjen kaikissa askareissa. Tuemme itsenäisyyttä, päätöksentekoa ja osallisuutta sekä vahvistamme mahdollisuuksia osallistua tapahtumiin, verkostoihin ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen.

Henkilöstökokemus

Alan paras työpaikka, suunnannäyttäjä

Tukena Kuninkaantiellä on jokaisella työntekijällä tärkeä rooli työyhteisössä; Arvostamme toisiamme, keskustelemme ja suunnitellemme yhdessä työvuoron kulkua sekä luomme yhdessä tavoitteita, joita myös yhdessä aktiivisesti seurataan. Takaamme henkilöstölle turvallisen, avoimen ja arvostavan työympäristön. Jokainen työntekijä vaikuttaa siihen, millainen työyhteisö olemme – siksi palautteen antaminen ja vastaanottaminen on olennainen osa arkeamme ja kehittämistämme. Huomioimme Kuninkaantiellä työkyvyssä ja työhyvinvoinnissa niin yksilön kuin työyhteisömme tarpeet. Yksikön

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

johtajan tukena toimii osaava hr-henkilöstö, organisaation toimintaohjeet sekä työterveyshuolto. Työhyvinvoinnin tueksi Kuninkaantiellä järjestetään henkilöstölle yhteistä virkistystoimintaa, joiden sisältöön henkilöstö saa vaikuttaa.

Henkilöstöresurssia ja osaamistarpeita tarkastellaan asiakkaiden toimintakyvyn, tuen tarpeiden sekä toimintaympäristön asettamien vaatimusten näkökulmasta. Johtamisessa noudatetaan Tukenan määrittämää johtamislupausta. Tukena tarjoaa käyttöömme laadukkaat toimintamallit, asiantuntijuuden sekä mahdollisuuden kehittää osaamista ja toimintaa. Sitoudumme toimimaan Tukenan arvojen mukaisesti ja noudattamaan yksikkömme ohjeita ja pelisääntöjä. Yhdessä rakennamme työyhteisön, jossa erilaiset vahvuudet ja mielenkiinnonkohteet rikastuttavat Kuninkaantien arkea ja luovat ammatillisesti vahvan yhteisön.

Sosiaalisen median avulla teemme näkyväksi, millaista arkemme Kuninkaantiellä on ja miten monipuolinen työnkuva ohjaajillamme on. Meillä on mahdollisuus tehdä merkityksellistä ja arvokasta työtä, sillä Tukenan hyvää elämää tukevat arvot ohjaavat toimintamme suunnittelua sekä toteuttamista. Henkilöstöllämme on mahdollisuus vaikuttaa arjen käytänteisiin. Työssä onnistuminen ja työhyvinvointi edellyttää sujuvaa yhteistyötä. Olemme sitoutuneet kehittämään toimintaamme jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä sekä pitämään yllä jo hyväksi havaittuja käytänteitä. Näillä toimintatavoilla pyrimme ylläpitämään Kuninkaantien houkuttavuutta ja pitovoimaa.

Osallistumme erilaisiin rekrytointitapahtumiin ja esittelemme mielellämme yksikköä alan opiskelijoille. Mahdollistamme vammaisalaan tutustumisen tarjoamalla harjoittelumahdollisuuksia joustavasti myös muille kuin sotealan opiskelijoille ja tarjoamme kesätyöharjoittelupaikkoja nuorille.

Kehittyvät palvelut

Tukena yhteisöissä, ratkaisuja kumppanuuksilla

Tarjoamme asiakkaille tarpeisiin perustuvia, kehittyviä ja monipuolisia palveluja. Palvelumme rakentuvat luottamukselle, yhteistyölle ja asiakkaiden hyvän elämän mahdollistamiselle. Toimintamme on avointa, läpinäkyvää ja lupauksiemme mukaista. Tuemme asiakkaitamme osallistumaan erilaisiin tapahtumiin sekä yhteisöihin omien vahvuuksien ja mielenkiinnonkohteiden mukaisesti. Sujuva ja kunnioittava yhteistyö eri verkostojen kanssa mahdollistaa asiakkaidemme mahdollisimman sujuvan arjen, hyvinvoinnin ja osallisuuden. Teemme tiivistä yhteistyötä läheisten ja muiden asiakkaiden elämään kuuluvien verkostojen kanssa.

Asiantuntijuus

Sujuva arki, digiosallisuus

Kuninkaantiellä on hyvät ja toimivat välineet, prosessit ja selkeät käytänteet sujuvan arjen ylläpitämiseen. Henkilökuntamme on sitoutunutta ja koulutettua ja osaamme toimia muuttuvissa tilanteissa. Henkilökunta osallistuu aktiivisesti arjen suunnitteluun, arviointiin ja muutoksien läpiviemiseen. Tiedonkulku on toiminnan ja asukasturvallisuuden vuoksi tärkeää, ja meillä on vakiintuneet ja hyvät raportointi- ja kirjaamiskäytännöt.

Kuninkaantiellä yksikön johtaja on arjessa läsnä ja tuntee asiakkaat sekä heidän tuen tarpeensa. Tämä edesauttaa yhteistyössä läheisten sekä yhteistyötahojen kanssa. Kuninkaantiellä työskentelee vastaava ohjaaja, joka tukee yksikön johtajaa yksikön toiminnan ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Vastaava ohjaaja vastaa päivittäisen asiakastyön organisoinnista, sujuvuudesta sekä siihen liittyvästä yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa. Vastaava ohjaaja tekee päivittäin asiakastyötä, mutta toimii työnjohtoroolissa ja edellyttää henkilöstöltä Tukenan arvojen sekä toiminnan odotusten mukaista työskentelyä. Vastaava ohjaaja työskentelee myös yksikön johtajan varahenkilönä. Keskustelemme henkilöstön kanssa säännöllisesti tavoista, joilla voimme vahvistaa asiakkaidemme hyvää elämää ja osallisuutta. Kehitämme toimintaa palautteen, arvioinnin ja yhdessä sovittujen toimintatapojen pohjalta. Uudet käytännöt käsitellään säännöllisissä henkilöstöpalavereissa, ja työohjeet sekä muistiot tallennetaan IMS-järjestelmään kaikkien Kuninkaantien työntekijöiden saataville. Asiakasasioita kirjataan ainoastaan asiakastietojärjestelmään.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Asiakaspalautetta kannustetaan antamaan suullisesti tai kirjallisesti, ja kaikki positiiviset sekä korjaavat palautteet kirjataan Suora palaute -pohjalle. Lisäksi vuosittaiset tyytyväisyyskyselyt mahdollistavat palautteen antamisen anonyymisti. Näin varmistamme, että kehittämistyö perustuu asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön näkemyksiin. Digiosaamista vahvistetaan henkilöstön ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, ja teknologiset ratkaisut suunnataan arjen helpottamiseen sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseen.

Kannattavuus ja kasvu

Taloudellinen kestävyys, lisäarvoa kasvulla

Tukenan vakaa talous toimii kulmakivenä yksikkömme toiminnassa ja mahdollistaa tavoitteidemme mukaisen työskentelyn sekä hyvinvoinnin, niin henkilöstömme kuin asiakkaidemme näkökulmasta. Tukena tarjoaa yksikön johtajalle riittävän perehdytyksen, jatkuvan tuen sekä ohjelmistot, jotta yksikön johtajalla on riittävät resurssit yksikön talouden seurantaan ja hallintaan. Taloudelliseen toimintaamme ja resurssien järkevään käyttöön vaikuttaa koko henkilöstömme toiminta ja sitoudumme noudattamaan yksikön sisäisiä ja konsernitason toimintaohjeita, joissa on huomioitu resurssien viisas käyttäminen. Pidämme kirkkaana mielessä, että hyvä palvelun laatu on keskeinen menestystekijä kestävän talouden taustalla. Maineemme vaikuttaa asiakkuuksien kysyntään. Kuninkaantiellä laadimme asiakkaillemme RAI-arvioinnin, joka antaa vertailukelpoista tietoa asiakkaidemme palveluiden tarpeista.

