



Tukena

Tukena Koivumetsä omavalvonta- suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	25.5.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Ronja Kohomäki, palveluyksikön johtaja
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.58

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.2	Palveluyksikön perustiedot	2
1.3.	Palveluyksikön ostopalvelut.....	2
1.4	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Asiakasturvallisuus.....	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	7
2.4	Muistutusten käsittely	10
2.5	Henkilöstö	11
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	11
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
2.8	Toimitilat ja välineet	12
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	15
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	15
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	16
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	17
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	17
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	17
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	18
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	19
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	19
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	20
4.1	Vastuut ja toimeenpano.....	20
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	20

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 Koivumetsä
Osoite	Makarantie 10, 15230 Lahti
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Ronja Kohomäki
Vastuuhenkilön puhelin	040 4857762
Vastuuhenkilön sähköposti	ronja.kohomaki@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Ateriapalvelut	Feelia Oy	Ronja Kohomäki
Siivouspalvelut	San Siivous	Ronja Kohomäki
Hälytysjärjestelmä	Everon	Ronja Kohomäki
Annosjakelu, apteekkipalvelu	Yliopiston apteekki	Ronja Kohomäki
Vartiointi	Securitas	Ronja Kohomäki

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Tehostettu palveluasuminen / kehitysvammaiset
---	---

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Kehitysvammaiset ja erityistä tukea tarvitsevat
Paikkamäärä	15
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Ostopalveluna sopimuksen perusteella
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Keski-Suomen hyvinvointialue, Kymenlaakson 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.

Strategiset valintamme / henkilöstökokemus

Alan paras työpaikka

- Meillä jokainen työntekijä voi tehdä työnsä hyvin.

Suunnannäyttävä

- Tukena on Suomessa ja kansainvälisesti tunnustettu asiantuntija ja suunnannäyttävä

Strategiset valintamme/asiakaskokemus

Yksi yhteinen Tukena

- Tukena-säätiön yleishyödyllisen toiminnan ja Tukena Oy:n palveluliiketoiminnan tiivis yhteistyö luo kestäväää hyvinvointia.

Osallisuuden tukena

- Tuemme osallisuuteen omassa elämässä ja palveluissa.
- Olemme tukena yhteisöissä ja yhteisöihin osallistumisessa sekä yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa.

Vaikuttava asiantuntija

- Vaikutamme asiakkaiden elämän kannalta keskeiseen päätöksentekoon ja rakenteisiin

Kehittyvät palvelut

- Tarjoamme asiakastarpeiden mukaisia, kehittyviä ja monipuolisia palveluita.
- Meitä ohjaa asiakkaiden ja heidän perheidensä luottamus ja hyvinvointi.

Strategiset valintamme/kumppanikokemus

Tukena yhteisöissä

- Olemme rakentamassa yhteisöjä, jotka tarjoavat monimuotoista tukea ja mahdollisuuksia vaikuttaa.
- Vahvistamme tukea tarvitsevien ihmisten ja perheiden mahdollisuuksia olla osana yhteisöjä. Ratkaisuja kumppanuuksilla
- Rakennamme strategisia kumppanuuksia lisäarvon tuottamiseksi asiakkaille.
- Monipuoliset kumppanuudet vahvistavat Tukena-konsernin menestystä.
- Tukenan asiantuntijuus tarjoaa ratkaisuja yhteisöissä ja yhteiskunnassa.
- Olemme houkuttava kumppani.

Strategiset valintamme / teknologia

Sujuva arki

- Varmistamme teknologisilla ratkaisuilla sujuvan arjen. Teknologia toimii henkilöstön ja kasvun tukena ja vapauttaa aikaa olennaiseen.
- Hyödynnämme tietoa entistä tehokkaammin ja laadukkaammin Tukenan toiminnan johtamisessa ja tavoitteiden edistämässä.

Digiosallisuus

- Vahvistamme asiakkaidemme digiosallisuutta ja henkilöstön osaamista.
- Varmistamme, että teknologiset ratkaisut vahvistavat asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta.

Strategisia valintoja yksikkötasolla päivitetään ja käsitellään 4kk välein. Painopisteen valintaan vaikuttaa se, mikä juuri nyt on tärkeää.

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

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

RAI-arvioinneista saatua tietoa hyödynnetään asukkaan yksilöllisten palveluiden suunnittelussa. RAI-ID tietoa hyödynnetään palvelun toteuttamissuunnitelmien laadinnassa. RAI-ID:stä nostamme päivittäiskirjauksiin seurattavia arjen tavoitteita. Säännöllisillä arvioilla asukkaiden toimintakyvyn muutokset tulevat esiin ja pystymme reagoimaan niihin paremmin osana päivittäistä toimintaamme. Yksikön RAI-tiedoista voidaan tulkita myös yksikön muuttuvaa osaamistarvetta, johon reagoidaan esimerkiksi koulutuksien avulla.

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.

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

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.

