

Versio: 1.1

Aspa Palvelut Oy

Omavalvontasuunnitelma

Tavana Muratti

31.05.2026



Mallipohjan versiohistoria
v.1.1 14.1.2025

SISÄLLYS

1	PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	
1		
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	1
1.4	Palveluiden sisältö	2
1.4.1	Terveyden- ja sairaanhoito sekä suunterveys.....	2
1.4.2	Ravitsemus.....	3
1.4.3	Asiointi	5
1.4.4	Ryhmätoiminta.....	6
1.4.5	Omaohjaajamalli	6
1.4.6	Siisteys	7
1.4.7	Ostopalveluna ja alihankintana hankittavat palvelut	7
1.5	Visio ja arvot.....	10
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA JULKAISEMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO	11
3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT	
12		
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	12
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	13
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	14
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	16
3.3.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	16
3.3.2	Toimitilat ja välineet.....	17
3.3.3	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	19
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	23
3.3.5	Fyysinen tietoturva	25
3.3.6	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	26
3.3.7	Lääkehoitosuunnitelma.....	28
3.3.8	Lääkinnälliset laitteet.....	29
3.4	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	31
3.4.1	Henkilöstörakenne ja sijaisten käyttö.....	31
3.4.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	33
3.4.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	34
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	36
3.5.1	Palvelutarpeen arviointi ja palveluiden toteuttamissuunnitelma	37
3.5.2	Henkilökeskeinen toimintatapa.....	38
3.5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	38
3.5.4	Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen	39
3.5.5	Palautteen kerääminen.....	39
3.5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	40

4	HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	43
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	43
4.1.1	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	46
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	47
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	48
4.4	Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	49
5	OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI	50
5.1	Päiväys ja allekirjoitus	50
6	LUKUKUITTAUS	51

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi:	Aspa Palvelut Oy
Y-tunnus	1998395-9
SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus)	1.2.246.10.19983959.10.0
Yhteystiedot	Turkhaudantie 5, 00700 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Tavana Muratti
SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus)	1.2.246.10.19983959.10.86
Yhteystiedot:	Raudikkokuja 7 B 152, 01200 Vantaa p. 040 517 6525
Vastuuhenkilö:	Taru Puurtinen Yksikön johtaja
Vastuuhenkilön yhteystiedot:	taru.puurtinen@tavana.fi p. 044 4932409
Toiminta-alue	Vantaa ja Keravan hyvinvointi alue - VakeHyva

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmä	Palveluala	Palvelun antopaikka	Asiakasmäärä
Vammaispalvelulain asiakkaat	Ympäri vuorokautinen	Asiakkaan kotona	18
Vammaispalvelulain asiakkaat	Yhteisöllinen	Asiakkaan kotona	10

Tavana Muratti tuottaa sosiaalipalveluita hyvinvointialueiden lukuun julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten mukaisesti ostopalveluna. Ostopalvelutuotannossa toimintaa ohjaavat lainsäädännön lisäksi hankintasopimus liitteineen, jotka asettavat toimin-

nalle säännöt ja reunaehdot. Palveluseteliasiakkaiden kanssa toiminnan reunaehdot määrytyvät hyvinvointialueen laatiman palvelusetelisääntökirjan perusteella. Palvelusetelipalvelun toteuttamisen tarkemmista yksityiskohdista laaditaan palvelusopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Palvelua tuotettaessa yksityisasiakkaille laaditaan heidän kanssaan palvelusopimus sekä palveluiden toteuttamissuunnitelma, joihin perustuu asiakkaan saamat palvelut, hinnat sekä muut palveluntuotannon ehdot.

1.4 Palveluiden sisältö

Tavana Muratissa tuotetaan erilaisia palveluita asiakkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin näkökulmista. Alla on avattu palveluita tarkemmin. Tavana Muratin asiakkaat ovat eri tavoin vammaisia tai vammautuneita sekä muita erityistä tukea tarvitsevia aikuisia. Asiakkaiden ikäjakauma on 18– 74 vuotta.

Avuntarpeet ovat fyysistä avustamista, asiointiapua, kodinhoidolliset avustamistilanteet, sekä tuki ja ohjaus tarvittaessa. Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee runsaasti- osa tarvitsee runsaasti apua kaikissa päivittäisissä toimissa, osa selviää kevyellä ohjauksella.

Asiakaskunta koostuu mm. selkäydinvammoista, lihassairauksista, harvinaissairauksista, aivovammoista, kehitysvammasta (neuropsykiatrisia häiriöitä) muistisairaista, päihderiippuvaisista (ajoittain), mielenterveyskuntoutujista ja eri tavoin toimintakyvyltään heikentyneitä monisairauksia sairastavia asiakkaita.

1.4.1 Terveysten- ja sairaanhoito sekä suunterveys

Asukkaille järjestetään heidän tarvitsemansa lääketieteellinen hoito. Hoidossa noudatetaan hoitavan lääkärin tekemiä linjauksia ja Käypä Hoito -suosituksia. Sairaanhoitaja on paikalla yksikössä vähintään viitenä päivänä viikossa ja tarvittaessa on mahdollisuus konsultoida sairaanhoitajaa. Sairaanhoitajat vastaavat yhdessä hoitavan lääkärin ja hoitohenkilökunnan kanssa asukkaiden kokonaisvaltaisesta terveyden- ja sairaanhoidosta. Omalääkäri malli on Länsimäen terveysasemalla ja tarvittaessa tavoitettavissa puhelimitse ma-pe klo 8.00 – 16.00. Päivystyspalveluista vastaa Peijaksen yöpäivystys kiireellisyyden mukaan klo 15.30 =>

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan palvelusopimuksen, hoitosuunnitelman ja asiakassuunnitelman mukaisesti. Pitkäaikaissairaudet, niiden hoito ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä hoito- ja kuntoutussuunnitelmissa ja asukkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjaustyön keinoin.

Muratista löytyvät hätäensiapuohjeet ja pelastusviranomaisten yhteystiedot löytyvät yhteis-tilan eteisen seinältä. Tietojen päivittämisestä vastaa palo- ja pelastusvastaava.

Tavana Muratissa on myös laadittu ohje asukkaan äkillisen kuolemantapauksen varalle, se löytyy IMS:stä <https://aspa.ims.fi/servlet/StandardServlet?action=document&view=document&id=503> ja yksikön omasta perehdytyskansiosta.

Palveluun kuuluu asiakkaan jatkuva ja säännöllinen terveyden ja hyvinvoinnin seuranta, arviointi ja tarvittaessa tilanteeseen puuttuminen ja tarvittavan sairaanhoidon piiriin saattaminen. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja, joka laatii asiakkaan palvelua koskevan suunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa ja vastaa terveystietojen kirjaamisesta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Omaohjaaja vastaa myös asiakkaan toimintakyvyn ja palveluntarpeen arvioinnin tekemisestä.

Muratin henkilöstöllä on sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja ohjaajat toteuttavat hoitavan lääkärin hoito-ohjeita ja ohjaavat asiakkaita noudattamaan niitä. Asiakastiedot ja päivittäiset huomiot kirjataan reaaliaikaisesti asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaita tuetaan itsehoitoon ja autetaan ja ohjataan pitkäaikaissairauksien hoidossa ja oireiden tunnistamisessa. Asiakkaita autetaan ja tarvittaessa ohjataan huolehtimaan erilaisista mittauksista ja kontroleista. Näistä menettelyistä sovitaan tarkemmin asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa.

Asiakkaalla voi olla yksityisen palveluiden piirissä yksittäisiä toimijoita. Yksityiset palveluntuottajat on kirjattu asiakkaan palveluiden suunnitelmaan.

1.4.2 Ravitseminen

Palveluntuottajan tulee osallistaa asiakasta yksilöllisten voimavarojen mukaan ravitsemukseen liittyvissä toiminnoissa. Näitä toimintoja voivat olla esimerkiksi kaupassa käyminen, pöytien kattaminen, ruoan valmistus tai tiskaus. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia siitä, että ravinnollinen saanti ei vaaranna asiakkaan terveydentilaa nyt tai tulevaisuudessa.

Aterioiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon monipuolisuus ja terveellisyys sekä varmistaa asiakkaan riittävä ravinnonsaanti.

1. Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia.
2. Asiakkaan ruokaluissa huomioidaan asiakkaan mieltymykset, uskonto, kulttuuri, erityisruokavaliot (esim. allergiat, keliakia ja diabetes sekä ruuan rakenteeseen ja ravintopitoisuuteen liittyvät erityistarpeet) ja mahdolliset muut erityistarpeet (esim. PEG-ravintoletku, vaikeus niellä).
3. Asiakkaan ravitsemustilaa / painoa tulee seurata säännöllisesti.
4. Elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hygieniapassit.