Toimintaamme ohjaavat Tukenan arvot **inhimillisyys, oikeudenmukaisuus, rohkeus ja vastuullisuus**. Kuninkaantiellä ne näkyvät päivittäisessä työssämme, ohjaavat päätöksentekoamme sekä tukevat henkilöstöä valinnoissa, joita teemme asiakkaiden parhaaksi. Koko henkilöstö on perehtynyt yhteisesti määriteltyihin arvoihin ja sitoutunut toimimaan niiden mukaisesti.

Inhimillisyys näkyy tavassamme kohdata jokainen asiakas arvostavasti, lämpimästi ja yksilöllisesti. Kunnioitamme asiakkaan ihmisarvoa, elämänhistoriaa, vakaumusta sekä omia valintoja. Huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemalla häntä ilmaisemaan mielipiteensä ja tekemään päätöksiä ja valintoja omassa arjessaan. Kuuntelemme asiakkaan näkemyksiä ja huomioimme asiakkaan halutessa myös hänen läheistensä näkemyksiä palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Tavoitteenamme on, että jokainen asiakas voi elää oman näköistään, hyvää elämää. Samalla rakennamme avointa, luottamuksellista ja välittävää työyhteisöä, jossa jokainen tulee kuulluksi ja kohdatuksi kunnioittavasti.

Oikeudenmukaisuus toteutuu toiminnassamme yhdenvertaisena ja tasapuolisena kohteluna. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ilman syrjintää tai eriarvoistamista. Päätöksenteko perustuu avoimuuteen ja yhteisesti sovittuihin toimintaperiaatteisiin. Huolehdimme siitä, että jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus osallistua omaa palveluaan koskeviin päätöksiin, saada laadukasta palvelua omista lähtökohdistaan riippumatta sekä riittävästi tietoa omista oikeuksistaan. Myös työyhteisössä toimitaan tasapuolisesti, toisia kunnioittaen ja hyvää yhteistyötä edistäen.

Rohkeus näkyy haluna kehittää toimintaa, puuttua epäkohtiin ja tehdä ratkaisuja asiakkaan parhaaksi. Uskallamme ottaa myös vaikeita asioita rakentavasti puheeksi sekä kannustamme avoimeen keskusteluun, palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen. Edistämme uusien toimintatapojen kehittämistä ja suhtaudumme virheisiin oppimisen ja toiminnan jatkuvan parantamisen mahdollisuuksina.

Vastuullisuus ohjaa kaikkea toimintaamme. Toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä, omavalvontasuunnitelmaa sekä organisaation yhteisiä ohjeita ja toimintamalleja. Huolehdimme asiakkaiden turvallisuudesta, laadukkaasta palvelusta ja tietosuojasta kaikissa tilanteissa. Teemme työtämme läpinäkyvästi ja luottamuksellisesti, sitoudumme yhteisiin tavoitteisiin ja pidämme lupauksistamme kiinni. Henkilöstö huolehtii asiakastietojen asianmukaisesta

kirjaamisesta, raportoi havaitsemistaan poikkeamista, läheltä piti -tilanteista ja epäkohdista organisaation käytäntöjen mukaisesti sekä osallistuu aktiivisesti omavalvontaan, riskienhallintaan ja toiminnan jatkuvaan kehittämiseen.

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

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

Vain RAI- koulutuksen saaneet työntekijät tekevät RAI-arviointeja. RAI-arviointitulokset käsitellään henkilöstöpalavereissa ja huomioon otetaan Tukenan asettamat laatuindikaattorit. Tulosten pohjalta asetamme yksikköön omat kehittämistavoitteet seuraavalle arviointijaksolle. Tukena Kuninkaantiellä on nimetty kaksi RAI-avainosaajaa. Rai-avainosaajat ovat yksikön RAI asiantuntijoita, jotka ovat syventyneet RAI:n prosessiin sekä käyttöön ja hyödyntämiseen palvelun toteuttamisessa. Henkilöstön RAI osaamista ylläpidetään ja kehitetään RAI-avainosaajien arjessa antamalla tuella ja ohjauksella sekä tarvittaessa lisäkoulutuksilla.

Asiakkaan palvelusuunnitelman ja RAI- arviointien pohjalta tehdään asiakkaille yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma. RAI- arvioinnin ja toteuttamissuunnitelman laatii pääsääntöisesti asiakkaan omaohjaajat. Asiakkaat osallistuvat halutessaan RAI-arvioinnin tekemiseen. Myös läheisillä on mahdollisuus osallistua arvioinnin tekemiseen asiakkaan luvalla. Asiakkaiden osallistumista arviointikeskusteluun on helpotettu ottamalla käyttöön kuvatuki. Toteuttamissuunnitelmassa otetaan huomioon RAI-arvioinnista nousseet herätteet. RAI-herätteet antavat tietoa asiakkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja tarpeista, joihin kiinnitetään suunnitelmallisesti huomiota asiakkaan palvelukokonaisuutta, elämän mielekkyyttä ja arjen toimivuutta mietittäessä. Tulosten pohjalta voimme yhdessä asiakkaan kanssa miettiä hänelle myös asumisen tavoitteet.

Palveluiden laadun varmistaminen

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

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

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

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

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Tukena Kuninkaantiellä otetaan huomioon palvelun tilaajan edellyttämät laatuvaatimukset. Palvelumme järjestetään sopimuksen mukaisesti, turvallisesti ja ne täyttävät niitä koskevat lait ja asetukset. Palveluyksikön johtaja vastaa yksikön toiminnasta. Osaava ja yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilökunta on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palveluiden kehittämisessä. Jokainen työntekijämme vastaa omasta toiminnastaan noudattamalla annettuja määräyksiä ja ohjeita.

Erityishuollossa olevan henkilön palvelun toteuttamissuunnitelmaan on kirjattu ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään 6 kuukauden välein. Lain 42a§:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista. Omaohjaajat ja vastaava ohjaaja yhdessä huolehtivat palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuudesta.

Tukenan IMS-toimintajärjestelmä on ajantasainen ja kattava. Toimintajärjestelmän sisälle on luotu jokaiselle yksikölle yhteneväiset rakenteet, joilla osaltaan varmistetaan, että tarvittavat dokumentit, suunnitelmat ja ohjeet ovat yksikössä kaikkien saatavilla. Vuosikellon mukaan huolehditaan yksikön riskien ja mahdollisuuksien arvioinnista, asiakassuunnitelmien ajantasaisuudesta ja RAI-arvioinneista. Yksikköömme on nimetty kaksi laatuvastaavaa. Laatuvastaavat yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa seuraavat laadukkaiden palveluiden toteutumista. Laatuvastaavat seuraavat Tukenan sisäisten ja ulkoisten auditointien raportteja ja nostaa niistä kehittämistarpeita yksikön omaan toimintaan. Palveluyksikön johtaja huolehtii, että yksikön toiminta vastaa tilaajien kanssa tehtyä sopimusta, ohjeita ja linjauksia.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä muut turvallisuushavainnot kirjataan HaiPro-järjestelmään. Kirjauksen tekee tapauksen havaitsija, halutessaan anonyymisti. Palveluyksikön esihenkilö vastaa tapausten selvittämisestä, käsittelystä ja jatkotoimenpiteiden organisoinnista. Tärkeää on, että kaikki tapaukset analysoidaan ja niistä opitaan, jotta vastaavaa ei tapahtuisi toistamiseen. Erityinen huomio pyritään kiinnittämään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyyanalyysiin. 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 Kuninkaantien henkilöstö saa aina tarvittaessa koulutusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen, jossa pääpaino tilanteiden ennakoinnissa. Kaikki vakituiset työntekijämme ovat käyneet MAPA- turvalliset toimintamallit koulutuksen, joka antaa valmiudet haasteellisen käytöksen ennaltaehkäisyyn ja hallintaan.

Tukena Kuninkaantien henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus kaikista asiakkaan/asiakkaiden turvallisuuden vaarantavista tekijöistä.

Tukena Kuninkaantiellä toimitaan yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma, siivoussuunnitelma jne.).

Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Pohjanmaan pelastuslaitoksen palotarkastaja on tarkistanut Kuninkaantien pelastussuunnitelman. Suunnitelma täyttää pelastuslain (379/2011) ja valtioneuvoston pelastustoimiasetuksen (787/2003) vaatimukset. Palveluyksikön johtaja on vastuussa suunnitelmien ajantasaisuudesta ja vastaa niiden noudattamisesta. Kiinteistössä tehdään palotarkastus pelastuslaitoksen suunnitelman mukaisesti. Palotarkastuksiin osallistuu kiinteistöhuollon kumppani, yksikön johtaja ja tarvittaessa ylläpitopäällikkö.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään vähintään kolmen vuoden välein ja toimitetaan Pohjanmaan pelastuslaitokselle. Toiminnan muuttuessa oleellisesti, laaditaan uusi poistumisselvitys. Selvityksen mukaan poistumisturvallisuus on Tukena Kuninkaantiellä riittävä.

Huolto- ja kunnostustoimenpiteet vaikuttavat olennaisesti yksikön asukkaiden turvallisuuteen. Palosammutuslaitteiden kunnossapidosta, turva- ja poistumisvalojen ylläpidosta sekä esteettömästä poistumisesta huolehtii kiinteistön isännöitsijä sekä kiinteistöhuolto. Tukena Kuninkaantien henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa huomaamistaan epäkohdista sekä huolehtia poistumisteiden esteettömyydestä.

Paloilmoitinkeskus lähettää automaattisen hälytyksen hälytyskeskukseen. Paloilmoitinkeskuksen toiminta tarkistetaan kuukausittain. Kaikki henkilökunnan jäsenet on perehdytetty paloilmoitinkeskuksen toimintaan.

Poistumisharjoitus järjestetään henkilökunnalle vähintään kerran vuodessa ja alkusammutusharjoitukset kolmen (3) vuoden välein sekä tarvittaessa useammin. Turvallisuuskävely tehdään kolme kertaa vuodessa. Yksikön turvallisuusvastaavat pitävät asiakkaille vuosittain turvallisuuskoulutuksen, jossa käydään läpi yksinkertaisia turvallisuuteen ja hätätilanteisiin liittyviä asioita.

Henkilöstön ensiapu- ja alkusammutustaitoja ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on Kuninkaantiellä tehty toimintakortteja ja toimintaohjeita poikkeusoloissa toimimisen varalle, kuten sähkökatkoon, tulipaloon, varkaus- ja ryöstötapauksiin, drooniuhkaan ja väestösuojaan suojautumiseen. Yksikössä on turvallisuusvastaavien lisäksi nimetty väestönsuojahoitajat, jotka ovat perehtyneet väestönsuojan käyttöönottoon ja tekevät yhteistyötä kiinteistötoimen kanssa.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Kuninkaantiellä palveluyksikön johtaja toteuttaa läheltä johtamista, jonka mukaisesti työskentelee yksikössä, on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työn resurssoinnista. Hän huolehtii, että yhdessä henkilökunnan kanssa arvioidaan säännöllisesti asiakasturvallisuuden toteutumista, hyvän asiakaspalvelun sekä laadun toteutumista.

Vastaava ohjaaja työskentelee yksikössä ja seuraa palveluiden laadun toteutusta, työntekijöiden perehdytystä, osaamista sekä työn sujuvuutta. Hän sijaistaa yksikön johtajaa tarvittaessa.

Kuninkaantien osaava ja yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Jokainen työntekijä on perehdytetty yksikön toimintaan ja vastaa omasta toiminnastaan noudattamalla annettuja määräyksiä ja ohjeita. Jokainen yksittäinen työntekijä vastaa oman työn laadusta ja kehittämisestä. Jokaisen velvollisuus on:

- edistää asiakastyytyväisyyttä ja huomioida asiakkaat ja asiakkaan verkostot yksilöllisesti
- työskennellä niin, että Tukenan perustehtävä, visio ja arvot toteutuvat
- puuttua epäkohtiin
- ilmoittaa yksikön johtajalle työtään haittaavasta informaation puutteesta tai häiriöstä
- noudattaa työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Kuninkaantiellä on henkilöstöstä nimetty arjen työn kannalta osaajia, jotka löytyvät erillisestä dokumentista IMS-järjestelmässä (vastuutehtäviä). Osaamisalueet jaetaan henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaisesti. Yksikössä on esimerkiksi laatuosaajat, kirjaamisasiantuntijat, RAI-avainosaajat, IMO-osaajat ja 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.

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tehdään IMS:n Epäkohtailmoitus (Valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus) -raportilla, jonka yksikön esihenkilö käsittelee.

Tukena Kuninkaantien henkilökunta on perehtynyt ilmoitusvelvollisuuden menettelyohjeisiin. Henkilökunta on sosiaalihuoltolain nojalla velvollisia tekemään työnantajan edustajalle ilmoituksen asiakkaaseen kohdistuneista epäkohdista ja Ilmoitus osoitetaan palveluyksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön johtajalle. Ilmoitus epäkohdasta tehdään IMS-järjestelmässä olevalla epäkohtailmoitus -raportilla. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakastietoja ei kirjata raportille, vaan ilmoituksen vastaanottaja selvittää ilmoittajalta, kenestä asiakkaasta on kyse. Palveluyksikön johtajan saadessa tiedon asukkaan epäasiallisesta kohtelusta, aloittaa hän välittömästi asian selvittelyn. Johtaja keskustelee asiasta asukkaan kanssa sekä epäasiallisesti käyttäytyneen työntekijän kanssa.

Epäasiallista kohtelua selvitettäessä asiakkaalla tulee olla mahdollisuus käyttää halutessaan valitsemaansa tukihenkilöä.

Palveluyksikön johtaja ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Toimenpiteinä voi olla lisäperehdytys, ohjeiden selkeyttäminen, suullinen huomautus, kirjallinen varoitus tai irtisanominen. Mikäli työsuhteen aikana työntekijä syyllistyy kaltoinkohteluun tai muuhun rikokseen, johtaja ilmoittaa siitä Valviran rekisteriin. Yksikön johtaja kirjaa suunnitellut ja/tai toteutetut toimenpiteet IMS: n raportille. Alueen palvelupäällikkö arvioi toteutetut toimet ja hyväksyy raportin. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, työntekijä voi ilmoittaa epäkohdasta aluehallintovirastolle.

Kuninkaantien jokaisen ryhmäkodin seinälle on tulostettuna sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot. Henkilökunta auttaa tarvittaessa ilmoituksen tekemisessä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

edustajansa, omainen tai läheinen. Lisäksi asiakas voi hakea muutosta saamaansa sosiaalihuollon päätökseen. Tarvittaessa kunnan sosiaaliasiamies ohjaa ja auttaa asiakasta oikeusturvamenettelyssä.

Yksikön johtaja vastaa asian selvittämisestä. Toimintakäytäntöjä muutetaan tarvittaessa välittömästi tai huomioidaan vuosisuunnittelussa asetettavissa kehittämistavoitteissa.

Pohjanmaan hyvinvointialueen kaikki yhteystyökumppanit voivat tehdä ilmoituksen hyvinvointialueen toiminnassa tai yksiköissä annetussa hoidossa tai palvelussa tapahtuneesta asiakkaan vaaratapahtumasta tai epäkohdasta sekä antaa palautetta myös suoraan Pohjanmaan hyvinvointialueelle osoitteessa https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/

Palvelu- ja toteuttamissuunnitelma sekä arviointi

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan sosiaalityöntekijän toimesta palvelusuunnitelma, mikä tarkistetaan säännöllisesti, vähintään kolmen vuoden välein. Suunnitelman laatimisessa on mukana Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja ja/tai sosiaalityöntekijä, sekä Kuninkaantien henkilökuntaa (omaohjaajat), asiakas itse, sekä asiakkaan toivomat muut henkilöt kuten läheinen, muut yhteistyötahot ja tarvittaessa yksikön johtaja. Suunnitelman päivitystä voi tarvittaessa pyytää asiakas, läheinen tai asumisyksikkö.

