



Tukena

Tukena Käpytikka omavalvonta- suunnitelma 2026

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Arja Laukkanen, palveluyksikön johtaja
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.119

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2	Palveluyksikön perustiedot	2
1.3	Palveluyksikön ostopalvelut	3
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
2.4	Muistutusten käsittely	13
2.5	Henkilöstö	14
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	16
2.8	Toimitilat ja välineet	16
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	19
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	20
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3	Omavalvonnan riskienhallinta	21
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	21
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	24
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
4.1	Vastuut ja toimeenpano	25
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Tukena Käpytikka
Osoite	Muotoilijankatu 18, 00560 Helsinki
Palveluyksikön vastuhenkilö	Arja Laukkanen
Vastuuhenkilön puhelin	040 6830567
Vastuuhenkilön sähköposti	arja.laukkanen@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Ateriapalvelut	Päiväkumpuhoiva oy	Arja Laukkanen
Apteekkipalvelu	Arabian apteekki	Arja Laukkanen
Vartiointi	Securitas	Arja Laukkanen
Siivouspalvelu	Inhouse Partners	Arja Laukkanen

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen / kehitysvammaiset
--	---

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Kehitysvammaiset ja erityistä tukea tarvitsevat
Paikkamäärä	20
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 sekä palvelusetelillä
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Helsinki

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.

Alan paras työpaikka

Käpytikassa edistetään työhyvinvointia avoimen ja keskusteleavan työyhteisön ilmapiirin vaalimisella. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus kasvattaa omaa osaamistaan kouluttautumalla ja omat mielenkiinnon

kohteet ja vahvuudet huomioidaan. Jaamme myös osaamista muiden Tukenan yksiköiden kanssa. Meillä jokainen työntekijä voi tehdä työnsä hyvin. Käpytikassa edistetään työntekijöiden työhyvinvointia säännöllisellä työnohjauksella, johon koko työyhteisöllä on mahdollisuus osallistua. Tukenan työterveys on Mehiläisessä. Palveluyksikön johtaja tekee yhteistyötä työterveyden kanssa henkilöstön työkyvyn varmistamiseksi ja edistämiseksi. Tukenassa toteutetaan työyhteisövirekysely vuosittain. Käpytikassa käsitellään työyhteisövirekyselyiden tulokset yhdessä ja arvioidaan niiden pohjalta kehittämistarpeet.

Suunnannäyttävä

Tukena on Suomessa ja kansainvälisesti tunnustettu asiantuntija ja suunnannäyttävä. Käpytikka osallistuu aktiivisesti yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen tarjoamalla alan opiskelijoille harjoittelupaikkoja, Käpytikassa voi nuoret kesällä tutustua työelämään ja tienata. Olemme mukana Uudistuva ja moninainen vammaistyö hankkeessa ja meillä Käpytikassa on sen myötä toukokuun loppuun saakka yhteisöavustaja opiskelija tekemässä harjoittelua.

Yksi yhteinen Tukena

Tukena-säätiön yleishyödyllisen toiminnan ja Tukena Oy:n palveluliiketoiminnan tiivis yhteistyö luo kestävästä hyvinvointia. Asukkaittemme käytössä on runsaasti osallisuutta vahvistavaa kirjallista/kuvallista materiaalia sekä selkokielisiä kursseja arjen taitoihin ja eri elämänvaiheisiin. Käpytikkan henkilökunnalla mahdollisuus kehittää osaamistaan monipuolisen koulutustarjonnan myötä. Vuorovaikutus säätiön ja Oyn välillä on avointa ja vastavuoroista. Koulutussuunnitelmien pohjalta voidaan tarjota tarpeisiin vastaavia kursseja ja koulutuksia.