Ravitsemuksen toteuttamisessa noudatamme Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Kestävää terveyttä ruoasta - kansalliset ravitsemussuositukset -lautasmallia. Ruokalistassa huomioidaan asiakkaiden erityisruokavaliot, toiveet ja rajoitteet. Ateriat asukkaillemme valmistaa Feelia Oy. Ateriat perustuvat viiden viikon kiertävään listaan. Yksikössämme on elintarvikelain mukainen suunnitelma ja ohjeistukset hygieniakäytänteistä, joihin jokainen on perehtynyt. Huolehdimme myös hygieniapassien ja salmonellatodistuksien tarkastamisen työn aloitus vaiheessa.

Yksikkömme ruokailu tapahtuu seuraavina ajankohtina:

Aamupala klo 8.00–09.30

Lounas & kahvit klo 11.30–12.30

Päivällinen klo 15.30–16.30

Iltapala klo 19.00–20.00.

Yöpalaa annetaan halukkaille klo 22.00 aikaan.

Aamupalan valmistaa yötyössä oleva ohjaaja ja iltapalan valmistaa avustavat työntekijät iltapäivällä ja /tai iltaohjaajat. Ympäri vuorokautisen palvelun asiakkaat ruokailevat yhteistilassa 6. kerroksessa. Asiakkaat saavat tarvittaessa ateriat kotiin, jos heillä on esimerkiksi jotakin menoa tai sairastuu. Yhteisöllisen asiakkaat, jotka ostavat ruokapaketin, ruokailevat A-portaikon 1 krs:n yhteistilassa. Yhteisöllinen ruokailu vahvistaa kaikkien asiakkaiden välistä kanssakäymistä ja suhteita sekä luo yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Asiakkaiden toiveita kuullaan asukaskokouksissa ja yhdessä ohjaajien kanssa valmistetaan esim. pizzaa, piirakkaa, yms. ja grillataan kesällä ulkona. Leivotaan yhdessä myös herkuja erilaisiin tapahtumiin kuten ystävänpäivänä, kevätjuhliin tms. Ohjaaja käy tarvittaessa asiakkaan kanssa kaupassa. Asiakas voi tilata halutessaan kauppapalvelusta tuotteita kotiin. Asiakkaalla on mahdollisuus avustettuna valmistaa ateriat omassa asunnossaan. Ruokajat ovat yhteistilassa ilmoitustaululla.

Ruokalistat tulostetaan maanantaisin ja ruokalistat ovat yleisesti nähtävillä. Asiakas voi valita, millaisen ateriakokonaisuuden hän milloinkin nauttii, asiakasta ohjataan kokoamaan terveellinen annos. Ravitsemussuositukset on huomioitu jo valmistettaessa ruokaa Feeliällä, Muratissa toteutetaan ruokahuollossa elintarvikelain mukaista omavalvontaa. Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät toimintaohjeet elintarvikkeiden asianmukaista kuljetusta, säilyttämistä, ruokien käsittelyä ja säilytystä varten. Aterioiden valmistukseen osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassit.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Muratin ruokalistat ovat ravitse-

mussuosituksien mukaisesti ja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ravitsemuksessa on huomioitu ruokaviraston voimassa olevat väestö tason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. 25

Asiakkaiden ruokailu ja avustaminen tapahtuu Muratin yhteisissä tiloissa tai asiakkaiden kotona. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti, jos asiakkaalla on sovittu meno aamulla/tarvittaessa, aamupala tarjotaan 7- eteenpäin joustavasti. Yöpalaa on tarjolla/ tarjotaan hereillä oleville läpi yön myös asiakkaan omassa asunnossa. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan väli ei ylitä 11 tuntia.

Asiakkaalla on mahdollisuus avustettuna valmistaa ateriat myös omassa asunnossaan. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaat harjoittelevat viikoittain keittiössä avustamista ohjaajan ja avustavan työntekijän opastuksella hygieniasääntöjä noudattaen. Ruokailu on mahdollista joko Muratin yhteisessä ruokailutilassa tai asiakkaan omassa kodissa. Ruoka-ajat ovat päiväohjelman mukaiset, mutta aterian tarvittaessa nauttia myös itselle sopivana aikana sopimalla siitä henkilökunnan kanssa.

Muratissa seurataan asiakkaiden ravitsemus tasoa ja ruuan ja nesteiden nauttimista. Poikkeamat ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan yleistilaa seurataan, tarvittaessa myös painoa, ja tilanteen vaatiessa asiakas ohjataan terveydenhuollon piiriin. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti, tarpeen vaatiessa viikoittain ja paino kirjataan asiakkaan tietoihin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Suositetaan proteiinipitoisten ruokien lisäämistä, ellei proteiinin saantia ole asiakkaan terveydentilan takia rajoitettu. Painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ohjaus terveelliseen ravitsemukseen on tärkeää myös ylipainon osalta. Ruokailuympäristön viihtyisyyteen, kauniiseen kattaukseen ja sosiaaliseen yhdessä olemiseen kiinnitetään myös huomiota molempien kerrosten ruokailuhetkissä.

1.4.3 Asiointi

Asiakkaat saavat kannustusta aktiivisuuteen päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen toimintakykyä ylläpitävän ja kuntoutumista edistävän työtteen periaatteiden mukaisesti.

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus ulkoilla säännöllisesti. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja halukkuus ulkoiluun, tavoitteet ulkoilun määrästä ja toteutustavasta. Asiakkaalle turvataan saattoapu ajanvarausvastaanotolle, mikäli vastaanottoa ei voida hoitaa kotikäyntinä tai asiakas itse ei voi vastaanotolla käydä.

Henkilökunta voi toimia asiakkaan läsnä ollessa asioilla automaatin rahan nosto tilanteessa, niin sanottuna apukätenä, mutta ei voi käyttää pankkikorttia edes asiakkaan luvalla ilman asiakkaan läsnäoloa. Yksikössämme on myös käytössä Domacaren Lompakkojärjestelmä, jossa kirjataan ja todennetaan kahden ohjaajan toimesta käteisvarojen käyttö asiointihetkissä kuittia vastaan. Lompakko toimintaa käytetään, jos asiakas ei ole kykenevä säilyttämään rahavaroja omassa asunnossa turvallisesti ja on yhteistyössä suostunut tähän seurantajärjestelmään.

1.4.4 Ryhmätoiminta

Asumispalvelun tavoitteena on tarjota asiakkaalle mahdollisuus aktiiviseen, oman näköiseen ja toimintakykyä ylläpitävään tai edistävään asumiseen esteettömässä, turvallisessa ja kodinomaisessa asuinympäristössä tai asiakkaan muussa asunnossa. Asiakkaan osallisuus yksikön arjessa tapahtuviin toimintoihin tulee mahdollistaa, esimerkiksi asukaskokoukset tai yhteiset retket.

Muratin ympärivuorokautisessa on kerran kuukaudessa yhteinen asukaskokous, johon on laadittu pöytäkirja, asukkaista muodostuu pj ja sihteeri. Kokouksesta laaditaan pöytäkirja, joka on nähtävillä 6.krs yhteisessä tilassa asukaskansiossa.

Yhteisöllisessä on joka viikon maanantai yhteisökokous, jossa laaditaan aina viikkokohtainen suunnitelma ryhmätoiminnasta, keittiövuoroista ja menoista.

Kokouksissa suunnitellaan yhteistä toimintaa, tiedotetaan akuuteista asioista, taloyhtiön asioista, tapahtumista, risut ja ruusut kuullaan ja kirjataan pöytäkirjaan. Asukkailla on vaikuttamisen mahdollisuus omaan elämään.

1.4.5 Omaohjaajamalli

Muratissa on jokaiselle asiakkaalle nimetty omaohjaaja ja työpari (ns. varaohjaaja). Omaohjaajamallin avulla varmistetaan yksilöllinen ja tarpeen mukainen palveluiden toteutuminen. Varaohjaaja on työpari omaohjaajalle ja poissaolojen aikana varaohjaaja vastaa asiakkaan

asioita edistäen niitä eteenpäin. Omaohjaajan tehtävä on kokonaisvaltaisesti huomioida asiakkaan elämään, asumiseen, talouteen, terveyteen, sosiaalisuuteen liittyvien asioiden huolehtimisesta.

Muratissa tavoitteena on kehittää omaohjaaja mallia niin että tehtävänkuvaus on selkeä ja vastuullinen, jotta se edistää asiakkaiden osallisuutta, vointia ja itsemääräämisoikeutta omassa elämässään.

1.4.6 Siisteys

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan vaatehuolto ja oman asunnon siivous tehdään ensisijaisesti mahdollisimman itsenäisesti asiakkaan toimesta tai tarvittaessa palveluntuottajan avustamana tai suorittamana, mikäli asiakas ei toimintakykynsä vuoksi tähän kykene. Asiakkaan toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla ennen toiminnan aloittamista kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla tulee olla riittävä osaaminen.