Palvelusuunnitelman ja RAI-arviointien pohjalta Kuninkaantiellä laaditaan asumisen toteuttamissuunnitelma, mitkä päivitetään vähintään 6kk välein. Palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaavat asiakkaiden omaohjaajat vastaavan ohjaajan johdolla. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan palvelujen tarkka sisältö ja asiakastyön tavoitteet. Suunnitelmaa laadittaessa käytetään yksilökeskeisiä menetelmiä, jotta asiakkaiden toiveet ja tarpeet tulevat mahdollisimman hyvin kuulluiksi. Suunnitelmaan kuullaan myös läheisten mielipiteet asiakkaan luvalla sekä kirjataan suunnitelman tekoon osallistuneiden henkilöiden eriävät näkemykset suunnitelman sisällöstä. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja ne arvioidaan ja kirjataan vähintään puolivuosittain. Läheisillä on mahdollisuus osallistua myös RAI-arviointiin asiakkaan suostumuksella. Yksikön vastaava ohjaaja ja RAI-vastaava käyvät läpi asiakkaiden RAI-arvioinnit sekä toteuttamissuunnitelmat aina päivityksen yhteydessä laadun varmistamiseksi.

Asiakkaat osallistuvat heitä itseään koskeviin palavereihin. Asiakkaan toiveita ja mielipiteitä voidaan tuoda palavereihin ennalta kerätyllä tiedolla, joka saadaan asiakkaan kanssa käydyissä omaohjaajakeskusteluissa. Asiakkaalla on oikeus saada kirjallisena hänestä tehdyt päätökset ja asumisen palvelun toteuttamissuunnitelma, joka tulostetaan asiakkaalle itselleen. Toteuttamissuunnitelma jaetaan myös suunnitelman tekemisessä mukana olleille henkilöille asiakkaan suostumuksella.

Laadituista palvelun toteuttamissuunnitelmista ja niiden päivityksistä tiedotetaan henkilöstöpalavereissa. Omaohjaajat tiedottavat myös asiakastietojärjestelmän kautta, mikäli asiakkaan suunnitelmaan on tullut muutoksia.

Asiakastyön dokumentointi päivittäisessä kirjaamisessa on toteuttamissuunnitelmalähtöistä ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan kirjaamisen kautta. Uudet työntekijät perehdytetään palvelun toteuttamissuunnitelman kirjaamiseen sekä prosessiin.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin ja hyvään kohteluun. Kuninkaantien palveluita toteutettaessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet ja kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on oikeus kommunikoida omalla äidinkielellään ja saada

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

tietoa omasta tilanteestaan ja mahdollisuuksistaan siten, että hän ymmärtää ja pystyy ottamaan kantaa eri vaihtoehtoihin. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskevat asiat on aina käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu on olennainen osa Kuninkaantien työntekijöiden perehdytystä ja työyhteisön toimintakulttuuria. Kuninkaantien arvot ja niiden säännöllinen käsittely yksikön palavereissa ja todeksi tekeminen arjessa edistävät osaltaan asiakkaiden hyvää kohtelua.

Epäasiallinen kohtelu voi olla muiden asiakkaiden, läheisten, työntekijöiden tai palveluyksikössä vierailevien henkilöiden taholta tulevaa. Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan kertomaan kokemastaan tai havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta tai asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamisesta palveluyksikön työntekijöille tai johtajalle. Myös työntekijöitä ohjataan tunnistamaan ja ottamaan puheeksi asiakkaan epäasiallinen kohtelu ja itsemääräämisoikeuden loukkaukset.

Työntekijät sitoutuvat toimimaan asiakastyössä ammattieettisesti oikein sekä organisaation ja yksikön arvojen mukaisesti. Työyhteisössä on laadittu yhteiset pelisäännöt, joihin työntekijät sitoutuvat. Yhteisenä toimintatapana on puheeksi ottaminen, jos yhteisössä havaitaan epäasiallista käyttäytymistä / asukkaan epäasiallista kohtelua. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen, jos havaitsee tai huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua.

Jos epäasiallista kohtelua / käyttäytymistä on esiintynyt asukasta kohtaan, käydään hänen kanssaan tapahtunut tilanne läpi hänen ymmärtämällään tavalla ja arvioidaan, tarvitseeko hän mahdollisesti lisäapua (esimerkiksi psykologi) jälkipuinnin toteuttamisessa. Myös muiden tilanteeseen osallistuvien kanssa käydään tarvittaessa asia läpi. Asiakkaille pyritään turvaamaan turvallisuuden tunne. Tapahtuman jälkeen arvioidaan sitä kokonaisuutena ja pyritään miettimään, kuinka jatkossa vastaavanlainen tapahtuma pystyttäisiin ennaltaehkäisemään.

Palveluyksikön johtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin työntekijän kanssa, joka on ollut osallisena epäasiallisessa kohtelun ilmenemisessä. Näitä toimenpiteitä ovat esimerkiksi vakava keskustelu ja tarvittaessa suullinen huomautus tai varoitus tilanteen vakavuuden mukaan. Tarvittaessa työntekijälle annetaan lisäperehdytystä ja työohjeita pyritään selkiyttämään. Työntekijälle annetaan myös selvitys työnantajan odotuksesta asialliseen käytökseen. Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan esimerkiksi epäystävällistä puhetta, elekieltä tai äänensävyä, joka kohdistuu asiakkaaseen. Asiakkaita tulee kohdella tasavertaisesti aikuisina ihmisinä. Läheisiä ja yksikön johtajaa tiedotetaan asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta mahdollisimman nopeasti ja yhdessä arvioidaan tapahtunut tilanne ja mietitään mahdolliset jatkotoimenpiteet.

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

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen ja vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana. Kuninkaantien 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.

Kuninkaantiellä käytämme ohjaamisen keinoja, joilla asiakkaiden erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja heidän itsemääräämisoikeuttansa tukevat ja mahdollisesti rajoittavat toimet suunnitellaan ja kirjataan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Toteuttamissuunnitelmaan on kirjattu toimenpiteet itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi, edistämiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi sekä mahdolliset rajoitustoimet. Itsemääräämisoikeuden toteutumista seurataan päivittäiskirjaamisissa asiakaskohtaisesti ja arvioidaan toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä vähintään puolen vuoden välein.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitustoimenpiteellä tarkoitetaan asukkaan erityishuollon toteuttamiseen liittyvää toimenpidettä, jolla rajoitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyden suojaa, liikkumisvapautta tai muuta perusoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Tukena Kuninkaantie ostaa IMO-asiantuntijaryhmän palveluita Suomen Kotilääkäripalvelu Oy:ltä. Rajoitustoimenpidepäätökset tekee Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä. 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.

Tukena Oy:llä on kirjalliset ohjeet ja seurantamenettely rajoittamistoimenpiteiden käytännöistä sekä toimintaohje asukkaan 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 Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	Sosiaaliasiavastaava • neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain, ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa • neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä • tiedottaa asiakkaan oikeuksista, neuvoa miten asiakkaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa • kokoaa tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä Katarina Norrgård 040 507 9303, sosiaaliasiavastaava@ovph.fi Käyntiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue Vaasan keskussairaala, A1 Hietalahdenkatu 2-4 65130 Vaasa
Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	Potilasasiavastaava • auttaa potilaan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä • neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä • neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa Meltoranta Marjut Mäkinen Sari Katja Hautamäki 06 2181080, potilasasiavastaava@ovph.fi Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue Vaasan keskussairaala, A1 Hietalahdenkatu 2-4 65130 Vaasa

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Heidi Kangasluoma, palveluyksikön johtaja, heidi.kangasluoma@tukena.fi, 0403588122

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.

Kuninkaantien palveluyksikön johtaja vastaa asian selvittämisestä. Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään henkilöstöpalaverissa ja toimintakäytäntöjä muutetaan tarvittaessa välittömästi tai huomioidaan tertiilisuunnittelussa asetettavissa kehittämistavoitteissa. Henkilöstön kanssa yhdessä suunnitellaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Näin pyritään osaltaan varmistamaan palveluiden hyvä laatu ja sen kehittäminen.

2.5 Henkilöstö

Tukena Kuninkaantiellä on 13 vakituista toimea, joihin sisältyy palveluyksikön johtaja, vastaava ohjaaja, ohjaaja amk (sairaanhoitaja) sekä 10 ohjaajan tointa. Johtaja ja ohjaaja amk tekevät päivävuoroa ja vastaava ohjaaja sekä ohjaajat tekevät 3- vuorotyötä. Moniammatillisessa tiimissä työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitaja sekä sosionomeja. Kolmella ohjaajalla on kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinto. Vakituisten työntekijöiden lisäksi Tukena Kuninkaantiellä työskentelee tuntityöntekijöitä (sairaanhoitaja, lähihoitaja, sosionomi sekä sosiaali- terveysalan opiskelijoita).