Koivumetsän henkilöstö osallistuu riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskien arviointi tehdään alkuvuodesta osana henkilöstöpalavereita. Kaikista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä ilmoitetaan palveluyksikön johtajalle sekä tehdään niistä ilmoitus HaiPro-järjestelmään sekä tehdään tarvittaessa epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisesta. Ilmoitukset käsitellään henkilöstön viikkopalavereissa. HaiPro-ilmoitusten käsittelystä nousseet kehittämistoimenpiteet kirjataan HaiPro-järjestelmään, henkilöstöpalaverin muistioon ja tarvittaessa asiakastietojärjestelmään sekä päivitetään työohjeet vastaamaan sovittuja toimenpiteitä. Tarvittaessa HaiPro-ilmoitusten käsittelyyn osallistuu esimerkiksi organisaation johto, läheiset, palvelun tilaajat sekä asianomaiset. Yhdessä sovitut asiat tiedotetaan henkilöstölle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, henkilökohtaisesti tai henkilöstöpalaverissa. Henkilöstöpalaverin muistio tallennetaan IMS-järjestelmään, jossa muistio on koko henkilöstön luettavissa. Asiakastietoja sisältävät asiat tallennetaan aina vain asiakastietojärjestelmään.

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

Koivumetsä toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, siivoussuunnitelma jne.). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.

Palveluyksikön johtaja on vastuussa suunnitelmien ajantasaisuudesta ja vastaa niiden noudattamisesta.

Koivumetsässä on luotu yhtenäiset toimintamallit erilaisiin uhkatilanteisiin. Tavoitteena on ennaltaehkäistä onnettomuudet ja läheltä piti tapaukset mahdollisimman tehokkaasti. Pelastussuunnitelma tarkastetaan vuosittain, vastuuhenkilönä on palveluyksikön johtaja.

Koivumetsässä on käytössä Everon-hoitajakutsujärjestelmä. Aukkailla on huoneissaan hälytyspainikkeet, joista hälytys tulee Koivumetsän puhelimesta olevaan Everon -sovellukseen.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Palveluyksikön johtaja toteuttaa läheltä johtamista, jonka mukaisesti työskentelee yksikössä, on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työn resurssoinnista.

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 arvo toteutuvat
- Puuttua epäkohtiin
- Ilmoittaa yksikön johtajalle työtään haittaavasta informaation puutteesta tai häiriöstä
- Noudattaa työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä

Henkilöstössä on nimetty arjen työn kannalta osaajia, jotka löytyvät erillisestä dokumentista IMS-järjestelmässä. Osaamisalueet jaetaan henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaisesti. Yksikössä on esimerkiksi laatuosaaja, kirjaamisasiiantuntija, RAI-osaaja, IMO-osaaja yms.

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.

Koivumetsässä palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arvioinnin tukena ja välineenä käytetään RAI ID -arviointia. Asiakas osallistuu häntä koskeviin neuvotteluihin ja voi kutsua halutessaan läheisen tai muun tukihenkilön mukaan neuvotteluun. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan palvelun tarkka sisältö ja asiakastyön tavoitteet. Neuvotteluissa ohjaajan tehtävänä on varmistaa, että asiakas ymmärtää neuvottelun sisällön. Apuna voidaan käyttää erilaisia kommunikoinnin apuvälineitä. Asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät kirjataan palveluntoteuttamissuunnitelmaan.

Palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaa asiakkaalle nimetty omaohjaaja yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa. RAI-arviointi toteutetaan ja palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään aina asiakkaan palvelussa tapahtuvien muutosten myötä, kuitenkin vähintään puolivuositain. RAI-arviointi toteutetaan käytännössä ennen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimista, jotta arvioinnista saatu tieto on hyödynnettävissä palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Koivumetsässä on laadittu kirjalliset ohjeet omaohjaajan työn tueksi siihen, kuinka RAI-arvioinnista nousseita tietoja voidaan hyödyntää palvelun suunnittelussa. Ohjeet ovat saatavilla IMS-järjestelmässä osana asiakastyön ohjeita.

Henkilöstö huolehtii, että asiakas saa tarpeeksi tietoa ja että asiakkaalla on oikeat kommunikoinnin apuvälineet, jotta kuulluksi tuleminen varmistetaan. Asiakasta kannustetaan ilmaisemaan omat mielipiteet ja näkemykset asioihin.

Jokaisen ohjaajan tulee perehtyä palvelun toteuttamissuunnitelmien sisältöön. Omaohjaajat tiedottavat aina muuta henkilöstöä asiakkaan palvelussa tapahtuneissa muutoksissa niin henkilökohtaisesti kuin myös asiakastietojärjestelmän kautta. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteet, joiden toteutumista seurataan päivittäiskirjausten yhteydessä. DomaCare asiakastietojärjestelmään voidaan merkitä asiakkaille tavoitteita, jotka nousevat henkilöstölle näkyviin aina päivittäiskirjauksia tehdessä.