Tavana Muratissa työskentelee 2 avustavaa työntekijää, jotka huolehtivat kodin siisteydestä, ruokailuista ja avustaa asiakkaita pyykinpesussa ja asioinneissa. Heille on laadittuna domacare- ohjelmassa tehtävät jokaiselle päivälle, siivous ja puhtaanapidon suunnitelmat ovat tulostettuina kansiossa, jonka pohjalta on suunnitelma asukassiivousten tekemiselle. Palveluntuottajalla tulee myös olla kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät. Osana jätehuoltosuunnitelmaa palveluntuottajan tulee määrittellä kestävä kehityksen mukaiset toimintaperiaatteet jätteiden synnyn ehkäisyssä ja jätteiden lajittelussa. Suunnitelmat päivitetään aina tarpeen vaatiessa.

Muratissa on laadittu ympäristösuunnitelma, jossa on pohdittu kierrättämistä ja jätelain mukaista hävikin seuranta, johon tavoitteellisesti pyritään vaikuttamaan.

1.4.7 Ostopalveluna ja alihankintana hankittavat palvelut

Tavana Muratti hankkii seuraavat palvelut toiselta palveluntuottajalta hankintasopimuksella tai alihankintana. Kaikilla listatuilla toimijoilla on omavalvontasuunnitelma.

Ostopalveluna tai alihankintana hankittavat palvelut		
Nimi	Yhteystiedot	Hankittava palvelu
Yliopiston Apteekki	Puhelin: 0300 20205 (linja 1, ma-pe 7.30–16.00) Sähköposti: annosjakelu@ya.fi Yritysmyynti/Asiantuntijat: Mari Koho (09 5420 4532),	Annosjakelu

	Elina Biström (09 5420 4572), Anna-Mari Valkohaapa-Miettinen (09 5420 4482)	
Feelia	Avoimna maanantaista perjantaihin klo 8–16 040 623 9433 / myynti@feelia.fi	Ateriapalvelut asiakkaille
L&T	ma-pe 7-17.00 +358 10 636 7000 jenna.heino@lassila-tikanoja.fi	Tietosuoja jäte astiat
Securitas vartiointipalvelu	Asiakaspalvelu (auki arkisin klo 8 - 16, muina aikoina puhelut ohjautuvat hälytyskeskukseen) puh. 020 491 2000 asiakaspalvelu@securitas.fi	Vartiointipalvelu
Suomen Medituote Oy	Kuormaajantie 6, 40320 Jyväskylä info@medituote.fi 0413320200	Hygienia, siivous -ja toimitotarvikkeiden tukku
Mepco, mepco matka,	Keilaniementie 1, 02150 Espoo (Accountor Tower) info@accountorhr.fi 0207425400 HR@tavana.fi	HR-järjestelmä, matkalakusutus
Domacare	Invian Oy Keskuskatu 3 00100 Helsinki tuki@domacare.fi 020 7424 090	Asiakastietojärjestelmä
Elmo ICT	Mechelininkatu 1 00180 Helsinki yritysasiakaspalvelu@elmo.fi 03 455 2000	IT-tuki
Finago työvuorovelho	Keilaniementie 1, 02150 Espoo (Accountor Tower)	Työvuorosuunnittelu

	info@accountorhr.fi 0207425400	
Nepton	asiakaspalvelu@nepton.fi, 03 311 929 29	Työajanseuranta
Navisec Oy	Bulevardi 21 00180 Helsinki tuki@navicre.fi 044 551 5603	Tietoturvakoulutus
Netvisor	Sähköposti: tuki.netvi- sor@visma.com Chat: Avoinna arkisin klo 9- 14 Puhelin: 010 5058 490 Avoinna arkisin klo 9-11 ja 13-14 8,35 snt/puhelu + 16,69 snt/min	Laskutusjärjestelmä
Everon hälytysjärjestelmä	Teräskatu 8,20520 TURKU p: 020-7920703, support@everon.fi	Potilastietojärjestelmä
Asuma kiinteistöhuoltoyhtiö	Puh. 020 779 2300 aspa@asumapalvelut.fi Asiakaspalvelun aukioloajat ma-pe 8.00–16.00	Kiinteistöhuolto
RPA Auvinen Oy	Viertolantie 2-4 00730 Helsinki 040 084 8428 martti.kettunen@rpaoy.fi www.rpaoy.fi	Remontit, korjaustyöt
S-ryhmä	Verkkokauppa; s-kaupat.fi , asiakaspalvelu 09- 42458661 , S-businesskortti	Elintarvikkeet, päivittäista- varat
Hakunilan K-market	<u>Laukkarinne 4, 01200 Vantaa</u> 040 5526059 Kauppias Saku Ky- tölä	Päivittäistavarat noudettuna itse.
Sato Oy	asiakaspalvelu 020 334 443 ma-pe klo 9-16	Isännöitsijä Veli-Matti Pieta- rinen, asuntojen vuokraus
Tilitoimisto Rantalainen	Yhteydenotot HR kautta	Palkanlaskenta

Lindström Oy	Asiakaspalvelumme palvelee arkisin klo 07:30 – 16:00 p. 020 111 6363.	Mattopalvelu
Lähitapiola	https://www.lahitapiola.fi/yri-tys/asiakkaalle/vahingot-ja-korvaukset/ihmiset/tyo-tai-tyomatkatapaturma/ 09 4539600	Tapaturmavakuutus
Pihlajalinna	Hoitajapalvelut p. 010 312 036, hoitaja chat appi	Työterveyshuollon palvelut
Proedu lääkäripalvelut	0503233009 toimisto@proedu.fi	Lääkeluvat, lääkehoitosuunnitelman hyväksyntä
Zevoy	https://zevoy.com/fi/contact support@zevoy.com 040 661 7822	Luottokortit
Polycon	tuki@polycon.fi , 010 4709680	Palse järjestelmä

1.5 Visio ja arvot

Tavanan yhteinen visio – kohtaamme sinut – antaa palvelutuotannolle selkeän suunnan ja ohjaa päivittäistä tekemistä yhteiskunnan ja asiakastarpeiden muuttuessa. Vahva arvopohja ja henkilökeskeinen toimintatapa luovat edellytykset menestyä. Arvot ovat:

Teemme mitä lupamme

- Pidämme kiinni lupauksistamme.
Olemme rehellisiä ja tunnustamme virheemme.
Meillä puhutaan vaikeistakin asioista.

Kunnioitamme toisiamme

- Kunnioitamme ihmisten yksilöllisyyttä, erilaisia tarpeita ja itsemääräämisoikeutta.
- Huomioimme toistemme toiveet ja mielipiteet.
- Kohtelemme toisiamme yhdenvertaisesti.

Toimimme vastuullisesti

- Toimintamme on vaikuttavaa.
- Teemme ympäristöä kunnioittavia valintoja arjessa.

- Meillä hyvä kiertää. Liiketoimintamme tuotto käytetään perustehtävämme toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen perustuvat palveluyksikön päivittäisen toiminnan, laadun ja riskienhallinnan lisäksi asiakkaiden, omaisten, henkilöstön ja muiden tahojen antamaan palautetietoon. Palautetta kerätään jatkuvana tiedonkeruuna kasvotusten, eri viestimien välityksellä sekä vuosittain asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyiden avulla.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa yksikön johtaja, mutta omavalvonnan laatiminen tapahtuu yhdessä henkilöstön kanssa. Muratissa jokainen työntekijä lukee suunnitelman ja allekirjoittaa lukeneensa suunnitelmat. Viikoittaisissa tiimeissä käydään päivitykset läpi, jolloin myös poissaolevat tietävät koska päivityksiä tehdään. Päivityksestä nostetaan toimintaa muuttaneet kohdat myös osaksi viikkopalaverin muistiotia. Myös viikkopalaverissa käsitellään laatuosiossa omavalvontaan liittyviä asioita, jolloin henkilöstö omaksuu omavalvonnan tärkeyden.

Omavalvontasuunnitelman tarkastaa myynti- ja laatupäällikkö ja hyväksyy palvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan Tavanan laatujärjestelmään, jossa on nähtävillä myös kyseisen dokumentin aiemmat versiot. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Tavanan internetsivuilla. Dokumentti on nähtävillä yksikössä paperiversiona. Omavalvontasuunnitelmaan kerätään aina päivityksen jälkeen lukukuittaus henkilöstöltä viranomaiskansiossa olevaan omavalvonnan suunnitelman allekirjoituslomakkeeseen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein omavalvonnan raportoinnissa nousseiden teemojen mukaisesti sekä aina tarvittaessa.

Omavalvontaa suoritetaan kolmella eri tasolla: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omavalvonta, palveluntuottajan omavalvonta ja järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden omavalvonta. Tavanan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toteuttaa omavalvontaa ja toimia turvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalle.