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki). Yksikön hoivan mitoitus on 0,75. Lisäksi tukipalveluresurssia 1,30 HTV, josta 1,0 on omaa työvoimaa ja 0,3 HTV on alihankintana ostettavaa siivousapua. Toiminta on

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

luvanvaraista, joten yksikössä huomioidaan myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus, rakenne ja osaaminen.

Henkilöstön poissaoloihin pyritään aina järjestämään sijainen. Poissaoloja voidaan korvata myös sisäisin järjestelyin, kuitenkin niin, että jokaisessa työvuorossa on toiminnan kannalta riittävästi henkilökuntaa. Sijaisen tarve on välillä hyvinkin akuutti sekä lyhytaikainen (äkilliset sairauslomasijaisuudet) ja näissä tapauksissa palkataan sijaisuuksiin tuntityöntekijöitä. Yksikössä on kirjattu sijaislista, jota käytetään sijaista hankkiessa apuna. Ennen sijaisen soittamista, palveluyksikön johtaja tai työvuorossa olevat työntekijät tekevät arvion sijaistarpeesta. Arvioidaan, onko mahdollista esim. työn organisoinnilla suorittaa työvuoro ilman sijaisjärjestelyä.

Yksikössä ei käytetä alihankintaa hoitohenkilökunnan osalta vaan poikkeusoloissa palvelun tilaajan kanssa käydään neuvotteluja siitä, miten poikkeustilanteessa toimitaan. Palveluyksikön johtajan lomien ja poissaolojen aikana hänen varahenkilönään toimii vastaava ohjaaja.

Palveluyksikön johtaja suunnittelee työvuorolistantekovaiheessa aikaa vastuualueiden kirjallisille töille tai muille vastaaville työtehtäville tarpeen mukaan. Työntekijät voivat itse myös esittää toiveita tarpeen mukaan.

Henkilöstön rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että yksikön henkilöstömäärä ja -rakenne säilyy sopimusehtojen ja Valviran luvan mukaisena. Pätevyysvaatimusten lisäksi oleellista on henkilön soveltuvuus tehtävään. Soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan henkilöllä oleva osaaminen suhteessa palveluyksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja siellä tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin. Rekrytoinnissa / haastatteluvaiheessa huomioidaan työntekijän kielitaito, yksikön asiakkaiden ymmärretyksi tuleminen sekä joka työvuorossa kirjaaminen, mikä on yksi tärkeimpiä työtehtäviä / osaamisen vaatimuksia. Työntekijän ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Työntekijän tiedot tarkistetaan Julki Terhikki- tai Suosikki-rekisteristä.

Uusien työntekijöiden rikostausta selvitetään työsuhteen alkaessa valvontalain 28§:n mukaisesti. Työntekijä toimittaa esihenkilölle nähtäväksi rikosrekisteriotteen. Esihenkilö tekee merkinnän näytetystä rikosrekisteriotteesta henkilöstöhallintajärjestelmään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Tukena Kuninkaantiellä käytetään Tukena Oy:n perehdytysohjelmaa. Tällä hetkellä käytössä on paperinen perehdytysohjelma. Lisäksi perehdytyksessä käytetään IMS-toimintajärjestelmää ja asiakastyön perehdytyksessä asuinkarttamallia. Hyvää perehdytystä pidetään erittäin tärkeänä.

Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, jonka kanssa ensimmäiset työvuorot tehdään. Koko työyhteisö osallistuu aina uusien työntekijöiden perehdytykseen. Kuninkaantielle otetaan mielellään vastaan opiskelijoita, ja he saavat myös kattavan perehdytyksen ja ohjauksen työhön. Mepcoon merkitään päivämäärä, milloin perehdytys on alkanut ja päättynyt. Perehdytyksessä käydään perehdytettävät asiat läpi ja huolehditaan, että perehtymisaika ei veny liian pitkäksi. Yleisen perehdytyksen jälkeen alkaa työhön opastaminen ns. syvempi oppiminen, käytännön arjessa oppiminen. Perehdytyksen toteutus kuitataan Mepcoon.

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. Tukenalla on luotu osaamisen kehittämisen polku, mikä toimii osaamisen kehittämisen pohjana.

Palveluyksikön johtaja laatii talousarvion laatimisen yhteydessä yksikön koulutussuunnitelman, jossa yksilöidään tulevan vuoden koulutustarpeet palveluyksikkötasolla. Henkilökohtainen koulutus- tai kouluttautumissuunnitelma laaditaan tarvittaessa työntekijän ja esihenkilön yhteistyönä kehityskeskustelun yhteydessä, mitkä pidetään vähintään kerran vuodessa. Palveluyksikön johtaja

huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet osaamisvajeet ja koulutustarpeet yksikön koulutussuunnitelmaa laatiessaan. Jokaisella työntekijällä on käytössä oppimisympäristö Takomo, mikä sisältää laajasti alan koulutuksia.

Yksikössä työntekijöille pakollisia koulutuksia ovat lääkehoidon ja ensiavun koulutukset, GDPR, asiakastyön kirjaaminen Tukenassa sekä jokaisella ruokahuoltoon osallistuvalla työntekijällä on oltava hygieniapassi.

Työntekijöiden käydyt koulutukset dokumentoidaan työntekijän omiin tietoihin sähköiseen tietojärjestelmään (Mepco).

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että henkilökuntaa on jokaisessa työvuorossa riittävästi ja että henkilöstön koulutustaso sekä ammatilliset taidot mahdollistavat laadukkaan ja turvallisen palvelun antamisen asiakkaille. Jokaisessa työvuorossa työskentelee pätevyysehdot täyttävä ja asiakkaisiin riittävästi perehtynyt henkilö. Palveluyksikön johtaja seuraa toteutunutta henkilöstömitoitusta mitoituslaskurin avulla työvuorosuunnitteluohjelmassa.

Palveluyksikön johtaja arvioi sijaistarpeen ja vastaa pääsääntöisesti sijaisten töihin kutsumisesta. Äkillisissä sairaustapauksissa ilta- ja viikonloppuaikaan sijaishankinnat tekevät vuorossa olevat työntekijät, yksikön toimintaohjeiden mukaisesti. Kuninkaantiellä sijaisina toimivat alan työntekijät ja opiskelijat.

Jos havaitaan asiakastarpeista johtuvaa henkilöstöresurssien lisäystarvetta, esimerkiksi asiakkaan avun ja tuen tarpeet ovat pysyväisluonteisesti kasvaneet, arviointia tehdään yhteistyössä tilaajan kanssa. Kasvaneista avun ja tuen tarpeista saadaan tietoa esimerkiksi RAI-arvioinneista.

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 hallinonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden.

Hyvä monialainen yhteistyö ja asukkaiden palvelujen koordinointi perustuu aktiiviseen ja oikea-aikaisiin yhteydenottoihin ja asioista tiedottamiseen. Oman hyvinvointialueen vammaispalveluiden sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä asukkaiden läheisten sekä edunvalvojien kanssa tehtävä yhteistyö

on myös merkittävää ja säännöllistä. Kuninkaantien järjestämät asiakaspalaverit on käytännössä järjestetty siten, että aina ennen tulevaa palaveria on yhdessä henkilöstön kanssa mietitty kaikki ne asukkaan monialaisen yhteistyön verkostot, joista haluamme kutsua edustajia yhteistyöpalavereihin

Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan asioissa tapahtuu ohjaajien toimesta yleensä puhelimitse tai salatun sähköpostiviestin välityksellä. Yhteistyökumppaneita ovat kaikki ne tahot, joiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden palveluja suunniteltaessa, toteutettaessa ja kehitettäessä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kuninkaantien yksikkö on omakotitalotyyppinen (1089m2), esteetön rakennus, jossa yhteensä 15 pienasuntoa. Yhdeksän asuntoa muodostaa kaksi eri ryhmäkotia ja yhteiset tilat. Kuusi erillistä asuntoa sijaitsee erillisessä siivessä, jotka muodostavat kolmannen ryhmäkodin. Lisäksi löytyvät mm. säilytystilat ja henkilökunnan tilat.