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

Kaikessa toiminnassa toimitaan asiakasta kunnioittaen ja taataan asiakkaan hyvä elämä. Asiakasta kohdellaan asiallisesti. Jokaiselle luodaan mahdollisuudet osallistua heitä koskevien asioiden suunnitteluun, käsittelyyn ja päätöksen tekoon. Asiakasta tuetaan päätöksenteossa käyttäen vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja.

Asiakkaat osallistuvat Koivumetsän toiminnan suunnitteluun esimerkiksi säännöllisten asukaskokouksien avulla. Kokouksista kirjoitetaan muistio, joka on nähtävillä Koivumetsän ilmoitustaululla. Mikäli asiakas ei pääse osallistumaan kokoukseen, ohjaaja käy asiakkaan kanssa kokousmuistion läpi.

Tukena Koivumetsässä palvelut totutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteitä ei käytetä ilman asianmukaisia päätöksiä. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan tilanteissa, joissa asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muut keinot ovat tilanteeseen riittämättömiä. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti ihmisarvoa kunnioittaen. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevista periaatteista ja käytänteistä. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista koskevista käytänteistä keskustellaan yhdessä Suomen kotilääkäreiden IMO-työryhmän kanssa, joka tekee kirjalliset lausunnot itsemääräämisen rajoittamisesta. Lausunnot toimitetaan asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään aina kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Tukenalla on laadittu itsemääräämisoikeuden tukeminen ja toteutuminen -toimintaohje. Koivumetsässä on laadittu lisäksi itsemääräämisoikeutta vahvistavat ja tukevat ohjeet.

<p>Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<ul style="list-style-type: none"> - neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa - neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä - neuvoo, miten esimerkiksi kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa - tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista - kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista - seuraa ja raportoi, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella <p>Päijät-Hämeen hyvinvointialue: +35838192504, asiavastaavat@pajatha.fi</p> <p>Keski-Suomen hyvinvointialue: 0442651080, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi</p> <p>Kymenlaakson hyvinvointialue: 0407287313, taija.kuokkanen@kymenhva.fi</p>
<p>Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<ul style="list-style-type: none"> - neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa - neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä - neuvoo, miten esimerkiksi kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa - tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista - kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista

	<p>- seuraa ja raportoi, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella</p> <p>Päijät-Hämeen hyvinvointialue: +35838192504, asiavastaavat@pajatha.fi</p> <p>Keski-Suomen hyvinvointialue: 0142692600, potilasasiavastaava@hyvaks.fi</p> <p>Kymenlaakson hyvinvointialue: 0407287313, taija.kuokkanen@kymenhva.fi</p>
--	---

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja
--	------------------------

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.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Koivumetsässä muistutukset käsitellään henkilöstön yhteisissä palaverissa. Henkilöstön kanssa suunnitellaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Näin pyritään osaltaan varmistamaan palveluiden hyvä laatu ja sen kehittäminen. Palveluyksikön johtaja tiedottaa välittömästi tehdystä muistutuksesta myös Tukena Oy:n johtoryhmää ja alueen palvelupäällikköä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2 viikkoa.

2.5 Henkilöstö

Tukena Koivumetsän Valviran luvan mukainen henkilöstömitoitus on 0,7.

Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan osaajista.

Luvan mukaisesti henkilökunnan määrä yhteensä on 12,50. Hallintohenkilöt 0,50, hoito-, kasvatusta- ja kuntoutushenkilöt yhteensä 10,50. Tuki- ja muut henkilöt yhteensä 1,50, joista ostopalvelut 1,50.

Henkilöstön koostumus:

1 johtaja, sosiaali- ja terveysalan amk-koulutuksen omaava

1 vastaava ohjaaja, sosiaali- ja terveysalan amk-koulutuksen omaava

1 ohjaaja AMK, sosiaali- ja terveysalan amk-koulutuksen omaava

8 ohjaajaa, sosiaali- ja terveysalan peruskoulutuksen omaava

Sijaisia käytetään tarvittaessa. Yksikössä on ajantasainen sijaalista ja sijaiset ovat allekirjoittaneet suostumuksen henkilötietojen käsittelemiseen tarjottaessa sijaisuuksia Tukena Oy:ssä. Sijaisuuksissa käytetään ensisijaisesti sosiaali- ja terveysalan koulutuksen omaavia henkilöitä. Koivumetsän henkilöstö yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa huolehtii, että sijaiset saavat riittävän perehdytyksen tehtävään.

Tarvittaessa käytössä on myös Tempore -palvelu.

Rekrytoinnin yhteydessä palveluyksikön johtaja varmistaa, että palkattava henkilö on rekisteröitynyt Valviran ammattihenkilörekisteriin ja että palkattavalla henkilöllä on riittävä koulutus, osaaminen sekä kielitaito ja hän on soveltuva tehtävään. Uusi työntekijä toimittaa palveluyksikön johtajalle tutkintotodistuksen sekä muut tarvittavat todistukset työsuhteen alkaessa ja todistukset viedään henkilöstöhallinnon järjestelmään Mepcoon.