Palveluyksikön esihenkilö toimii palveluyksikön Soteriin rekisteröitynä vastuuhenkilönä. Hänen tehtävänä on varmistaa, että toiminta on lainsäädännön, lupaehtojen ja Tavanan omalle toiminnalleen asettamien laatuvaatimusten mukaista. Palveluyksikön vastuuhenkilön

vastuulla on huolehtia, että omavalvonta on koko henkilöstön jokapäiväisessä työssä toteuttamaa suunnitelmallista laadunhallintaa. Omavalvonnassa arvioidaan, miten toiminnassa edistetään

- asiakkaiden turvallisuutta
- palvelujen laatua
- asiakkaiden hyvää kohtelua
- asiakkaiden itsemääräämisoikeutta.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Tavana Muratin asiakkaat tulevat palveluiden piiriin hyvinvointialueiden palveluohjauksen tekemän palvelutarpeen arvion ja palvelupäätöksen kautta tai hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin avulla. Tavana opastaa asiakasta asiakkaaksi tulon eri vaiheissa, mikäli asiakas kaipaa niissä apua.

Muratissa esihenkilö yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa arvioi asiakkaan alkutiedot sopivuudesta yksikköön ja varmistaa henkilöstön osaamisen ja valmiuden asiakkaan kohtaamisessa. Asiakas pääsee tutustumaan ja haastatteluun yksikössä, asiakas saa tutustua henkilöstöön, asuntoon ja yhteisiin tiloihin. Yhteisesti sovitaan alkaako asiakkuus yksikössä ja asiakasta neuvotaan, miten asuntotoimistoon tehdään hakemus vuokrasopimuksen laatimista varten (nimi, sotu, kotiosoite, tilinumero, koska vuokrasuhde alkaa yms.). Asiakas saa käynnillä tiedot asunnon vuokrasta, yhteisistä pelisäännöistä ja ohjeet mitä tulisi tehdä ennen muuttoa. Asiakkaan poismuuttamisessa myös avustetaan, jotta muutto sujuu suunnitellusti. Asiakasta informoidaan muuttoon liittyvistä asioista, jotta asunto palautuu seuraavalle siistittynä ja ehjänä.

Tavana Muratin palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas ei tunne hyvinvointialueen palveluohjauksen roolia asiakkaaksi tulon prosessissa	Riski on pieni, vaikutus pieni	Tavana opastaa asiakasta asiakkaaksi tulossa.
Asiakas ei tunne palveluluokan sisältöä	Riski on suuri, vaikutus suuri	Tavana kertoo asiakkaan palveluluokan sisällön, jotta palvelu kohtaa asiakkaan kanssa
Asiakkaan profiili ei ole sopiva yksikköön	Riski on suuri, vaikutus suuri	Tavana arvioi tarkasti, että asiakas pärjää itsenäisessä asumisessa
Sijoittava taho ei tunne palveluita	Riski suuri, vaikutus suuri	Varmistetaan että yhteistyökumppani ymmärtää palvelujen sopivuuden

Taulukko 1.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tavana Muratissa tehdään avointa yhteistyötä palvelun tilaajatahon kanssa. Tilaajaa informoidaan asiakkaan tilanteen, terveydentilan ja palveluntarpeen muutoksista matalalla kynnyksellä ja viivettä sähköpostitse. Tilaajien kanssa pidetään myös säännöllisesti ohjausryhmän kaltaisia tapaamisia. Palveluyksikössä tehdään monialaista ja moniammatillista yhteistyötä useiden eri tahojen kanssa, joita ovat esimerkiksi Kelan palvelut toimeentulossa tai eläkeasioissa, Kelan kuljetukset, matkapalvelut (Taxikortti), yliopiston annosjakelu ja lääke-tilauksien hoitamista, Aimo tukun kuljettamana Feelian toimittamat ruuat. Jalkahoitaja käy yksikössä noin 3 kk välein asiakkaan kotona hoitamassa jalkoja. Tämä käydään aina asukaspalaverissa läpi halukkaiden osalta etukäteen.

Monilla asiakkaillamme on myös edunvalvonta, joten myös yhteydenpito asiakkaan talousasiassa on tavallista arkeamme. Edunvalvojat antavat maksusitoumuksia, joita yhdessä asiakkaan kanssa käydään hoitamassa esimerkiksi kausivaatteiden suhteen. Lähetämme asiakkaalle tulleita laskuja tai kelan hakemuksia täytettyinä myös edunvalvojille. Tavoite että asiakas kuulisi kerran vuodessa oman edunvalvojan kertomana omasta rahatilanteesta, vaikka teamsin välityksellä.

Asiakkaan käyttäessä useamman kuin yhden Tavanan yksikön palveluita tieto siirtyy palveluyksiköiden välillä yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Asiakkaan asioita voidaan käsitellä tarvittaessa myös yksiköiden johtajien tai ohjaajien kesken, mikäli palvelun tuottaminen tätä edellyttää.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Jatkuvuudenhallinnan tavoitteena on suojella organisaatiota säilyttämällä toimintakyky ja samaan aikaan minimoida häiriötekijöiden haitalliset vaikutukset. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan yhteisenä tavoitteena on saavuttaa valmius, jolla kyetään ehkäisemään uhkia sekä reagoimaan tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti toimintaympäristössä esiintyviin uhkatilanteisiin. Varautumisvelvollisuus on lakisääteinen (Valmiuslaki 1552/2011) velvoite, jonka mukaan tulee valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtävien mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa. Varautumisen keinoiksi luetaan valmiussuunnittelu, etukäteisvalmistelut ja valmiusharjoitukset.

Yksikön johtaja vastaa ylätasolla valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta on kuvattu yksityiskohtaisesti yksikön varautumis- ja valmiussuunnitelmassa, jonka laatiminen, sisällön hallinta, päivittäminen ja jalkauttaminen on yksikössä asiasta vastaavan henkilön keskeinen työtehtävä. Suunnitelma on yksikön **viranomaismappikansio II** jossa **lukee turvallisuus** sekä Muratin Teams kansiossa omavalvonnan alla. Suunnitelmassa on mietitty yksikön tasolla poikkeus oloja kuten esimerkiksi sähkö ja vesikatkosten aikana, myös poikkeus olot esim. pandemiat tai miten mahdollinen sotatilaan varautuminen huomioitu. Yksikössä tarkistetaan vuosittain, että suunnitelmaan liittyvät asiat ovat toimintakunnossa ja varautumiseen olevat tarvikkeet ajan tasalla. Yksikössä huolehditaan, että henkilöstö resurssoinnissa yhteystiedot ovat ajan tasalla ja vakituisia sijaisia on riittävästi poikkeustilanteisiin. Sijaisia perehdytetään tasaisesti yksikön toiminnan varmistamiseksi.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	
Nimi	Taru Puurtinen
Tehtävänimike	Yksikön johtaja
Sähköpostiosoite	taru.puurtinen@tavana.fi
Puhelinnumero	044 4932409

Tavana Muratin toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Nopea ja ennakoimaton alenema henkilöstömäärässä (sairastuminen tai lakkotilan- teet)	Riski on suuri ja vaikutus suuri	Toimiva ja aktiivinen resurssi- pooli, sijaishankintaan ni- metty vastuullinen työntekijä, kriittisten asiakkaiden ja työ- tehtävien tunnistaminen etu- käteen
Toiminnanohjausjärjestelmän käyttökato	Riski on suuri ja vaikutus suuri	Asiakkaiden perustiedot ja lääkelistat tulostettu paperi- sena. Kirjaamista varten va- rattu vihkoja.
Tartuntatautiepideemia	Riski on suuri ja vaikutus suuri	Hätätöön velvoite, hälykor- vauksien maksaminen, jous- tavuus työvuoroissa. Sijais- järjestelmä.
Sähkö- tai vesikatkos	Riski suuri ja vaikutus suuri	Nostolaitteet ladattuina, sa- moin puhelimet ja tietokoneet varmistetaan öisin ladatuiksi, vettä varattuna varastossa. Ämpäreitä varastossa varat- tuina.
Tulipalot	Riski suuri ja vaikutus suuri	Asunnoissa ja yhteisessä ti- lassa kokoontumispaikka, palo-osastoinnit ovat tie- dossa, sammutuslaitteisto saatavissa, voidaan poistaa parvekkeilta asiakkaita.

Taulukko 2.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Tavanan tuottamat palvelut ovat laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Toiminta perustuu lakeihin, säädöksiin, hankintasopimusten velvoitteisiin sekä viranomaisten ja tilaajan antamaan ohjaukseen. Toimintaa ohjaavat lait ja sopimusten noudattaminen on kokonaisuudessaan kirjattu Tavanan omavalvontaohjelmaan.

Tavanan laadunhallinta perustuu laatujärjestelmään. Yhteisestä toimintakäsikirjasta löytyy laatuun liittyvät materiaalit ja ohjeistukset. Toimintakäsikirja on työkalu toimintayksiköille laatu-työn tekemiseen. Palveluiden laatua mitataan mittareiden ja auditointien avulla. Auditoinnin avulla selvitetään, että henkilökeskeinen toimintatapa on käytössä, toiminnan toteutumisen tilanteen ja mahdolliset poikkeamat, johtamisen toimivuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin, talouden ja tulevaisuuden näkymät sekä tilaajayhteistyön ja asiakasohjauksen tilanteen.