Osallisuuden tukena

Käpytikassa kohdataan kaikki ystävällisesti ja yksilöllisesti. Tuemme hyvää elämää ja osallisuutta. Käpytikassa arkkemme on aktiivista ja yhteisöämme vahva. Asukkaat ovat aktiivisesti suunnittelemassa arjen toimintoja ja kannustamme asukkaita yhteiseen tekemiseen. Pidämme asukkaat toimintamme keskiössä. Teemme aktiivisesti yhteistyötä asukkaiden verkostojen kanssa. Suuntaamme toimintaamme yhä enemmän Arabianrannan alueen tapahtumiin ja haluamme olla osa asuinympäristöämme. Asukaskokouksia pidetään kahdesti kuukaudessa. Asukaskokouksissa käsitellään ajankohtaisia aiheita ja suunnitellaan yhteistä arkea. Asukaskokouksissa myös käsitellään omavalvonnasta esiin nousseita teemoja ja kehitetään yhdessä esimerkiksi turvallisempaa arkea. Teemme

myös yhteistyötä osallisuuden tukemisen näkökulmasta vanhempien ylläpitämän Käpytikka ry:n kanssa.

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. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että Käpytikassa henkilökuntaa on riittävästi ja henkilökunnan koulutus ja ammattitaito ovat riittävät laadukkaan palvelun tuottamiseen.

Henkilöstön riittävyttä, rakennetta ja kelpoisuutta arvioidaan suhteessa asukkaiden toimintakykyyn, avun ja tuen tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.

Tukena yhteisöissä

Olemme rakentamassa yhteisöjä, jotka tarjoavat monimuotoista tukea ja mahdollisuuksia vaikuttaa. Käpytikassa tukea tarvitsevien ihmisten ja perheiden mahdollisuuksia olla osana yhteisöjä. Järjestämme Käpytikassa läheisteniltoja ja yhteisiä juhlia. Käpytikassa kehitämme yhteistyötä myös muiden yksiköiden kanssa mahdollistaen vertaistuen ja voimme tukea asukkaita ystävyysuhteiden luomiseen.

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 edistämiseksi. Käpytikkan työyhteisö on laatinut yhteisiä toimintamalleja takaamaan arjen sujuvuutta ja vähentämään työstä aiheutuvaa kuormitusta. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että Käpytikassa henkilökuntaa on riittävästi ja henkilökunnan koulutus ja ammattitaito ovat riittävät laadukkaan palvelun tuottamiseen. Henkilöstön riittävyttä, rakennetta ja kelpoisuutta arvioidaan suhteessa asukkaiden toimintakykyyn, avun ja tuen tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin. Rekrytoinnissa huomioidaan, että palkattava henkilö täyttää tehtävän vaatimat koulutus- ja osaamistarpeet. Pätevyysvaatimusten lisäksi arvioidaan palkattavan henkilön osaaminen suhteessa yksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja tarvittavaan osaamiseen sekä asukkaiden erityistarpeisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröitynä Valviran

ammattihenkilörekisteriin. Rekisteröintitiedot tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä.

Digiosallisuus

Vahvistamme asiakkaidemme digiosallisuutta ja henkilöstön osaamista. Varmistamme, että teknologiset ratkaisut vahvistavat asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta. Käpytikassa tuemme asukkaita osallisuuteen teknologiaa hyödyntäen. Tarjoamme mahdollisuuden palaverien osallistumiseen etänä. Käpytikassa asukkaiden käytössä on myös tabletti, jonka avulla on mahdollisuus osallistua verkkoympäristössä oleville kursseille.

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

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

Käpytikassa RAI-arvioinnit ovat käytössä. RAI-arvioinneista saatua tietoa hyödynnetään asukkaan yksilöllisten palveluiden suunnittelussa. Yksikön RAI-tiedoista voidaan tulkita myös yksikön muuttuvaa osaamistarvetta, johon reagoidaan esimerkiksi koulutuksien avulla. RAI-ID tietoa hyödynnetään palveluiden toteuttamissuunnitelmissa ja RAI-ID:ssä esille tulleita asioita nostetaan päivittäiskirjaamiseen. Yksikön RAI-tiedoista voidaan tulkita myös henkilöstön muuttuvaa koulutustarvetta.

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.