Palveluyksikön johtaja varmistaa perehdytyksen asianmukaisesta toteutumisesta, koko henkilöstö osallistuu perehdyttämiseen. Koivumetsässä on käytössä perehdytyksen kuittauslista, josta voidaan varmistaa, että perehdytys on käyty kokonaisuudessa läpi. Palveluyksikön johtaja varmistaa koeaika keskustelun yhteydessä, että henkilöstö on saanut riittävän perehdytyksen. Perehdytys- ja koulutustarpeisiin palataan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Palveluyksikön johtaja käy yksikön henkilöstön kanssa avointa keskustelua muuttuvista koulutus- ja osaamistarpeista ja näihin reagoidaan ajantasaisesti.

Sosiaali- ja terveysalan opiskelijan sijaistaessa laillistettua sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä opiskelija toimittaa palveluyksikön johtajalle ajantasaisen opintorekisteriotteen. Palveluyksikön johtaja tekee arvioin opiskelijan soveltuvuudesta tehtävään.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Palveluyksikön johtaja ja hänen varahenkilönsä vastaavat henkilöstön riittävydestä ja sen seurannasta. Riittävyttä arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa ja mitoitusta seurataan TyövuoroVelhon mitoituslaskurin avulla. Työvuorosuunnittelu toteutetaan mahdollisimman resurssiviisaasti. Resurssiviisaalla työn suunnittelulla tarkoitetaan asiakkaiden tarpeisiin pohjautuvaa työvuoro- ja työkäytäntöjen suunnittelua, joka huomioi henkilöstön työhyvinvoinnin,

asiakasturvallisuuden sekä talouden. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys arvioidaan suhteessa asiakkaiden palvelun tarpeisiin ja tuen tarpeeseen esimerkiksi eri vuorokauden aikoina.

Palveluyksikön johtaja rekrytoi vuosilomiin ja ennalta tiedossa oleviin sijaistarpeisiin henkilöstön käyttäen Jobilla rekryointipalvelua. Yksikköön on rekrytoitu tarvittaessa kutsuttavia sijaisia. Yksikössä on jatkuvasti avoin haku auki, jolla sijaisia rekrytoidaan aina tarvittaessa lisää. Sijaiset ovat allekirjoittaneet suostumukset tallentaa tiedot sijaisrekisteriin. Sijaisten yhteystiedot ovat aina vastuuvuorolaisen saatavilla. Lyhyellä varoitusaajalla tulleissa sijaistarpeissa sijaisen etsii töissä ollessaan palveluyksikön johtaja, muina aikoina töissä oleva vastuuvuorolainen. Henkilöstöllä on saatavilla ohjeet menettelyyn sijaisten hankintaan, ohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä sekä ohjaajien toimistosta. Sijaista hankkiessa huomioidaan, että yksikössä on riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia sekä lääkeluvallisia ohjaajia. Sijaisuuksia tarjotaan puhelimitse tai viestitse. Tilanteissa, joissa sijaista työvuoroon ei saada, pyritään vuoro täyttämään yksikön omien työntekijöiden työvuoromuutoksilla. Henkilöstö on kirjannut sijaisten hankintaohjeeseen, toivovatko, että heille tarjotaan tarvittaessa ylimääräisiä työvuoroja. Listaus huomioidaan ylitöiden tarjoamisessa. Mikäli riittävyttä ei voida varmistaa sijaisjärjestelyillä tai vuoromuutoksilla, pyydetään apua muista Tukenan yksiköistä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Koivumetsä tekee yhteistyötä Päijät-Hämeen, Keski-Suomen sekä Kymenlaakson vammaispalvelujen kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään päivätoimintayksiköiden, oppilaitosten, terveydenhuollon ja asiakkaiden eri verkostojen kanssa. Lisäksi asiakkaita tuetaan asioimaan esimerkiksi Kelan, edunvalvonnan ja apteekin kanssa. Koivumetsä tekee aktiivista yhteistyötä myös asiakkaiden läheisien kanssa.

Jokaisen yhteistyökumppanin kanssa on sovittu omat yhteydenpidon periaatteet. Omaohjaavat kirjaavat palvelun toteuttamissuunnitelmaan yhteydenpitoon ja yhteistyöhön liittyvät ohjeet. Asiakkaiden verkostot suunnittelevat yhteistyössä asiakkaan kanssa palveluiden toteutumista ja tarvittaessa järjestetään esimerkiksi verkostopalavereita.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Koivumetsän tilat sijaitsevat Lahden Metsämaalla mäen päällä 2020 valmistuneessa rakennuksessa. Tilat ovat yhdessä kerroksessa. Koivumetsässä on yhteensä 15 yhden hengen asuntoa, joista viidessä on minikeittiö. Kaikissa asunnoissa on oma kylpyhuone. Tiloihin kuuluu kaksi yhteistä olohuonetilaa. Asukkaiden käytössä on myös yhteinen sauna ja kylpyhuone sekä pyykinpesutilat. Yksikössä on henkilöstölle kaksi pukuhuonetilaa. Asunnot sijoittuvat kolmelle käytävälle. Koivumetsään kuuluu aidattu piha, jossa on kesäisin pöytäryhmiä, penkkejä ja keinut. Yksikössä on kaksi lukittavaa toimistotilaa, toinen ohjaajien käytössä ja toinen palveluyksikön johtajan käytössä.