Tavanassa on käytössä laatumittarina laatuindeksi, mikä kertoo yksikön tilanteen eri tekijöiden tuottaman tiedon avulla, joita ovat strategisten tavoitteiden sekä taloudellisen suunnittelun onnistuminen. Lisäksi mitataan asiakas-, läheis- ja tilaaja-asiakkaiden tyytyväisyyttä, henkilöstötyytyväisyyttä sekä sairauspoissaoloprosenttia. Tulosten mukaan suunnitellaan kehittämiskohteet.

Tavana Muratin asiakaskohtaiset palvelut nojautuvat vammaispalvelulakiin. Palveluiden laatua seurataan suunniteltujen ja toteutuneiden asiakastuntien suhdeluvulla, palvelujen toteuttamissuunnitelmien (PATO) päivityssykillä, asiakkaan toimintakyvyn mittareilla sekä asiakastytyväisyyskyselyillä. Lisäksi seurataan suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omaohjaajatuokiot, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus.

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan laadukkaalla johtamisella, henkilöstön perehdytyksellä ja kouluttamisella, strukturoidulla kirjaamisella, palveluiden toteutumissuunnitelman ja asiakkaan toimintakyky mittarin seurannalla sekä poikkeamien seurannalla. Asiakaspehtyminen tehdään vakituisen työntekijän toimesta ja asiakastietojärjestelmässä on asiakkaiden valokuva keneltä on lupa kuvaamiseen saatu. Perehdytyksessä käytetään tarkistuslistaa.

Riskienhallinta on prosessi, jonka tarkoituksena on minimoida palveluyksikön toimintojen riskit ja niiden vaikutus. Riskienhallinnan osia ovat tunnistaminen, arviointi, toimenpiteet ja

seuranta. Tavana Muratin riskit ja kriittiset työvaiheet sekä mahdolliset vaaratilanteet pyritään huomioimaan ennaltaehkäisevästi ja niihin puututaan välittömästi. Säännöllisellä vaa-rojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen yksikön toimintaan, asiakkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Laaja riskienarviointi toteutetaan palveluyksiköissä kerran vuodessa, jolloin kartoitetaan riskejä aiheuttavat tekijät ja niiden vakavuus. Aikataulutusta seurataan ja tehdään korjaavia tai ennaltaehkäiseviä toimia. Isommat muutokset suunnitellaan budjettiin, jotta niiden toteutukset onnistuvat. Turvallisuuskävelyitä ja toimitilatarkastuksia tehdään säännöllisesti joka kuukausi. Kierroksella kirjataan poikkeamat ylös ja tehdään muutoksia sen pohjalta. Kierrokset on Domacaren tehtävät osiossa laadittuina valmiiksi kerran kuukaudessa. Osana omavalvontaa seurataan myös tilojen toimivuutta, terveellisyyttä ja mahdollisia riskejä. Riskienhallintaa toteutetaan myös poikkeamaraportoinnin systemaattisen ilmoitus-, käsittely- ja tiedotusprosessin avulla.

Valvontalain 10§:n 4 momentin mukaan Tavana Muratin johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Tiimivastaava vastaa perehdytyksestä ja toimii henkilöstön tukena hoitotyön arjessa. Vastuu laadukkaasta hoivasta ja aktiivisesta arjesta toteutumisesta on jokaisella työntekijällä. Liiketoiminta-johtaja Sanna Aleksejev vastaa Tavanan osalta valtakunnallisesti toiminnan laadusta ja viranomaismääräysten toteutumisesta.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Tavana Muratti on muuttanut tammikuun alussa 2024 Myyrmäestä Hakunilaan Itä-Vantaalle uusiin tiloihin. Tavana Muratti toimii Sato Oy:n vuokra-asumisen kerrostalossa. Hakunilan palvelut sijaitsevat lähellä mm. Hakunilan ostoskeskus, jossa kauppa, apteekki ja ruokaravintoloita. Hakunilassa asutaan luonnon ympäröimänä ja hyvät liikenneyhteydet tekevät liikkumisesta sujuvaa. Hakunilassa on hyvät ulkoilumaastot. Talon sisäpihalla on oleskelualue ja tupakointipaikat, joissa voi viettää esimerkiksi kesällä aikaa. Ympäri vuorokautisen palvelun asiakkaat asuvat omissa kodeissaan 6 krs. jossa myös sijaitsee yhteistila, ruokailutila, TV ja ohjaajien ja johtajan toimisto. Yhteistilassa tarjotaan ateriat, järjestetään asiakkaiden toiveiden mukaista ohjelmaa ja harrasteita.

Yhteisöllisellä asumisella on oma yhteistila A-portaikon 1 kerroksen tiloissa, joissa sijaitsee myös ohjaajien toimisto ja Koivurinteen henkilöstön toimisto. Taloyhtiössä on saunatilat, pyykkitupa (varataan huoneistokohtaisella lätkällä) ja kerhohuone A-portaikon 1. kerroksessa. Saunavuoron ja kerhohuoneen voi halutessaan varata huoltoyhtiöstä. Työntekijöiden tilat sijaitsevat myös yhteistilassa. Piha-alueiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä vastaavat huoltoyhtiö Asumapalvelut.

Asiakkaat vuokraavat asunnot Aspalta ja heihin sovelletaan huoneenvuokralakia. Näin asukas hallinnoi itse vuokraamia tiloja eikä hänen asuntoonsa sijoiteta ketään, vaikka hän on pitkään poissa. Asukkaat kalustavat ja sisustavat itse (tai omaohjaajan tai läheistensä avustamina) asuntonsa. He myös päättävät itse, ketä heillä vieraillee ja milloin. Asiakkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön sääntöjä. Pois muuttaessa asiakas saa apua asunnon lopputarkastusta varten. Asukasta avustetaan loppusiivouksen tekemisessä. Huoltoyhtiölle ilmoitetaan korjattavat asiat ja näin uuden asiakkaan ei tarvitse huolestua asunnon virheistä ottaen niistä vastuuta. Tahallisesti aiheutetut vahingot voivat johtaa poismuuttavan asiakkaan taloudelliselle vastuulle, vaikka takuuvuokria ei ole asetettu.

Asukkailla on käytössä sähköinen älyavain, jolla voidaan luoda oikeuksia erilaisiin tiloihin. Asiakkaiden huoneet ovat lukossa. Ulko-ovet toimivat sähköisillä lukoilla. Toimisto ja henkilökunnan tilat ovat lukossa. Jokaisella työntekijällä on avain, jolla pääsee yhteisiin tiloihin ja 6 krs asuntoihin. Asuntoihin mennään aina ilmoittamalla etukäteen. Asiakkaan kanssa on sovittu, tapahtuuko saapuminen asuntoon koputtamalla, ovikelloa soittamalla tai puhelimella. Asuntoihin ei mennä koskaan ilman asiakasta tai asiakkaalta tulee olla lupa, jonkin asian hoitamiseksi (siivous, pyykit tms.) hänen poissaollessaan. Muratilla on asuntoihin vara-avaimet, jotta tarvittaessa päästään asuntoon hädän hetkellä. Asukasta aina tavoitellaan soittamalla ovikelloa, soittamalla puhelimella ja jos asiakkaasta ei kuulu mitään, niin mennään asuntoon avaimilla niin, että ovelta varmistetaan, onko asunnossa mahdollisesti ketään sisällä ja kerrotaan, kuka on tulossa asunnon sisälle, samalla huolehtien aina omasta turvallisuudesta.

Tilojen on tarkoitus edistää asiakkaiden osallisuutta ja omatoimisuutta, ja ne ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Yhteistilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuus, viihtyminen ja kodikkuus. Yhteistiloissa on ilmastoinnin tehostamisen mahdollisuus liesituulettimen kautta ja tiloihin on tehty budjetissa varaus ilmalämpöpumpun asentaminen viilennystoimella jotta toimiston/yhteistilan lämpötila saadaan pidettyä mahdollisimman tasaisena. Valaistusta on lisätty ja tilojen väljyys kasvoi, kun yhteisöllinen aloitti oman toiminnan toisessa toimistotilassa. Kylpyhuoneessa on lukittu kaappi, jossa kemikaalit säilytetään. Osa pesuaineista sijaitsee keittiön laatikostossa koska ovat, joka päiväisessä käytössä. Aineista on laadittu kemiakaaliluettelo ensiapu ohjeiden kanssa, jotka sijaitsevat kansiossa keittiön mikron yläpuolella olevassa kaapissa. Tiloissa on sovittu yhteisesti, että henkilökunnan poissa ollessa tilat lukitaan aina, näin ennakoimme riskejä paremmin. Jos yhteisissä tiloissa rikkoontuu jotakin, se poistetaan välittömästi ja hankitaan uusi tilalle. Tämä on kaikkien työntekijöiden vastuulla huolehtia muidenkin turvallisuudesta. Pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys ohjaavat turvallisuutta yksikössä ja ne löytyvät sekä yksikön viranomaiskansiossa ja laatu- ja järjestyksestä. Niihin on myös henkilökunnalla lukuvelvoite. Isännöitsijän (SATO) ja huoltoyhtiön kanssa teemme aktiivisesti yhteistyötä turvallisuusasioiden kuten asuntojen ja yhteistilojen osalta, ilmoitamme huoltopyynnöt välittömästi, häiriötekijöihin kiinnitetään huomiota, tarvittaessa informoimme vartiointiliikettä epämääräisistä kulkijoista ja tiedotamme myös isännöitsijää. Yhteistyö on ollut saumatonta ja sitä pidetään yllä jatkuvasti.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

Ajantasaiset henkilötietoja koskevat ohjeet ja dokumentit löytyvät laatujärjestelmästä. Tietosuojavastaava ylläpitää ja päivittää kyseisiä asiakirjoja. Asiakirjojen hallintamenettelyssä noudatetaan laadittua Asiakirjan hallintamenettely -dokumenttia, jota Tietosuojavastaava hallinnoi. Aspa-konsernin johtoryhmä hyväksyy Asiakirjan hallintamenettely -dokumentin ja siitä johdetut organisaatiokäytännöt, huomioiden tietosuojaja-asetuksen ja lakien vaatimukset.