Ryhmäkoti 1: Kodissa viisi (5) huonetta. Jokaisessa huoneessa on WC- ja suihkutila, erillinen makuutila sekä säilytystilat vaatteille. Huoneissa on myös jääkaapit. Yhteiset tilat kattavat tupakeittiön. Lisäksi ryhmäkodista kulku omalle terassille.

Ryhmäkoti 2: Muuten samanlainen kuin ryhmäkoti 1, mutta huoneiden määrä neljä (4). Asunnot/huoneet kooltaan 28,5–32 m2, jotka jokainen asukas sisustaa mieltymyksensä mukaan. Jokaisella asiakkaalla käytössä oma säilytysvarasto.

Ryhmäkoti 3: Yhteisen käytävän varrella on kuusi (6) asuntoa. Jokaisessa asunnossa on WC- ja suihkutila sekä säilytystilat muun muassa vaatteille ja siivousvälineille. Asunnoissa on myös jääkaappi ja keittomahdollisuus sekä oma terassi. Käytävän varrella on yhteinen oleskelu- ja ruokailutila, jossa asukkaat voivat ruokailla, katsoa tv:tä tai muuten viettää aikaa. Talolta ateriat ottavat osallistuvat halutessaan ruuanlaittoon välikeittiössä. Asiakkaat saavat valita syövätkö he yhteisen ruokapöydän ääressä vai omassa asunnossa.

Ryhmäkodit ovat ”pieniä” koteja, joissa asiakkaat hoitavat tavallisia kotiaskareita esim. osallistuvat ruoanlaittoon, siivoukseen, pyykinpesuun omien taitojen mukaan. Henkilökunta ohjaa ja auttaa tarvittaessa. Yhteisissä tiloissa sijaitseva välikeittiö toimii keittiönä lähinnä ryhmäkoti 3:ssa asuville asiakkaille. Siellä ovat myös talon yhteiset pakastimet.

Yhteiset tilat: Talossa on yhteinen sauna, pesutupa ja kuivaushuone. Lisäksi on kaksi (2) inva-WC:ta ja kolme (3) varastotilaa, joista yhteen tehty asiakkaiden ”soittohuone” ja toiseen aisti-/rentoutushuone.

Yleisissä tiloissa on mm. teknisiä tiloja, siivousvälinevarasto, väestösuoja, häkkivarastot, neuvotteluhuone, kaksi (2) toimistohuonetta, keittiö sekä sosiaaliset tilat (sisältäen suihkut) sekä miehille että naisille. Lääkkeet ja hygieniatarvikkeet säilytetään erillisessä huoneessa.

Tilojen huolto- ja korjaus tapahtuu ensisijaisesti talopalvelun kautta. Toimitilojen suhteen huomatut puutteet- kehittämis- ja korjaustarpeet kirjataan sähköisesti Granlund manageriin, joista pyyntö menee kiinteistöhuollolle, sekä kiinteistön isännöitsijälle (Tukena Säätiö). Asiakkaat ja omaiset kirjaavat kiinteistöön/huoneistoon kohdistuvat puutteet/viat ryhmäkoti 3:n käytävän vihkoon, josta henkilökunta kirjaa ne Granlund manageriin kerran viikossa tai tarpeen mukaan heti.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

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

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Pinja Paavola, pinja.paavola@tukena.fi ja Nea Hiltunen, nea.hiltunen@tukena.fi p. 040 153 1054 Heidi Kangasluoma, heidi.kangasluoma@tukena.fi p. 040 358 8122

Kuninkaantiellä käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista on listaus käyttöohjeineen sekä laitepassit, mitkä löytyvät lääkinnällisten laitteiden kansiosta sekä Tukenan omat Bernerin laiterekisteristä.

Asiakkaiden henkilökohtaiset laitteet ja apuvälineet on dokumentoitu asiakastietojärjestelmään kohtaan apuvälineet. 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.

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö perehdytetään kaikille yksikön työntekijöille, mikä dokumentoidaan erilliselle perehdytyslomakkeelle. Perehdytyksestä vastaa palveluyksikön johtaja sekä yksikön laiteturvallisuudesta vastaavat ohjaajat.

Henkilökunta on ohjeistettu tekemään lääkinnällisistä 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.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

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

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

Jokainen työntekijä suorittaa työsuhteen alussa eOppivan sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin sekä Kanta-verkkokurssit. Palveluyksikön johtajan kirjaamisen perehdytyksestä vastaa nimetty palvelupäällikkö. Palveluyksikön työntekijöitä ohjaavat ja neuvovat palveluyksikön johtaja ja vastaava ohjaaja. Tarvittaessa palveluyksikkö voi pyytää lisäperehdytystä kirjaamiseen kehittäjätiimiltä. Kirjaamisen kehittäjätiimi kehittää kirjaamiseen liittyviä koulutuksia sekä perehdytystä. Henkilöstölle pidetään säännöllisesti kirjaamiseen liittyviä osaamispajoja. Lisäksi Kuninkaantiellä on päivittäisen kirjaamisen ohje, minkä tavoitteena on varmistaa yhdenmukainen ja laadukas kirjaaminen.

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 tietosuojaohjeita. Tukena on sopinut tietosuojasta myös alihankinta- ja ostopalvelusopimuksissa ja tarvittaessa on laadittu erillinen henkilötietojen käsittelyä koskeva pääsopimuksen liite.

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

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

Hoitajakutsujärjestelmä ja muu teknologia

Asiakastyössä käytettävän teknologian käyttöönottoa koordinoidaan keskitetysti yhtiön hallinnosta. Uuden teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus arvioidaan ennen käyttöönottoa. Soveltuvuuden arvioinnissa huomioidaan asiakkaiden tarpeet, itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen sekä tietoturva. Tukenan tietosuojavastaava ja strategia- ja teknologiajohtaja

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

osallistuvat uuden teknologian soveltuvuuden arviointiin. Jos henkilötietoja kerätään, tehdään vaikutustenarviointi. Ennen uuden teknologian käyttöönottoa henkilöstölle järjestetään käyttöönottokoulutus.

Kuninkaantiellä ei ole hoitajakutsujärjestelmää. Henkilökunnalla on käytössä Securitaksen vartijakutsupainike, jota voidaan käyttää uhka- ja vaaratilanteissa. Vartijakutsupainikkeen toimivuus testataan suunnitelmallisesti päivittäin, ennen vuoronvaihdon raporttia. Tästä tehty kalenteriin muistutusmerkintä.

Kuninkaantien lääkehoitohuoneessa on tallentava kameravalvonta, josta ilmoitetaan erillisenä tarrana.

Kuninkaantiellä on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä, joiden toimivuudesta huolehtii kiinteistöpalvelu. Jokaisessa huoneessa/tilassa on paloilmoitin. Sen lauetessa ryhmäkoti 3 eteisessä, ulko-oven vieressä, olevasta palotaulusta näkee missä mahdollinen tulipalo sijaitsee. Palohälytys lähtee automaattisesti pelastuslaitokselle.

Henkilöstö perehdytetään teknologisiin laitteisiin osana perehdytystä.

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?	26.3.2026
Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri	Karita Sadeharju, Terveystalo
Palveluyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja	Nea Hiltunen, Tukena Kuninkaantie

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Heidi Kangasluoma, p. 040 358 8122, heidi.kangasluoma@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 3-vuoden välein. Tietoturvaloukkauksista tulee ilmoittaa omalle esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle HaiPro -ilmoituksella. Henkilöstö perehdytetään myös salassapitosäännöksiin ja jokainen työntekijä allekirjoittaa tietotekniikan käyttö, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeen. Asiakastietojen käsittelyyn liittyvät tietosuojaselosteet löytyvät toimintajärjestelmä IMS:stä ja yksikön ilmoitustaululta.

Laadukkaaseen asiakastyöhön kuuluu myös kirjaaminen. Kuninkaantien ohjaajille järjestetään koulutusta sosiaalihuollon kirjaamisesta. Yksikössä on nimetyt kirjaamisen osaajat, jotka perehdyttävät uuden työntekijän asiakastyön kirjaamiseen. Kirjaamiseen liittyvää ohjeistusta löytyy IMS:stä mm. päivittäisen kirjaamisen ohje, Domacaren huomionlaadut, poikkeamien kirjaaminen, rajoitustoimenpiteiden kirjaaminen.