Jokaisella asiakkaalla on oma asunto, joihin sijoittelussa on huomioitu henkilökohtaiset tarpeet. Asukkaat saavat sisustaa asunnot omien toiveidensa mukaisesti, asukkailla on omat huonekalut. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asukas olisikin pidempään pois. Koivumetsän tiloissa ei ole muita käyttäjiä.

Koivumetsän toimintaympäristössä huomioidaan asukkaiden yksityisyys sekä tietoturvasuuteen asetetut säännökset. Asiakastietoja ei ole näkyvillä yleisissä tiloissa. Asukkaiden kuvaamiseen kysytään erikseen kuvauslupa.

Kulun seurannassa on käytössä Certegon tagit, joiden avulla seurataan lääkehuoneen käyttöä. Tageillä saa avattua myös yksikössä olevat sähkökäyttöiset ovet, ulko-ovi sekä kotiryhmien väliset palo-ovat.

Huoltoyhtiönä on Alltime. Huoltoyhtiölle ilmoitukset tehdään Granlund Manager -ohjelmiston kautta. Ohjeistukset Granlund Managerin käytöstä on tallennettu IMS-järjestelmään. Akuuteissa ongelmissa ollaan yhteydessä huoltopäivystykseen, puh. 010 5837000. Jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa poikkeamien havainnoinnista ja huoltoilmoitusten tekemisestä.

Koivumetsässä käytössä olevat apuvälineet ovat asukkaiden henkilökohtaisia. Apuvälineiden huollosta vastaa Päijät-Hämeen keskussairaalan ja Harjun terveyden apuvälikeskukset. Apuvälineisiin varmistetaan tarvittava opastus apuvälikeskuksesta ja esimerkiksi fysioterapeutilta. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan apuvälineiden huolloista sovitut asiat ja omaohjaaja huolehtii niiden toteutumisesta. Jokainen vuorossa oleva ohjaaja huolehtii, että apuväline on toimintakunnossa ja havaitessaan siinä poikkeamaa, tekee korjauspyynnön ja tiedottaa apuvälineen epäkunnosta muille työntekijöille, sekä kirjaa asian DomaCare -asiakastietojärjestelmään.

Terveydensuojelulain mukainen säännöllinen valvontatarkastus suoritettu Koivumetsässä 2.2.2024. Tarkastuksessa yksikkö todettu kaikkien osa-alueiden osalta vaatimustenmukaiseksi.

Elintarvikevalvonnan tarkastus suoritettu 9.2.2023, tarkastustulos oivallinen. Oiva-raportti: <https://www.oivahymy.fi/api/raportti/55329>

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

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

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Ronja Kohomäki, ronja.kohomaki@tukena.fi
---	--

Koivumetsässä käytössä olevat lääkinälliset laitteet kirjataan Bernerin -laiterekisteriin. Lääkinällisistä laitteista on käyttöönotto-opastus henkilöstölle. Laiterekisteristä vastaa palveluyksikön johtaja.

Lääkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

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. DomaCare 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.

Koivumetsässä kirjataan päivittäiskirjaukset pääsääntöisesti mobiililaitteilla, joka mahdollistaa asiakastyön kirjauksen viipymättä. Kirjauksia tehdään myös yhdessä asiakkaan kanssa. Koko henkilöstö on vastuussa laadukkaasti kirjaamisen toteutumisesta. Laadukkaasta kirjaamisesta käydään keskustelua osana henkilöstöpalavereja ja yksikön kirjaamisasiantuntija perehdyttää aina tarvittaessa muuta henkilöstöä kirjaamiseen liittyvissä asioissa. Kirjaaminen vastaa tilaajien kanssa tehtäviä sopimuksia.

Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavien ja strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Tietoturvasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. Yksikön johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään. Ajan tasainen tietoturvasuunnitelma on henkilöstön saatavissa IMS:ssä, jossa ylläpidetään myös tietoa suunnitelman päivityksestä.

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

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

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

Hoitajakutsujärjestelmä ja muu teknologia

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

vaikutustendarviointi. Ennen uuden teknologian käyttöönottoa henkilöstölle järjestetään käyttöönottokoulutus.

Hoitajakutsujärjestelmänä käytetään Everon-hoitajakutsujärjestelmää. Käytössä on asukkaiden hoitajakutsu-painikkeita sekä ohjaajien turvapainikkeita. Turva- ja kutsulaitteet ovat yhteydessä yksikön kahteen puhelimeen. 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. Yksikössä pääkäyttäjänä toimivat palveluyksikön johtaja ja vastaava ohjaaja. Järjestelmätoimittaja ylläpitää keskeisistä laitteista varastoa ja lähettää korvaavan hälytinpainikkeen ja ohjeet laitteen korvaamiseen pyynnöstä postitse muutamassa päivässä. Henkilöstö on yhteydessä välittömästi palveluntarjoajaan, mikäli laitteiden toimivuudessa havaitaan ongelmia. Everon, support@everon.fi tai 020 7920703 (arkisin kello 8-16), päivystys: +358 (0)300304043.