Henkilökuntaa koulutetaan, suoritettuja koulutuksia seurataan, työntekijöitä ohjeistetaan ja informoidaan. Tietosuojakoulutuksissa on saavutettavuuden vuoksi useita kielivaihtoehtoja, jotka ovat suomi, ruotsi, englanti ja venäjä. Pakolliset tietosuojakoulutukset on räätälöity työntekijän roolin mukaan ja ne suoritetaan vuosittain. Koulutuksessa on keskiössä se, että työntekijä oppii henkilötietojen tunnistamisen ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät rajoitukset ja velvollisuudet. Hyväksytystä koulutuksen suorittamisesta jää sähköinen suoritusmerkintä, joka dokumentoidaan osoitusvelvollisuuden täyttämiseksi. Suorituksia seurataan vuosittain. Henkilötietojen suojaan, tietosuojajaosaamiseen ja asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvä henkilöstön osaaminen varmistetaan auditoinneilla.

Tietosuojakoulutukset tulevat automaattisesti sähköpostiin ja työntekijän tehtyä koulutus ja tentti, hän toimittaa todistuksen esihenkilölle joka kirjaa HR-järjestelmään tietosuojakoulutuksen suoritukseksi ja aktivoi sen vuodeksi aina kerrallaan voimaan.

Asiakkaita informoidaan tietosuojaja käsittelyn toimintatavoista heidän tullessa Tavanan palveluiden piiriin ja heille toimitetaan tietosuojajaseloste, mikä on löydettävissä myös verkkosivuilta. Tietosuojajaseloste on kaikissa palveluyksiköissä nähtävillä yleisissä tiloissa. Asiakkaalle kerrotaan palvelusuhteen alkaessa, mitä tietoja hänestä kirjataan, miksi ja minne niitä kirjataan. Henkilörekisteristä on laadittu rekisteriseloste, jossa on kuvattu mm. henkilötietojen tallennus ja käyttötarkoitus.

Työntekijällä on velvollisuus informoida esihenkilöä havaitessaan tietosuojaloukkauksen. Esihenkilö tai työntekijä itse informoi tietosuojavastaavaa tapahtuneesta laatujärjestelmän tietosuojajapoikkeamalomakkeella. Tietoturvaloukkaukseen liittyvät toimintaohjeet löytyvät laatujärjestelmästä.

Tietosuoja- ja turvaproessikuvaus on laatujärjestelmässä. Henkilöstöä informoidaan tietoturvaan liittyvissä asioissa säännöllisesti. Auditoinneissa varmistetaan, onko tietoturvaloukkauksen toimintaprosessi tiedossa. Asiakastietorekisterin tietosuojaseloste on tulostettu jokaiseen yksikköön asiakkaiden ja omaisien nähtäväksi, paperisena versiona.

Rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen varmistetaan eri vaiheissa. Työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen liitteenä Tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen, jonka hyväksyminen ja allekirjoittaminen on edellytyksenä työsopimuksen muodostumiselle. Henkilöstö perehdytetään rekisteröityjen oikeuksiin konsernin Tietosuoja ja -turvaoppaan mukaisesti, henkilöstölle järjestetään kirjaamisvalmennusta, jossa ohjeistetaan, miten asiakastietoa kirjataan. Edellytys rekisteröidyn oikeuksien toteutumiselle on se, että henkilöstö osaa tehdä työnsä oikein henkilötietoja kunnioittaen. Kirjaamista toteutetaan tietojen täsmällisyyden, oikeellisuuden ja minimoinnin periaatteella, jolloin kirjataan vain välttämättömät tiedot, jotka liittyvät palvelujen toteuttamiseen. Tavanan kirjaamisvalmentajat kouluttavat henkilöstöä kuvaavaan ja laadukkaaseen kirjaamiseen. Kirjaaminen tehdään yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan toimintakyky huomioiden. Työntekijän vastuulla on huolehtia käsittelemänsä tiedon oikeellisuudesta, saatavuudesta ja luokittelusta, sekä huolehtia, että organisaation tiedot ovat asianmukaisesti käytettävissä. Kirjaamisen toteutumista ja tapaa seurataan satunnaistarkastuksilla.

Rekisteritietojen tarkastusoikeus on lakisääteinen ja rekisteröity voi myös pyytää tietojen korjaamista. Rekisteritietojen tarkastuspyyntö tehdään rekisterinpitäjälle. Jos Tavana on rekisterinpitäjä, tehdään tarkastuspyyntö kirjallisena täyttämällä Tavanan yksiköstä pyydetty Rekisteritietojen tarkastuspyyntölomake. Lomake tulee palauttaa ja käydä tunnistautumassa, mikäli henkilö ei ole muuten tunnistettavissa. Tämän jälkeen pyydetty tiedot toimitetaan rekisteröidylle paperisena tai muulla sovitulla tavalla yhden (1) kuukauden sisällä.

Jos rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue, toimitaan tietojen luovuttamisessa rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Tavana Muratissa asiakas voi tehdä yksikön johtajalle pyynnön nähdä omat tiedot. Johtaja varmistaa Hyvinvointialueen sopimuksen mukaiset käytännöt. Pääasiassa tiedot voidaan antaa luettavaksi yksikössä, kun asiakkaan kanssa sovitaan aika ja rauhallinen paikka lukea omia tietoja koskevia kirjauksia. Muratissa pyritään avoimeen kirjaukseen yhdessä asiakkaan kanssa, jotta tällaista tilannetta ei turhaan syntyisi, mutta asiakkaan halutessa saa hän oikeuden lukea kirjauksia. Tästä tehdään kirjaus myös asiakkaan tietoihin, että asiakas on saanut lukea omat kirjaukset, kirjataan päivämäärä ja aika-jana, jonka hän on lukenut.

Jos asiakas on palveluiden ulkopuolelta (vanha asiakkuus), silloin yksikön johtaja ohjaa asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle, joka on rekisterinomistajana vastuussa rekisteritietojen luovuttamisesta ja tekee päätöksen rekisteritietojen luovutuksesta kirjallisesti.

Jos Tavana kieltäytyy tietojen luovutuksesta, täytyy sille olla painava syy. Kieltäytyminen perustuu yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) 15 artiklan 4 kohtaan, sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 20 §:ään sekä tietosuojalain (1050/2018) 34 §:ään. Mikäli tietoja ei voida luovuttaa edellä mainittujen säännösten perusteella, rekisteröidylle annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus, josta ilmenee kieltäytymisen syy.

Laatujärjestelmässä on eri lomakkeet seuraaville toimenpiteille:

- Rekisteritietojen tarkistuspyyntölomake
- Henkilötietojen käsittelyn vastustamislomake
- Yhteisrekisterin käyttökieltolomake
- Lokitietopyyntölomake

Yksikön johtaja ohjeistaa ja auttaa tarvittaessa asiakasta tarkastuspyynnön tekemisessä.

Asiakastietoja saa luovuttaa asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kirjallisella suostumuksella, joko paperisena tulosteena tai sähköisessä muodossa asiakkaan tai edunvalvojan yhteystietoihin merkittyyn sähköpostiosoitteeseen.

Kun tietoja on tarpeen luovuttaa sivulliselle esim. palveluntuottajalle tai viranomaiselle, yksikön johtaja varmistaa hyvinvointialueen sopimuksista ohjeistuksen, miten alueen ohjeiden mukaan toimitaan. Nämä saattavat poiketa keskenään.

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille tahoille ilman rekisteröidyn suostumusta, ellei luovutus perustu viranomaisen esittämään laissa säädettyyn pyyntöön tai viranomaiselle kuuluvaan tiedonantovelvollisuuteen. Tällöin tiedot toimitetaan kulloinkin vaaditulla formaatilla.

Asiakkuuden päättyessä, toimitetaan asiakastiedot rekisterinpitäjälle tai asiakkaan uudelle palveluntarjoajalle kirjaamispalveluun paperisena. Tiedot voidaan toimittaa myös sähköisenä versiona, jos rekisterinpitäjä hyväksyy sähköisen toimitustavan.