Käpytikassa on nimetty laatuvaastaava, joka yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa seuraa laadukkaiden palveluiden toteutumista. Laatuvaastaava seuraa Tukenan sisäisten ja ulkoisten auditointien raportteja ja nostaa niistä kehittämistarpeita yksikön omaan toimintaan. Palveluyksikön johtaja toimii Käpytikän vastuuhenkilönä ja huolehtii että yksikön toiminta vastaa tilaajan 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. HaiPro ilmoitusten käsittely yhdessä työntekijöiden kanssa mahdollistaa omien toimintamallien mielekkyyttä ja toimivuutta ja niitä tulee muokata ja mukauttaa asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman toimiviksi. On myös hyvä tarkastella toimintaympäristön tuomaa kuormitusta ja reagoida siihen mahdollisuuksien mukaan. Yhteisössä asuu hyvin erialista tukea tarvitsevia ihmisiä.

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.

Käpytikan henkilöstö osallistuu riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskien arviointi tehdään alkuvuodesta osana henkilöstöpalavereita. Kaikista epäkohdista, laatueroista ja riskeistä ilmoitetaan palveluyksikön johtajalle sekä tehdään niistä ilmoitus HaiPro-järjestelmään sekä tehdään tarvittaessa epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisesta. Ilmoitukset käsitellään henkilöstön viikkopalaverissa. HaiPro-ilmoitusten käsittelyistä nousevat kehittämistoimenpiteet kirjataan HaiPro-järjestelmään, henkilöstöpalaverin muistioon ja tarvittaessa asiakastietojärjestelmään sekä päivitetään työohjeet vastaamaan sovittuja toimenpiteitä. Tarvittaessa HaiPro-ilmoitusten käsittelyyn osallistuvat 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.

Käpytikan henkilöstön ensiapu- ja alkusammutustaidot pidetään ajantasaisina. Käpytikan henkilöstö saa koulutusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen (AVEKKI), jossa pääpaino tilanteiden ennakoinnissa.

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 resursoinnista.

Jokainen yksittäinen työntekijä vastaa oman työn laadusta ja kehittämisestä. Jokaisen velvollisuus on:

- Edistää asiakastytyvyyttä 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 kannalta tärkeitä osajia ja vastuuhenkilöitä, jotka löytyvät erillisestä dokumentista IMS järjestelmästä. Osaamisalueet jaetaan henkilöstön osaamisen ja kiinnostuksen mukaisesti. Käpytikassa on nimetty laatuvaastaava, kommunikaatio-osaaja, RAI-osaaja, IMO-osaaja, hygienia vastaava.

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.

Käpytikassa palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä tai laillisen edustajansa 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 kommunikaation 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

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.

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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana. Tukena Käpytikassa 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 Käpytikan toiminnan suunnitteluun esimerkiksi säännöllisten 2 x/kk asukaskokouksien avulla. Kokouksista tehdään kuvallinen muistio, joka on nähtävillä Käpytikan ilmoitustaululla. Mikäli asiakas ei pääse osallistumaan kokoukseen, ohjaaja käy asiakkaan kanssa kokousmuistion läpi.

Tukena Käpytikassa palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta itsemääräämisoikeutta. 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. Kehitysvammaisten ihmisten itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessa riippuu usein muiden ihmisten avusta ja tuesta. Tukenalla on laadittu itsemääräämisoikeuden tukeminen ja toteutuminen -toimintaohje.

**Palveluyksikön
sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja
yhteystiedot**

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Puhelinneuvonta ma – to klo 9.00–11.00

Palvelunumero 09 310 43355

- Sähköpostiosoite
sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi
- Suojattua sähköpostia voi lähettää osoitteesta <https://securemail.hel.fi>

	<p>sähköpostiosoitteeseen sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postiosoite PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki • Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Arja Laukkanen arja.laukkanen@tukena.fi puh. 0406830567
---	---

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 liittyvä 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. Tavoiteaika muistutusten käsittelyyn on kaksi viikkoa.

Käpytikassa epäkohdat ja muistutukset käsitellään työyhteisön viikkopalavereissa ja työyhteisön kanssa yhdessä suunnitellaan ja tehdään tarvittavat muutokset ja toimenpiteet.

2.5 Henkilöstö

Tukena Käpytikan Valviran luvan mukainen henkilöstömitoitus on 0,47.

Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan osaajista. Henkilökunnan määrä yhteensä on 10,5. Hallintohenkilöt 0,50.