Henkilöstö perehdytetään hoitajakutsujärjestelmän käyttöön osana perehdytystä. Nimetty perehdyttäjä ohjaa järjestelmän käyttöön ensimmäisien työpäivien aikana. Yksikön pääkäyttäjät seuraavat laitteiden toimivuutta järjestelmän kautta.

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?	17.4.2026
Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö	Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö	Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Ronja Kohomäki
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Nina Stenman, p. 0400 891 429, nina.stenman@tukena.fi

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

Asiakastietoja tallennetaan lähtökohtaisesti vain DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa säilytettäviä papereita, kuten terveydenhuollon kutsut ja esitietolomakkeet, säilytetään joko asiakkaan omassa asunnossa tai toimistossa erikseen lukittavassa kaapissa. Lukittavaan kaappiin on pääsy vastuuvoimalla, palveluyksikön johtajalla ja vastaavalla ohjaajalla.

Palveluyksikön johtaja tai hänen varahenkilönsä luo DomaCare-asiakastietojärjestelmään käyttöoikeudet henkilöstölle. Tunnukset poistetaan välittömästi työsuhteen päätyttyä. Palveluyksikön johtaja on vastuussa henkilöstön riittävästä perehdytyksestä ja osaamisesta käsitellä asiakastietoja asianmukaisesti.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamansa palautteen avulla. Yksikössä kerätään palautetta vuosittain asiakkaille, läheisille ja tilaajille toimitettavan tyytyväisyyskyselyn muodossa. Asiakkaille tyytyväisyyskyselystä on saatavilla kuvalliset ohjeet sekä helpotettu versio. Kyselyt käsitellään henkilöstön, asukkaiden ja läheisten kanssa. Kyselyiden pohjalta nousevat kehittämistarpeet ja niiden toteuttaminen kirjataan IMS-järjestelmään.

Koivumetsässä kokoontuu kahdesti vuodessa yhteistyöryhmä. Koivumetsästä yhteistyöryhmän tapaamisiin osallistuu vaihtuva asukasedustaja, ohjaaja, palveluyksikön johtaja sekä palvelupäällikkö. Yhteistyöryhmän tapaamisiin kutsutaan lisäksi läheisedustaja, Lahden seudun kehitysvammaisten tuki ry:n edustaja sekä tilaajan edustaja. Yhteistyöryhmä on keskustelevalta ja kehittävä ryhmä. Yhteistyöryhmän tapaamista varten asukaskokouksessa asukkaat päättävät kokoukseen osallistuvan asukasedustajan ja yhdessä pohtivat, mitä asioita haluavat käsitellä yhteistyöryhmässä. Läheisedustaja kerää palautteita ja aiheita läheisiltä yhteistyöryhmään. Palveluyksikön johtaja tiedottaa yhteistyöryhmän toiminnasta läheiskirjeissä.

Saatu suora palaute kirjataan IMS-järjestelmään. Palveluyksikön johtaja ottaa palautteen käsittelyyn ja palaute käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa. Palautteen pohjalta tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Ronja Kohomäki
--	----------------

Tukenan johdon, hallinnon ja palveluyksiköiden vastuuhenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa riskienhallintaan. Palveluyksikön johtaja varmistaa, että yksikössä on myönteinen asenneympäristö riskienhallintaan, tunnistamiseen ja arvioimiseen. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen, riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskien ja mahdollisuuksien arviointi tehdään vuosittain, tai kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvonnan toteumista seurataan jatkuvasti ja raportoidaan vähintään neljästi vuodessa. Omavalvonnassa hyödynnetään sisäisten ja ulkoisten auditointien huomioita.

Riskien tunnistaminen tapahtuu osana arjen työskentelyä. Henkilöstö raportoi poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita HaiPro-järjestelmän avulla. Lisäksi toiminnan riskejä arvioidaan esimerkiksi osana lääkehoidon auditointeja, palotarkastuksia, turvallisuuskävelyitä ja valvojan viranomaisen käyntejä. Toiminnan keskeiset riskit liittyvät vuorotyön tuomaan kuormitukseen, asukkaiden henkilökohtaisten ominaisuuksien tuomiin haasteisiin ja näiden myötä psykologisiin ja fyysisiin kuormitustekijöihin sekä tiedonkulun haasteisiin.