Kirjaaminen tapahtuu työvuoron aikana, mahdollisimman pian. Kirjaamista voi tehdä tietokoneella tai työpuhelimen mobiiliversiolla. Mobiilikirjaaminen mahdollistaa ajantasaisen kirjaamisen. Asiakas otetaan mahdollisuuksien mukaan kirjaamaan omia päivän tapahtumiaan.

Asiakirjoihin sisältyviä tietoja saavat ilman asiakkaan suostumusta käyttää tai muuten käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asukkaan palveluun tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt siltä osin kuin työtehtävät sitä vaativat.

Manuaalinen aineisto: Aineistot säilytetään lukituissa tiloissa ja arkistoidaan arkistolain ja -asetuksen mukaisesti asukaskohtaisiin kansioihin.

Sähköisesti tallennettu aineisto: Asiakastietojärjestelmää käyttävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä järjestelmäkohtaisesti henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Työsuhteen päättyessä käyttöoikeudet passivoidaan tai poistetaan.

Tukenalle on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Kuninkaantien henkilökunta ei luovuta tai anna luettavaksi asiakkaasta kirjattua tietoa. Henkilötietopyynnöt tulee esittää Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden kautta (rekisterinpitäjä) erillisellä lomakkeella.

Palveluyksikön johtaja huolehtii oman yksikkönsä osalta tietosuojaselosteen saatavilla pidosta ja siitä, että henkilötietoja käsitellään palveluyksikössä lainmukaisesti. Palveluyksikön johtaja vastaa myös

henkilökunnan perehdyttämisestä. Ohjaaja perehtyy ja allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolositoumuksen.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Kuninkaantien asiakkaille, läheisille ja tilaaja-asiakkaille toteutetaan palautekysely kerran vuodessa. Kyselyn tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa, läheiskirjeessä sekä asiakkaiden kanssa yhteisessä asukaskokouksessa. Lisäksi asiakkaiden palautetta ja näkemyksiä käytänteistä on mahdollisuus saada säännöllisesti asukaspalavereissa ja arjen muissa juttuhetkissä. Asiakaspalautteista saatu tieto hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä ja tavoitteiden suunnittelussa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään johdon katselmuksessa.

Palautteen vastaanottaja kirjaa sekä positiiviset että rakentavat palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute –raporttipohjalle ja Domacaren keskusteluosioon heti kaikkien työntekijöiden nähtäville. Yksikön esihenkilö käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat/kehittävät toimenpiteet raporttipohjalle. Suorat palautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan pyydettäessä asukkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus tai palautteesta keskustellaan asukkaan ja/tai läheisen kanssa. Keskustelu kirjataan asiakastietojärjestelmään. Suorista palautteista raportoidaan tarvittaessa myös palvelun tilaajaa Pohjanmaan hyvinvointialuetta.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Heidi Kangasluoma

Palveluyksikön riskienhallinta vaatii sitoutumista sekä aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Tukena Kuninkaantiellä työntekijät osallistuvat yksikön turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa. Kuninkaantien henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista ja kykyä oppia virheistä. Henkilökunnalta vaaditaan myös kykyä elää asiakkaiden muuttuvassa arjessa, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen heille on mahdollista.

Kuninkaantiellä ylläpidetään avointa ilmapiiriä, jossa henkilöstö ja asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden

toteutuminen on vaarassa. Riskejä havaitaan ja tunnistetaan päivittäisessä toiminnassa, Haipro -ilmoitusten, itsearviointien, auditointien sekä viranomaistarkastusten kautta.

Kuninkaantiellä arvioidaan asiakkaan palvelun tuottamiseen ja toteuttamiseen sekä työturvallisuuteen liittyviä riskejä ja mahdollisuuksia vuosittain Tukenan vuosikellon mukaisesti tai omavalvonnassa tehtyjen riskihavaintojen myötä. Asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta yleisimpiä riskejä ovat henkilöstövaje, lääkepoikkeamat sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Riskeille on määritelty riskitaso ja hallintatoimenpiteet sekä vastuuhenkilö. Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuutta ja riittävyyttä arvioidaan riskien arvioinnin yhteydessä. Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi dokumentoidaan palaverimuistioon.

Henkilökunta on perehdytetty riskien hallintaan ja siihen, että jokaisen tehtävä sekä vastuu on havainnoida, tunnistaa ja informoida riskeistä. Henkilöstö tiedottaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä esihenkilöä. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti-tilanteet, asiakasvahingot ja lääkepoikkeamat kirjataan DomaCare -asiakastietojärjestelmään sekä HaiPro -järjestelmään. Työturvallisuuteen liittyvät vaaratilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään. Asiakas- ja työturvallisuusilmoitusten käsittelystä sekä tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta vastaa palveluyksikön johtaja. Ilmoitukset käsitellään yksikön palavereissa ja käsittely dokumentoidaan palaverimuistioon.

Kuninkaantiellä tehdään systemaattista riskien arviointia yhteistyössä työterveyshuollon, ympäristöterveydenhuollon, sekä pelastuslaitoksen ja/tai yksikön turvallisuusalan yhteistyökumppanin kanssa viranomaismääräysten mukaisesti. Työterveyshuollon työpaikkaselvityksen yhteydessä työterveyshuolto arvioi työn riskit viiden (5) vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Kuninkaantiellä on viimeisin työpaikkaselvitys tehty toukokuussa 2025. Tämän lisäksi Kuninkaantiellä arvioidaan vuosittain työn riskit WPro:n riskien hallinta-analyysiohjelmalla (HaiPro). Riskienarviointi -työkalun avulla arvioidaan psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturman vaarat, ergonomia/tuki- ja liikuntaelinten kuormitustekijät, fysikaaliset vaaratekijät, kemialliset altisteet ja biologiset altisteet.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinta kattaa kaiken sen toiminnan, joka liittyy tavoitteiden asettamiseen, riskien tunnistamiseen, mittaamiseen, arvioimiseen, käsittelyyn, raportointiin, seurantaan, valvontaan ja riskeihin reagoimiseen. Riskienhallinnalla pyritään:

• ennakoimaan ja tunnistamaan epävarmuustekijät ja siten kehittämään riskien ennakointia sekä riskien edellyttämiä toimenpiteitä
• luomaan työntekijöille turvallinen työympäristö
• varmistamaan tuotteiden, ratkaisujen ja palveluiden turvallisuus
• tunnistamaan ja arvioimaan systemaattisesti ja kattavasti kaikki merkittävät, tavoitteiden saavuttamista uhkaavat riskit
• välttämään tai minimoimaan vahinkoriskejä;
• tiedottamaan riskeistä ja riskienhallinnasta sidosryhmille
• kustannustehokkuuteen riskienhallinnassa.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Kuninkaantiellä haittatapahtumat, läheltä piti-tilanteet ja poikkeamat käsitellään säännöllisesti henkilöstön viikko- ja kuukausipalavereissa. Esihenkilö kokoaa ja esikäsittelee valmiiksi kaikki tapahtumat. Tilanteiden syyt selvitetään ja määritetään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Yhdessä mietitään ratkaisuja, joiden avulla pyritään estämään laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien toistuminen jatkossa. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja kehittää toimintaa. Tarvittaessa muutetaan tai tarkennetaan työkäytäntöjä ja päivitetään työohjeita. Muutoksista tiedotetaan asiakastietojärjestelmän kautta, henkilöstöpalavereissa ja niiden muistioissa sekä sähköpostitse. Toimintajärjestelmään tehdyistä muutoksista tiedotetaan IMS: n kautta. Käsittely dokumentoidaan myös palaverimuistioon.

Jos Kuninkaantien asiakkaat ja/tai omaiset tuovat esille havaitsemiansa epäkohtia, laatupoikkeamia tai erilaisia riskejä liittyen saamiinsa palveluihin, kirjataan heidän antamansa palaute henkilökunnan toimesta Suora palaute -kaavakkeelle. Palautteet käsitellään aluksi yksikön henkilöstön viikko- tai kuukausipalaverissa 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.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon 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. 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 asiakasta kohtaan ja reagoimaan siihen tekemällä epäkohtailmoituksen. Ensisijainen yhteyshenkilö on palveluyksikön johtaja. IMS: iin on tallennettu ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta ja ilmoituksen tekemisestä.