Henkilöstön koostumus:

1 johtaja, sosiaali- ja terveysalan amk-koulutuksen omaava

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

1 ohjaaja amk

8 ohjaajaa, sosiaali- ja terveysalan peruskoulutuksen omaavaa

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

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. Käpytikassa 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 terveystalouden 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 riittävyyden seuranta

Palveluyksikön johtaja ja hänen varahenkilönsä vastaavat henkilöstön riittävyydestä ja sen seurannasta. Riittävyyttä arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa ja mitoitusta seurataan Työvuorovelhon mitoitustalaskurin avulla. Työvuorosuunnittelu toteutetaan mahdollisimman resurssiviisaasti. Resurssiviisaalla työn suunnittelulla tarkoitetaan asiakkaan tarpeisiin pohjautuvaa työvuoro- ja työkäytänteiden suunnittelua. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys arvioidaan suhteessa asiakkaiden palveluiden tarpeisiin ja tuen tarpeeseen esimerkiksi eri vuorokauden aikoina.

Palveluyksikön johtaja rekrytoi vuosilomiin ja ennalta tiedossa oleviin sijaistarpeisiin henkilöstön käyttäen Jobilla rekrytointipalvelua. Käpytikkaan on rekrytoitu myös töihin tarvittaessa kutsuttavia sijaisia. Sijaiset ovat antaneet suostumuksen tietojensa tallentamisesta sijaisrekisteriin. Lyhyellä varoitusaajalla tulleissa sijaistarpeissa sijaisen etsii palveluyksikön johtaja töissä ollessaan muutoin töissä oleva vastuu vuorolainen. Tilanteissa, joissa sijaistarvetta ei pystytä täyttämään, pyritään vuoro täyttämään yksikön omien työntekijöiden toimesta. Henkilökunta on kirjannut sijaisten hankintaohjeeseen, toivovatko, että heille tarjotaan ylimääräisiä työvuoroja. Mikäli riittävyyttä ei voida varmistaa sijaisjärjestelyillä tai vuoron vaihdoilla pyydetään apua muista Tukenan yksiköistä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Käpytikan tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat Helsingin vammaispalvelut ja niiden eri toimintayksiköt ja palvelut. Lisäksi yhteistyötä tehdään Helsingin hammashuollon ja erikoissairaanhoidon kanssa. Asiakkailta on suoria asiakkuussuhteita erikoissairaanhoidon, terveydenhuoltoon liittyvien asioiden ja asiakirjojen dokumentointi tapahtuu terveydenhuollon toimesta.

Jokaisen yhteistyökumppanin kanssa on sovittu omat yhteydenpidon periaatteet. Omaohjaajat kirjaavat palveluiden toteuttamissuunnitelmaan yhteydenpidosta sovitut toimintatavat. Käpytikassa tehdään yhteistyötä Suunta tiimin kanssa. Suuntatiimi tukee työyhteisöä ja asiakasta arjessa selviämässä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Käpytikan kahdeksankerroksisessa asuintalossa liikutaan hissillä kerrosten välillä. Hissin toimivuus tarkastetaan säännöllisesti. Asukkailla ei ole liikuntarajoitteita eli rappusten kulkeminen erikoistilanteessa on myös mahdollista. Asukkailla on omat asunnot, joissa keittiö ja kylpyhuone. Asukkaat ovat sisustaneet asuntonsa omien mieltymystensä mukaan. Kahdeksannessa kerroksessa on yhteiset saunatilat sekä oleskelutila. Alakerrassa on ruokailutila ja yhteiskeittiö sekä tilaa yhteiseen olemiseen ja tekemiseen. Alakerrassa sijaitsee lukollinen lääkehuone, toimistotila sekä ns. vastaanottotila ja aula. Kiinteistön omistaa Tukena säätiö, jonka yhteistyöhenkilönä toimii *Johanna Valento* kiinteistöpäällikkö. 050 400 7171 · johanna.valento@tukena.fi

Kiinteistön huollosta vastaa kiinteistöhuolto Tahti. Huoltopyynnöt ja vikailmoitukset tehdään sähköisesti Granlund manager järjestelmän kautta. Huoltomiehen päivystys 24 h Tahti oy akuuteissa vikatilanteissa puh. 020 7303300

Käpytikan toimintaympäristössä huomioidaan asukkaiden yksityisyys sekä tietoturvallisuuteen asetetut säännökset. Asiakastietoja ei ole näkyvillä julkisilla paikoilla. Asukkaiden kuvaamiseen kysytään erikseen kuvauslupa ja tieto missä kuvia saa julkaista, jos siihen on myönnetty lupa.