Tunnistettujen riskien suuruus arvioidaan todennäköisyyden ja seurausten vakavuuden perusteella. Riskien suuruuden arvioinnissa käytetään riskien arvioinnin kriteeristöä. Riskien kokonaisarvioinnin jälkeen otetaan kantaa siihen, miten riskejä on jo hallittu ja miten riskejä voidaan vielä hallita; mitä organisaatiossa ja yksikössä on tehty riskin minimoimiseksi ja miten tämän katsotaan toimivan käytännössä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Osana riskien arviointia kirjataan, miten kyseistä riskiä yksikössä hallitaan. Omavalvonnan avulla pyritään tunnistamaan kriittiset työt ja mahdolliset vaaratilanteet. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi, sekä haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Osana perehdytystä koko henkilöstölle opastetaan poikkeamailmoitusten tekeminen HaiPro-järjestelmässä. Riskienhallinnan suunnittelu on osana Koivumetsän henkilöstöpalavereita. Poikkeamailmoitukset käsitellään henkilöstöpalavereissa ja suunnitellaan niitä koskien kehittämistoimenpiteet. Palveluyksikön johtaja vastaa riskienhallinnan keskustelun toteutumisesta osana henkilöstöpalavereita. Jokainen voi kirjata palaveriin aiheita etukäteen IMS-järjestelmään tallennettavaan muistiopohjaan. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuu esimerkiksi palvelupäällikkö tai asiakkaan verkostot. Vakavat vaaratapahtumat käsittelee tapauskohtaisesti koottava tutkintaryhmä/asiiantuntijaryhmä. Vakavat vaaratapahtumat raportoidaan palvelutoiminnan johtoryhmälle.

Koko henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, mikäli huomaa tehtävässään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteutumisessa. Yksikön johtaja ilmoittaa asiasta palvelun järjestäjälle. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Epäkohtailmoituksen tekemiseen on tallennettu ohjeet IMS-järjestelmään.

Ilmoitus tehdään IMS-järjestelmän Epäkohtailmoitus-raportilla. Palveluyksikön johtaja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palveluyksikön johtaja käsittelee ilmoituksen yksikön henkilöstöpalaverissa ja varmistaa, että henkilökunta on tietoinen sovituista toimintatavoista. Epäkohtailmoituksia ja niiden vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan palvelutoiminnan johtoryhmän kokouksissa. Väärinkäytösepäilyistä raportoidaan Whistleblowing-ilmoituskanavan kautta.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

HaiPro-ilmoituksista tulee sähköpostitse ilmoitus ilmoitusten käsittelijälle – Koivumetsässä palveluyksikön johtajalle tai hänen varahenkilölleen. HaiPro-ilmoitukset käsitellään henkilöstöpalavereissa. Palaverissa suunnitellaan kehittämistoimet vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi ja riskien minimoimiseksi. Henkilöstöpalavereiden muistiot tallennetaan IMS-järjestelmään. Lisäksi sovituista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro-ilmoitukselle ja tarvittaessa asiakastietojärjestelmään. Palavereissa sovitaan, kuka vastaa toimeenpanosta ja esimerkiksi työohjeiden päivittämisestä. Palavereissa tehdään suunnitelma myös aikataulusta ja kehittämistoimien seurannasta. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että kehittämistoimien seuranta toteutuu.

Tarttuvien tautien ja infektio tartuntojen ennaltaehkäisemiseksi on laadittu ohjeistus käsihygieniasta ja aseptiikasta, ohjeistus on tallennettu IMS-järjestelmään. Mahdollisissa infektio tautitilanteissa 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 osana perehdytystä. Perehdytyksen toteutumisesta seurataan koeaikana ja siihen palataan vuosittain kehityskeskusteluissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ateriapalvelu: Ateriat tilataan Feelia Oy:ltä, lisäksi käytössä tilausmahdollisuus Prisman verkkokaupan kautta. Tuotteet tarkistetaan vastaanottaessa. Tuotteiden vastaanottotarkastuksessa tarkastetaan pakkausten eheys ja puhtaus sekä pakkausmerkinnät – mm. viimeinen käyttöpäivä. Erityistä huomiota kiinnitetään erityisruokavalioiden pakkausmerkintöihin. Lisäksi tarkastetaan tuotteiden aistinvarainen laatu (ulkonäkö, pakkaamattomista hajut) ja helposti pilaantuvien elintarvikkeiden lämpötila. Vastaanottotarkastuksen suorittamisesta tehdään tarkastusmerkintä. Merkintä tehdään elintarvikkeiden vastaanottotarkastukset -lomakkeelle. Lomake sijaitsee keittiössä, johon elintarvikkeet tuodaan. Lomakkeeseen kirjataan päivämäärä, kellonaika, vastaanottolämpötila, mahdolliset huomiot ja korjaavat toimenpiteet sekä vastaanottajan kuittaus. Jos saapuvissa elintarvikkeissa havaitaan poikkeamia, kuten esimerkiksi vioittuneet pakkaukset, väärät lämpötilat ja vanhentuneet tuotteet, ne kirjataan ylös. Kirjanpidosta on selvittävä myös poikkeamien takia tehdyt toimenpiteet, esimerkiksi palautukset. Reklamaatio tehdään välittömästi toimittajalle ja elintarvike laitetaan hävikkiin. Ruoan säilytys- ja tarjoilulämpötiloja mitataan ja seurataan. Säilytystilojen siisteyttä ylläpidetään ja vanhentuneet elintarvikkeet hävitetään. Yöohjaaja tarkistaa viikottain säilytettävät elintarvikkeet ja jääkaapin siisteyden. Avattuihin tuotteisiin kirjataan avauspäivämäärät sekä pakastettuihin tuotteisiin pakastus- ja sulatuspäivämäärät. Henkilöstö huolehtii asiakkaiden ruokarajoitteista ja erityisruokavalioidista, näistä tiedot ovat kirjattuna asiakastietojärjestelmään. Elintarvikepoikkeaman havaitseva henkilö tekee korjaavat toimenpiteet, esimerkiksi hävittää tuotteen ja tekee reklamaation ateriapalveluun.