Tukena Kuninkaantien palveluyksikön johtaja puuttuu 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 Kuninkaantien 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.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Korjaavista toimenpiteistä päätetään riskiarvioita tehtäessä. Riskiarvioinnit käydään läpi viikko- tai kuukausipalaverissa ja tiedotetaan poissaolevalle henkilöstölle palaverimuistiossa. Riskiarvioinnit ovat näkyvissä henkilökunnan toimistossa turvallisuus- ja pelastuskansiossa sekä IMS:ssä. Palveluyksikön johtaja sekä yksikön turvallisuusvastaavat seuraavat ja varmistavat, että uudet toimintatavat otetaan käyttöön ja niitä arvioidaan.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

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

Asiakaskohtaiset poikkeamat kirjataan asiakaskohtaisesti asiakastietojärjestelmä DomaCareen ja tarvittaessa tiedotetaan omaisille ja muulle taholle, poikkeaman vakavuuden mukaan. Kaikki poikkeamat käydään läpi henkilökunnan viikko- tai kuukausipalaverissa.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Heidi Kangasluoma
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	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 riskienhallintaosioita 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.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Poikkeustilanteiden varalle on kirjattu toimintaohjeet (IMS: valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma). Suunnitelmassa on kirjattu varautumisesta normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, sekä toiminnan jatkumiseen poikkeusoloista huolimatta asiakastarpeita vastaavalla ja asiakasturvallisuuden takaavalla tavalla. Tukenassa on tehty toimintaohjeita mm. sähkökatkojen varalle, asiakkaan katoamisen varalle, asiakkaan kuoleman varalle, asiakkaan tapaturman tai sairauskohtauksen varalle, infektiotartuntojen ehkäisemiseksi jne. Kaikki toimintaohjeet löytyvät IMS:stä.

Kuninkaantiellä on tehty häiriötilanteiden varalle yksikkökohtaiset toimintakortit sähkökatkojen varalle, palohälytyksen sattuessa, drooniuhkaan sekä suojautuminen väestönsuojaan.

Toimintaan merkittävästi vaikuttavat tapahtumat, asiakasturvallisuutta merkittävästi vaarantavat tapahtumat sekä palvelutuotannon keskeyttävät tapahtumat ilmoitetaan palveluyksikön johtajan toimesta Pohjanmaan hyvinvointialueelle sähköpostitse yhteyshenkilö Tiina Peltokorpi-Heikkilälle.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Heidi Kangasluoma, palveluyksikön johtaja
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Tukena Kuninkaantien palveluyksikön johtaja sekä henkilöstö

Toimeenpano

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

Omavalvontasuunnitelma toimii osana perehdytysohjelmaa. Tukena Kuninkaantien omavalvontasuunnitelma on nähtävillä verkkosivuillamme, IMS-järjestelmässä sekä toimistokäytävän ilmoitustaululla, josta asiakkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat sen helposti lukea.

Henkilöstö kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi IMS-järjestelmän kautta. Dokumentti on ajantasainen ja sitä päivitetään aina, kun toimintaan tulee muutoksia. Muutoksista tiedotetaan koko yksikön henkilöstöä. IMS-järjestelmään voidaan tehdä merkintöjä, mitä osioita omavalvontasuunnitelmasta on päivitetty.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Tukenan verkkosivuilla sekä palveluyksikön tiloissa. Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein sekä aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelman lopussa olevaan muutoslokiin.

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

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Muutosloki

Versio 10

21.8.2026

Luku 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset, asiakasturvallisuuden varmistaminen.
Muutettu Talopalvelu Westerqvist kiinteistöhuolloksi lauseessa ” Palosammutuslaitteiden kunnossapidosta, turva- ja poistumisvalojen ylläpidosta sekä esteettömästä poistumisesta huolehtii kiinteistön isännöitsijä sekä kiinteistöhuolto.”

Luku 2.8 Toimitilat ja välineet.
Muutettu Talopalvelu Westerqvist kiinteistöhuolloksi lauseessa ”Toimitilojen suhteen huomatut puutteet- kehittämis- ja korjaustarpeet kirjataan sähköisesti Granlund manageriin, joista pyyntö menee kiinteistöhuollolle, sekä kiinteistön isännöitsijälle.”

Versio 9

3.8.2026

Luku 1.3. Päivitetty uusi palveluntuottaja kiinteistöpalvelu, Vaasan Luotsi Oy sekä tietoturvajätteiden keräys, Verdis.

Luku 2.1. Kuvattu jokainen Tukenan arvo käytännössä ”**Inhimillisyys** näkyy tavassamme kohdata jokainen asiakas arvostavasti, lämpimästi ja yksilöllisesti…”.

Lisätty otsikon asiakasturvallisuuden varmistamisen kappaleeseen poikkeusoloissa toimimisen toimintakortit ja toimintaohjeet ”Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on Kuninkaantiellä tehty toimintakortteja ja toimintaohjeita poikkeusoloissa toimimisen varalle, kuten sähkökatkoon, tulipaloon, varkaus- ja ryöstötapauksiin, drooniuhkaan ja väestösuojaan suojautumiseen.”

Luku 2.3. Lisätty sosiaali- ja potilasasiavastaavien käyntiosoitteet.

Lisätty otsikko Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä palvelutarpeen arviointi selkeyttämään lukua.

Lisätty kappale Asiakkaan kohtelu ” Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin ja hyvään kohteluun. Kuninkaantien palveluita toteutettaessa otetaan huomioon……”.

Lisätty Pohjanmaan hyvinvointialueen ilmoituskanavan verkko-osoite.

Luku 2.10. Päivitetty lääkehoitosuunnitelman viimeisin ajankohta.

Versio 8

29.4.2026

Luku 4.2. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelman lopussa olevaan muutoslokiin.

Luku 2.9. Lisätty ”Vartijakutsupainikkeen toimivuus testataan suunnitelmallisesti päivittäin, ennen vuoronvaihdon raporttia. Tästä tehty kalenteriin muistutusmerkintä.”

Luku 2.10.: "Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö" muutettu muotoon "Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri" ja "Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa henkilö" muutettu

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

muotoon "Palveluyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja".

Versio 7

7.4.2026

Luku 1.3. Palveluyksikön ostopalveluihin lisätty lääkejätteiden keräys Verdis. Muutettu tietoturvajätteiden keräys Lassila & Tikanoja 31.5.2026 asti, jonka jälkeen 1.6.2026 alkaen Verdis. Muutettu siivous Sujuva Group.

Luku 2.1. ”Palveluyksiköt seuraavat ja arvioivat omavalvontansa tuloksia sekä tavoitteidensa ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista päivittäisjohtamisessa sekä osana kuukausi- ja puolivuotisraportointia.” Muutettu muotoon ”Palveluyksiköt seuraavat ja arvioivat omavalvontansa tuloksia sekä tavoitteidensa ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista päivittäisjohtamisessa.”

Luku 2.9. Muokattu luvun 2.9 väliotsikot. Muutettu palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot. Päivitetty lukua koskien DomaCare asiakastietojärjestelmää. Päivitetty lukua liittyen kirjaamisen koulutukseen ja perehdyttämiseen. Päivitetty tietoturvasuunnitelmaa koskevia tietoja. Päivitetty ohjeistus hoitajakutsujärjestelmien testauksesta.

Versio 6

12.1.2026

Luvusta 2.1 poistettu vanhat strategiset tavoitteet ja lisätty:
"Tukena Oy:n (myöhemmin Tukena) palveluyksiköiden palveluille asettamat laatuvaatimukset on kuvattu Tukenan strategiassa.

Versio 5

12.1.2026

Luku 2.11. Päivitetty tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

Versio 4

23.12.2025

Dokumentti on hyväksytty.

Versio 3

16.9.2025 Dokumentti hyväksytty.

Versio 2

15.9.2025

Luku 2.9. Tarkennettu: Kaikki Tukenan omistamat ja hallinnassa olevat lääkinnälliset laitteet, joilla on yksilöintitunnus, dokumentoidaan seurantajärjestelmän laiterekisteriin.

Lisätty päivityksen päivämäärä.

Voimassaoloaika: 29.4.2027
Organisaatiotaso:

Versio 1

15.9.2025 Dokumentti hyväksytty.