Käpytikassa käytössä olevat apuvälineet ovat asukkaan henkilökohtaisia. Apuvälineiden huollosta vastaa Helsingin terveydenhuollon apuvälinekeskukset. Apuvälineisiin varmistetaan tarvittava opastus apuvälinekeskuksesta.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

Kaikki Tukenan omistamat ja hallinnassa olevat lääkinälliset laitteet, joilla on yksilöintitunnus, 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.

<p>Palveluysikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot</p>	<p>Palveluysikön johtaja Arja Laukkanen arja.laukkanen@tukena.fi puh. 040 6830567</p>
--	---

Käpytikän asukkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden hankinta tapahtuu Helsingin apuvälinekeskuksen kautta, josta saadaan tarvittavat käyttöohjeet asukkaalle sekä henkilöstölle. Helsingin kaupungin apuvälinekeskus vastaa myös määräaikaishuolloista ja korjauksista, näiden hoitamisessa tehdään yhteistyötä. Ohjaajat auttavat asukkaita apuvälineiden käytössä kyseisen apuvälineen ohjeistuksen mukaisesti. Asukkaan henkilökohtaiset apuvälineet kirjataan asukkaan tietoihin Domacareen lomakkeelle apuvälineet.

Tietojärjestelmät

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

Jokainen työntekijä 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.

Yksikön työntekijöitä kirjaamisessa ohjaavat ja neuvovat yksikön johtaja sekä vastaava ohjaaja. Kirjaamiset tehdään reaaliaikaisesti ja tarkistetaan vuorojen vaihtuessa (raportointi). Osa ohjaajista on käynyt kirjaamiskoulutuksen ja nämä henkilöt perehdyttävät ja opastavat aina tarvittaessa muuta henkilökuntaa laadukkaaseen kirjaamiseen. Mahdollisuuksien mukaan asukas voi olla mukana hänen kirjauksiaan tehtäessä. Kirjaaminen vastaa tilaajan kanssa tehtäviä sopimuksia. Tukenalla on laadittu myös yhteinen toimintaohje DomaCare kirjauksiin.

Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavan, ICT-asiiantuntijan ja strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Tietoturvasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. Yksikön johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään. 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.

Hoitajakutsujärjestelmä ja muu teknologia

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Jokaisella Tukenan palveluyksiköllä, jossa toteutetaan lääkehoitoa, on oma lääkehoitosuunnitelma. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat on tehty Tukenan yhteiselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Pohja perustuu STM 2021 Turvallinen lääkehoito -oppaan liitteeseen 6. Yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa on kuvattu yksikön lääkehoitoon liittyvät riskit ja niihin varautuminen. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Tukenan palveluyksiköissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?	11.12.2024 Laadittu 25.3.2026 Päivitetty
Palveluyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja"	Anne-Maarit Kaupinmäki
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman	Anne-Maarit Kaupinmäki

toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö	

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Arja Laukkanen
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. 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. Palveluyksikön johtaja tai hänen varahenkilönsä luo DomaCare käyttöoikeudet henkilökunnalle. Tunnuksot poistetaan välittömästi työsuhteen päätyttyä. Palveluyksikön johtaa varmistaa, että henkilökunnalla on riittävä tietotaito käsitellä asiakastietoja turvallisesti.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa suullista tai kirjallista palautetta palveluyksikön henkilökunnalle. Palautteen vastaanottaja kirjaa sekä positiiviset että negatiiviset palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute -raporttipohjalle. Yksikön johtaja käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle. Suorat palautteet käsitellään lisäksi henkilöstöpalaverissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan asiakkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus tai palautteesta keskustellaan asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Keskustelu kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ostopalvelusopimuksen mukaisesti raportoidaan myös palvelun tilaajaa.