Siivouspalvelu: Laatu tarkkaillaan ja tarvittaessa annetaan palautetta siistijälle tai sähköpostitse siivouspalvelun yhteyshenkilölle. Siivous tapahtuu maanantaisin ja torstaisin kello 9-13 välillä.

Annosjakelu: Annosjakelupussit toimitetaan Koivumetsään joka toinen viikko. Annosjakelupussien toimituspäivän ja lääkkeiden aloituspäivän väliin jää kolme päivää. Lääkeluvallinen henkilö tarkistaa annosjakelupussien tultua niiden oikeellisuuden. Mikäli annosjakelussa havaitaan virhe, ollaan virheestä välittömästi yhteydessä Yliopiston apteekkiin virheen korjaamiseksi.

Hälytysjärjestelmä: Häiriötilanteissa henkilöstö on yhteydessä Everon-tukeen ja antaa tarvittaessa palautetta järjestelmän toimivuudesta. Yksikön pääkäyttäjät seuraavat järjestelmän kautta hälytyslaitteiden toimivuutta.

Vartiointi: Henkilökunta on tarvittaessa yhteydessä ja antaa palautetta Securitakseen.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Ronja Kohomäki
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Tukenan valmius- ja jatkuvuussuunnitelman lisäksi Koivumetsässä on laadittu toimintakortti sähkökatkotilanteisiin (tallennettu IMS-järjestelmään) sekä varautumisen kohdekortti (toimitettu Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle, tallennettu IMS-järjestelmään).

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Palveluyksikön johtaja Ronja Kohomäki
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Palveluyksikön johtaja ja 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.

Koivumetsän omavalvontasuunnitelma on nähtävissä verkkosivuilla, IMS-järjestelmässä sekä yksikön ilmoitustaululla. Henkilöstö kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi IMS-järjestelmän kautta. Kun omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutoksia, siitä lähtee sähköpostitse tieto koko yksikön henkilöstölle. IMS-järjestelmään voidaan tehdä merkintöjä, mitä osioita omavalvontasuunnitelmasta on päivitetty. Dokumentti on ajantasainen ja sitä päivitetään aina toimintaan tullessa muutoksia.

Koivumetsässä omavalvontaan liittyviä asioita käsitellään henkilöstöpalavereissa.

Henkilöstöpalavereissa käsitellään HaiPro-ilmoitukset, joiden pohjalta nousevat kehittämistoimet ja -tarpeet huomioidaan omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä.

Henkilöstölle on nimetty erilaisia vastuutehtäviä, joihin liittyviä asioita vastuuhenkilöt tiedottavat muulle henkilöstölle. Vastuita on esimerkiksi elintarvikeomavalvonta, hygienia ja turvallisuus.

Koivumetsän vastuut -dokumentti on tallennettu IMS-järjestelmään.

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.

Palveluyksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Toteutumista seurataan henkilöstöpalaverissa säännöllisesti. Yksikön eri osa-alueiden osaajilla on merkittävä rooli oman osaamisalueen asioiden seurannasta ja epäkohtien nostamisesta keskusteluun. Havaittuihin puutteisiin reagoidaan ja uudet toimintatavat kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Palveluyksikön johtaja yhdessä henkilöstön kanssa varmistaa muutosten viemisen arkitasolle. Omavalvonnan toteutumista seurataan myös asiakkailta ja läheisiltä säännöllisesti kerättävän palautteen avulla.

Muutosloki:

25.5.2026

Luku 2.1 Poistettu vanhat strategiset tavoitteet ja lisätty uudet.

Luku 2.3 Lisätty ilmoitusvelvollisuutta koskeva ohjeistus.

Luku 2.9 Muokattu luvun väliotsikot. Päivitetty lukua koskien DomaCare asiakastietojärjestelmää. Päivitetty tiedot koskien kirjaamisen koulutusta ja perehdytystä. Päivitetty lukua koskien tietoturvasuunnitelmaa.

Luku 2.10 Päivitetty lääkehoitosuunnitelman tiedot.

Luku 2.11 Päivitetty tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot. Päivitetty tietosuoja- ja tietoturvakurssin suorittamista koskevia tietoja.

Luku 4.2 Lisätty muutosloki