Asiakastietojärjestelmä DomaCaren käyttöoikeuksien osalta turvallisuus varmistetaan siten, että kullakin työntekijällä on pääsy vain omissa työtehtävissään tarvitsemiinsa tietoihin. Toiminnanohjausjärjestelmää käytetään vain Tavanan hyväksymillä laitteilla. Työntekijän järjestelmässä määritelty oikeustaso vastaa hänen työtehtävänsä vaatimuksia. Asiakastietojärjestelmän käyttöön perehdytetään kaikki työntekijät. Perehdytyksestä vastaa Yksikön johtaja, hänen apunaan ovat järjestelmän pääkäyttäjät. Käytössä on perehdytysohje ja Tavanan sisäinen kirjaamisohje, jossa myös tietosuoja-asiat käydään läpi. Kirjaamisohje löytyy yrityksen laatujärjestelmästä.

Tietosuojan toteutumista seurataan DomaCare-pääkäyttäjien toimesta, auditointien avulla riskien vaikutustenarvioinneilla (DPIA). Yksikön johtaja johtaa yksikössä oikeanlaisen kirjaimisen toteutumista ja ohjeiden sekä viranomaismääräysten noudattamista päivittäisessä työssään.

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä tietoja. Jokaisen työntekijän työsopimukseen on liitetty salassapitositoumus. Sen noudattaminen on työntekijän vastuulla. Vaitiolo- ja salassapito-velvollisuus säilyy senkin jälkeen, kun työsuhde on päättynyt. Asiakastiedot poistetaan toiminnanohjausjärjestelmästä tietojen säilytys- tai arkistointiajan päätyttyä. Uloskirjausraportit toimitetaan tilaajan arkistoon sovitusti, jonka jälkeen asiakastiedot poistetaan asiakastietojärjestelmästä.

Yksikön johtajan vastuulla on huolehtia ja noudattaa työnantajaa koskevien lakisääteisten tietoturva- ja tietosuojavelvoitteiden toteutumisesta yksikössä. Esihenkilöt, tietosuojavastava ja tietojärjestelmien pääkäyttäjät vastaavat työntekijöiden käyttöoikeuksista tietojärjestelmiin ja niiden tietosisältöihin työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. He huolehtivat työntekijän riittävästä perehdytyksestä yrityksen tietoturvakäytänteisiin varmistaen, että jokainen ymmärtää niiden merkityksen työtehtävissään.

Tavana tekee vuosittain koulutus suunnitelman, missä huomioidaan myös tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä järjestelmäkoulutukset.

Seuraavat dokumentit ovat osa tietosuojan ja -turvan hallintaa Tavanassa:

- Tietosuojaseloste Aspa Palvelut Oy:n asiakastietorekisteri

Tietosuojaseloste koskee niitä asiakkaita, joiden osalta Aspa Palvelut Oy toimii rekisterinpitäjänä. Tietosuojaseloste koskee myös Tavanan asiakastietojärjestelmään tallennettuja työntekijätietoja.

- Aspa-konsernin tietosuoja- ja tietoturvaopas

Opas on osa perehdytysmateriaaleja, tarkoitus on perehdyttää työntekijä Aspan tietosuoja- ja turvakäytäntöihin. Opas toimii myös kertausmateriaalina ja ohjaavana dokumenttina henkilöstön jokapäiväisessä työssä.

- Aspa konsernin tietoturvasuunnitelma

THL määräys-> astunut voimaan 22.helmikuuta 2024 ja on voimassa toistaiseksi.

Määräys korvaa aiemman Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräyksen THL 3/2021 Tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista. Henkilöstölle on jaettu lukuversio tiedostosta, tietohallinnolla on laajempikuvaus määräyksen sisältämistä tiedoista.

- Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus

Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä ja sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita.

- Etätyöohjeet tietoturva ja tietosuoja

Tietoturvallisen työskentelyn ohjeita etätyötä tai muualla kuin omalla toimipisteellä työskenteleville

- Aspa-konsernin tietoturvapoliittikka

Dokumentissa kuvataan Aspa-konsernin tietoturvan tavoitteet, organisoinnin ja vastuut, sekä seurannan ja valvonnan. Tietoturvapoliittikka kattaa Aspa-konsernin kaikki toiminnot.

- Tietosuojapoikkeama prosessi

Graafinen kuvaus toimintaohjeesta henkilöstölle, tietosuojapoikkeaman käsittelyprosessista.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	
Nimi	Taru Puurtinen
Tehtävänimike	Yksikön johtaja
Sähköpostiosoite	taru.puurtinen@tavana.fi
Puhelinnumero	+0444932409

Tavanan tietosuojavastaava	
Nimi	Emilia Aikio
Tehtävänimike	Tietosuojavastaava
Sähköpostiosoite	emilia.aikio@tavana.fi
Puhelinnumero	040 821 1943

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tavanan tietohallinnon hyväksymissä viestintäteknologioissa ja -kanavissa voidaan välittää asiakastietoja tilaajalle, omaisille tai edunvalvontaan.

Toiminnanohjauksessa käytettävä järjestelmä on DomaCare, joka löytyy viranomaisen tietojärjestelmärekisteristä. DomaCareä käytetään sekä tietokoneella että mobiilisti matkapuhelinapplikaatiolla. Yksikkö hallinnoi, millä laitteilla pääsee kirjautumaan DomaCare 2:seen. Uusi henkilöstö perehdytetään ja henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti DomaCaren turvalliseen käyttöön.

Aspa-konsernin tietoturvasuunnitelma löytyy IMS-laaturjärjestelmästä. Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 4/2026. Sen laatii Tavanan tietohallinto ja toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön johtaja.

Jos olennaisten tietoturva- tai tietosuojavaatimusten täyttymisessä havaitaan merkittävä häiriö, siitä tulee tehdä tietosuoja- tai tietoturvapoikkeama. Jos tietojärjestelmän poikkeama aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, poikkeamaprosessin käynnistämisen seurauksena siitä lähtee ilmoitus Lupa- ja valvontavirastolle sekä tarvittaessa muillekin tahoille, kuten tietosuojavaltuutetun toimistoon.

Yksikön johtajan vastuulla on huolehtia henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa sekä järjestelmäosaamisesta. Yksikön johtajien tukena ovat järjestelmien pääkäyttäjät ja tietosuojavastaava. He tuottavat henkilöstölle suunnatut koulutusaineistot ja ohjeet. He myös seuraavat, että työntekijöiden toiminta on ohjeidenmukaista ja tarvittaessa järjestävät lisää koulutusta.

Kun työntekijä lopettaa työskentelyn yksikössämme, hän palauttaa avaimet vastaavalle ohjaajalle, joka ottaa avainten palautuksesta kiittauksen. Esihenkilö huolehtii laittamalla tike-tin, jossa työntekijän käyttöoikeudet ja sähköposti lakkaavat ja huolehtii järjestelmistä lisens-sioikeudet pois. Lähtevälle työntekijälle muistutetaan salassapitovelvollisuuden jatkumi-sesta työsuhteen päättymisenkin jälkeen.

Yksikössä on käytössä Everon – asiakaskutsujärjestelmä. Järjestelmän avulla asiakas voi kutsua työntekijän luokseen ja hälyttää apua tarvittaessa. Tavana vastaa järjestelmän han-kinnasta ja käytön toteutumisesta. Järjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.

Everon-järjestelmän tiedot ovat vain kyseisen yksikön henkilökunnan käytössä. Järjestel-män tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuk-sella ja salasanalla.

Yksikön johtaja ja tiimivastaava määrittää käyttöoikeudet järjestelmiin, siinä laajuudessa kuin työtehtävät niitä edellyttävät. Yksikön johtaja ja pääkäyttäjät vastaavat käyttöoikeuksien myöntämisestä ja poistamisesta työntekijöille. Yksikön johtaja ja asiakaskutsujärjestelmän nimetty pääkäyttäjä vastaavat järjestelmään perehdyttämisestä ja valvovat ja seuraavat jär-jestelmän käyttämistä ja laitteiden toimimista.

Everon- palvelin on yksikkökohtainen ja sijaitsee lukitussa tilassa, mihin ulkopuolisilla ei ole pääsyä. **Everon asiakastuki 020 7920703** on käytettävissä sopimuksen mukaisesti ma – pe kello 8-16. Hälytysrannekkeen patterit vaihdetaan, kun ohjaajien kännykkään tu-lee hälytys. Turva- ja kutsulaitteiden toiminnasta vastaa Everon asiakastuki Arkisin kello 8-16

+358 20 792 0703

Vikapäivystys (iltaisin ja viikonloppuisin)

+358 300 304 043

(1,96 €/min + pvm)

info@everon.fi

support@everon.fi osoitteeseen lähetettyihin uusiin sähköposteihin lähetetään aina ensin automaattivastaus. Jos et saa sellaista, tarkistathan roskapostikan-siosi.