Asiakkailla, läheisillä ja tilaaja-asiakkailla toteutetaan palautekysely kerran vuodessa. Kyselyn tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa sekä palautteen antajien kanssa. Lisäksi asiakkaiden näkemyksiä toimintakäytännöistä kysytään mm. asukaskokouksissa.

Asiakaspalautteista saatu tieto hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnittelussa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään johdon katselmuksessa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö

Palveluyksikön johtaja

Tukenan johdon, hallinnon ja palveluyksiköiden vastuuhenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Tukenan johdolla ja esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskien laadinta tehdään kerran vuodessa, omavalvontaa päivitetään jatkossa vähintään neljä kertaa vuodessa ja lisäksi hyödynnetään sisäisen ja ulkoisen auditoinnin nostamia kohtia osaksi arkityön riskienhallintaa. Näillä toimilla pyritään samalla arvioimaan riskienhallinnan toimivuutta ja riittävyttä.

Riskien tunnistaminen on osa arjen työtä. Henkilöstö reagoi poikkeamiin ja läheltä piti tilanteisiin ja raportoi niistä HaiPro- järjestelmän kautta. Lisäksi toiminnan turvallisuutta ja riskejä arvioidaan osana lääkehoidon auditointeja, palotarkastuksia, turvallisuuskävelyitä ja valvovan viranomaisen käyntejä. Toiminnan keskeiset riskit liittyvät vuorotyön tuomaan kuormitukseen, asukkaiden henkilökohtaisten ominaisuuksien tuomiin haasteisiin. Edellä mainittujen seikkojen seurauksena tulee myös huomioida työn psyykinen kuormitus. Tunnistettujen riskien suuruus arvioidaan todennäköisyyksien ja seurausten vakavuuden perusteella. Riskien suuruuden arvioinnissa käytetään riskien arvioinnin kriteeristöä sekä tarkastellaan, miten yksikössä ilmeneviä riskejä on jo hallittu ja miten riskejä voidaan minimoida.

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, kuormitustekijät ja mahdolliset vaaratilanteet. Riskien hallintaan kuuluu myös systemaattinen

toiminta riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Riskienhallinta ulottuu omavalvonnan kaikille osa-alueille. Henkilökunta saa perehdytystä poikkeamailmoitusten laatimiseen HaiPro- järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään viikkopalavereissa ja tehdään tarvittavia muutos- ja kehittämistoimenpiteitä. Toimintaan merkittävästi vaikuttavat tapahtumat kuten asiakasturvallisuutta merkittävästi vaarantavat tapahtumat sekä palvelutuotannon keskeyttävät tapahtumat ilmoitetaan hyvinvointialueelle sähköpostiosoitteeseen: sotepe.vapa.jarjestamisen.yksikko@hel.fi

Tarvittaessa palvelupäällikkö tai asiakkaan verkostot osallistuvat asian käsittelyyn henkilöstön kanssa. Vakavat vaaratapahtumat käsittelee tapauskohtaisesti koottava asiantuntijaryhmä. Vakavat vaaratilanteet raportoidaan myös johtoryhmälle. Kaikilla työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus huomaamastaan epäkohdasta asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteutumisessa. Epäkohta ilmoitetaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilöille. Epäkohtailmoituksen tekemisestä on laadittu ohje IMS- järjestelmään. Ilmoitus tehdään käyttäen epäkohtailmoitus raporttia. Palveluyksikön johtaja tekee välittömästi tarvittavia toimenpiteitä epäkohdan poistamiseksi. Hänen tulee myös ilmoittaa asia palvelun järjestäjälle ja tuottajalle, joiden on myös ryhdyttävä toimeen epäkohdan tai sen uhan tai muun lainvastaisuuden poistamiseksi. Asia tiedotetaan myös hyvinvointialueen johtavalle sosiaalihuollon viranomaiselle.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvonta on palveluntuottajan/-yksikön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua palveluyksiköiden ja muiden toimintojen päivittäisessä asiakastyössä. Palveluyksiköiden omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ateriapalvelu: Käpytikän lounas ja päivällinen tilataan Päiväkumpuhoivalta. Ruoka toimitetaan valmistettuna, se toimitetaan meille kylmänä. Ruoan laatua seurataan ja tarvittaessa reklamoidaan epäkohdista suoraan ruoantoimittajalle. Yksikössä on käytössä myös Prisman verkkokauppapalvelu. Tuotteet tarkastetaan vastaanottotilanteessa. Pakkausmerkinnöistä tarkastetaan käyttöpäivämäärät, pakkausten eheys ja puhtaus tarkastetaan myös. Lisäksi tarkastetaan tuotteiden aistinvarainen laatu kuten haju ja ulkonäkö. Vastaanottotarkastuksen suorittamisesta tehdään tarkastusmerkintä. Käytössä on elintarvikkeiden vastaanottotarkastuslomake, johon merkitään pvm, kellonaika, vastaanottolämpötila sekä mahdolliset huomiot. Huomioidut epäkohdat sekä tehdyt toimenpiteet kirjataan ylös. Reklamaatio tehdään välittömästi ja elintarvike laitetaan biojätteeseen. Vastaanottotarkastuslomake sijaitsee keittiössä, johon ruoat tuodaan. Ruoan säilytys- ja tarjoilulämpötiloja seurataan.

Jos ruoan toimitus Päiväkummulta jostain syystä estyisi on meillä käytössä Prisman kauppakassipalvelu, josta saadaan ruokatarvikkeet tilattua. Lähikauppaan on ostokortti, josta voidaan hankkia myös ruokatarvikkeita.

Vartiointipalvelu: Henkilökunta on tarvittaessa yhteydessä ja antaa palautetta Securitakseen.

Siivouspalvelu: InhousePartners 1 x /kk ylläpitosiivous

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Tukenalle on laadittu valmius- ja jatkuvuussuunnitelma. Käpytikassa on laadittu toimintakortti sähkökatkon varalle. (tallennettu IMSiin) Luku 3.5.: Lisätty: Käpytikka ilmoittaa viipymättä hyvinvointialueelle toimintaan merkittävästi vaikuttavat tapahtumat. Merkittävästi toimintaan vaikuttavia tekijöitä voi olla

esimerkiksi akuutti vakava henkilöstövaje, joka estäisi palvelun tuottamisen, tietojärjestelmäongelmat, tulipalot, laajat vesivahingot. Epidemiat, suuronnettomuudet, vakavat väkivalta- ja uhka tilanteet raportoidaan myös hyvinvointialueelle.

Häiriötilanteet raportoidaan Helsingin vammaispalvelujen järjestämisen yksikköön sähköisesti:

sotepe.vapa.jarjestamisen.yksikko@hel.fi

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Palveluyksikön johtaja
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. Käpytikan omavalvontasuunnitelma on luettavissa verkkosivuilla, Käpytikan

ilmoitustaululla sekä IMS- järjestelmässä, johon henkilöstö luettuaan tekee lukukuittauksen.

Henkilöstöpalavereissa käsitellään ilmenneitä epäkohtia sekä tehtyjä HaiPro ilmoituksia. Huomioidaan esiin nousseet kehittämistarpeet ja huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Henkilöstölle nimetyt vastuualueet löytyvät IMSistä nimellä Käpytikan vastuut. Työntekijä tiedottaa oman vastuualueensa asioita muulle työyhteisölle. Vastuualueita on esimerkiksi elintarvikeomavalvonta, hygienia ja turvallisuus

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. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat, omaiset ja yksikön omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä.

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 yksikön viikkopalavereissa säännöllisesti. Käpytikan yksikön eri osa-alueiden osajilla on merkittävä rooli oman osaamisalueen asioiden seurannasta ja epäkohtien nostamisesta keskusteluun. Havaittuihin puutteisiin reagoidaan ja uudet toimintatavat kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Palveluyksikön johtaja varmistaa muutosten viemisen arkitasolle. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan myös asiakkailta ja läheisiltä säännöllisesti kerättävän palautteen avulla.