Ohje häiriötilanteita varten:

1. selvitä tuleeko häly läpi painamalla kutsurannekkeesta.
2. Irrota virtajohto ja asenna takaisin.
3. testaa palautuiko yhteys laitteeseen.

4. soita asiakastukeen, jos laite ei lähde toimimaan ja ohjeista asiakasta soittamaan puhelimella apua.

Poikkeustilassa: kun tiedetään ettei hälytysjärjestelmä toimi, informoidaan asiakkaita asiasta ja pyydetään soittamaan puhelimella tai sovitaan käynnit. Tarvittaessa seurataan useammin asiakkaan vointia.

Sähkökatko: Asiakkaan perustiedot, diagnoosit ja lääkelista, tulostettuna toimiston lukollessa kaapissa. Akuutit tilanteet, voidaan antaa tiedot ensihoitajalle. Tilanteessa, jossa ohjelmat ei toimi tai on sähkökatko. Asiakkaan käyntitiedot kirjataan paperille ja siirretään käyttö katkon loputtua asiakastietojärjestelmään. Yhteisissä tiloissa löytyy taskulamppuja. Asiakkaita tiedotetaan heti tapahtuneesta.

Asiakkaiden asuntojen palovaroittimet testataan kuukausittain ja merkitään testatuksi toimistossa olevaan listaan, samalla tarkastetaan testaamalla, että Everonin laitteisto toimii. Jos ilmoitin ei reagoi, niin se ilmoitetaan välittömästi Everonille. Asunnoissa on kaksi varoittinta, Everonin oma varoitin ja taloyhtiön oma palovaroitin. Everoniin liittyvät ohjaajien puhelimet myös käynnistellään säännöllisesti ja jokaisen ohjaajan tehtävä on työvuoronsa alussa tarkastaa, että laitteisto toimii puhelimesta ja että hälyt kuuluvat puhelimesta. Yö ohjaajien tehtävänä on huolehtia, että puhelimet on ladattu ja käynnistetty uudelleen, jotta laitteiden toiminta saadaan varmistettua.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö	
Nimi	Robert Saarinen
Tehtävänimike	Ohjaaja
Sähköpostiosoite	ropert.saarinen@tavana.fi
Puhelinnumero	+358405176525

3.3.5 Fyysinen tietoturva

Kaikki avaimet säilytetään yksikössämme kolme lukon takana. Avaimet ovat kaapissa, johon avaimet vain Yjo/vo:lla: Kaapissa säilytetään myös asiakirjoja, joita pidettävä lukkojen takana. Erillistä ns. avainkaappia ei ole katsottu tarpeelliseksi. Avainten seurantaan on oma excel-taulukko, johon kirjataan avainten luovutukset ja palautukset.

Avainten kadotessa tehdään huoltoyhtiöön välittömästi ilmoitus ja avaimet poistetaan sähköisestä järjestelmästä. Näin avaimista saadaan käyttökelvottomia ja turvallisuus taataan muille asukkaille.

Asukkaiden avainkäytännöt:

Yhteisöllisessä avaimet luovutetaan asiakkaalle 2kpl + poletti pyykkitupaan. Kolmas avain asunnosta on ohjaajien yleisavainlenkissä, jossa on siis kaikkien yhteisöllisen asuntojen

vara-avaimet. Avaimet säilytetään myös 3 lukon takana yhteisöllisen toimistolla. Avaimet ovat lukitussa lääkekärryssä silloin kun niitä ei käytetä vuoron aikana.

Ympäri vuorokautisessa palvelussa asiakkaille annetaan kaikki 3 avainta käyttöönsä. Ohjaajien yleisavain on ohjelmoitu sähköisesti käymään ympärivuorokautisen asuntoihin.

Yksikössämme on myös sovittu yhteinen käytäntö, että toimistolta aina viimeinen poistuja lukitsee ovet toimistoista. Näin huolehdimme myös pöydillä olevista asiakirjojen turvallisuudesta, henkilökohtaisesta ja yrityksemme omaisuudestamme. On myös ohjeistus, miten tulee kirjautua omalta tietokoneen työpöydältä aina ulos tai lukita työpöytätila, jotta kukaan ulkopuolinen ei pääse käsiksi tiedostoihin.

3.3.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tavanan yksiköissä torjutaan suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita Tartuntatautilain mukaisesti. Yksikön johtaja tekee yhteistyötä tartuntatautien torjuntaan perehtyneiden ammattihenkilöiden kanssa ja sovittaa toimintansa yhteen hyvinvointialueen toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa. Yksikön johtaja seuraa tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien mahdollista esiintymistä, huolehtii tartunnan torjunnasta, asiakkaiden ja henkilöstön suojaamisesta ja sijoittamisesta tartuntojen ehkäisemiseksi sekä henkilöstön perusosaamisen ylläpitämisestä infektioiden synnyn estämiseen ja infektioiden torjuntaan liittyen. Tähän sisältyvät

- tavanomaiset ja muut varotoimet
- infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeet
- henkilökunnan rokotukset.

Hygieniavastaava vastaa yksikön hygieniaoheistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygienia-asioissa. Lisäksi hän huolehtii, että tarpeelliset suojaus- ja hygieniatarvikkeet ovat helposti kaikkien saatavilla.

Hygieniavastaava	
Nimi	Sofia Holm
Tehtävänimike	Ohjaaja
Sähköpostiosoite	sofia.holm@tavana.fi
Puhelinnumero	040 5176525

Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja työympäristön puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojainten käyttö. Korujen ja rakennekynsien käyttö on työtehtävissä kielletty. Hygieniaan liittyvissä ongelmatilanteissa henkilöstö on ensisijaisesti yhteydessä hygieniavastaavaan. Tarvittaessa asiaa voidaan jatko selvittää yksikön sairaanhoitajaa, yksikön johtajaa ja yhtiön asiantuntijasairaanhoitajaa konsultoiden. Infektiot, bakteerit, virukset -ohje laatujärjestelmässä täydentää infektioiden torjunnan ja hygieniakäytäntöjen kokonaisuutta.

Muratin riskit ovat lähinnä yhteisruokailujen yhteydessä, jolloin kontaktit ovat suurimmillaan, tartuntatautien (esim. influenssakaudet) kohdalla asiakkaiden on helppo olla omassa asunnossa sairastamassa ja saamme minimoitua tartuntoja, ruokailut pyritään keksittämään asiakkaan asunnolle. Rokotamme myös yksikössä asukkaita influenssa ja korona rokotteiden osalta. Hyvinvointi alueet pitävät hyvin yhteyksiä ja rokotusvastaavat ottavat yksiköihin yhteyttä ja informoivat hygieniavastaavia tilanteiden mukaan.

Yksikön yhteisten tilojen puhtaanapitoa varten on laadittu siivoussuunnitelma, jota vuorossa olevat työntekijät noudattavat. Siivoussuunnitelma on luettavissa elintarvikelain omavalvontakansiossa mikron yläpuolella olevassa kaapissa. Ruuanvalmistuskeittiölle on oma siivousjärjestys, joka löytyy myös kansioista. Asiakas saa tarpeensa mukaan ohjaajan apua ja tukea henkilökohtaisen hygienesä ja asuntonsa siisteydestä huolehtimiseen. Näistä asioista on sovittu asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa.

Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Yksikössä jätteet lajitellaan omiin pisteisiin. Lääkehoidossa syntyvät jätteet kuten muoviset lääkeannosjakelun pussit pilkkotaan silppurilla, jotta tunnistetiedot saadaan tuhottua. Lääkehoidossa on omat ohjeistukset jätteiden turvalliseen käsittelyyn ja hävittämiseen kuljetusastioiden avulla. Näistä löytyvät ohjeistukset lääkehoidon yksikkökohtaisesta suunnitelmasta. Jätteet ja roskat kuljetetaan joka työvuorossa jäteasteeseen, jonne jäte lajitellaan. Asiakkaiden asuntojen siivous toteutetaan sopimuksen palvelukuvauksen mukaisesti ja jos sellaista ei ole erikseen määritetty, siivousaikataulu sovitaan yksilöllisesti ja toteutetaan viikoittain. Henkilöstö auttaa, ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa tarpeen mukaan. Siivousvälineet ja pesuaineet asiakkaat hankkivat ja kustantavat itse. Pölynimurit, mopit ja muut vastaavanlaiset siivousvälineet ovat henkilö- ja asuntokohtaisia.

Yksikön perehdytyskansiossa ovat infektioiden torjuntaan omia ohjeistuksia. Hygieniavastaava yhdessä henkilöstön kanssa tehostaa infektioiden ja tartuntatautien kohdalla hygieniakäytäntöjä muistuttamalla ohjeistuksista viikkopalaverissa.

3.3.7 Lääkehoitosuunnitelma

Tavanassa lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Yhtiötasolla lääkehoitoa raamittaa yhtiötasoinen lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen. Yhtiötasoinen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin viranomaisvaatimusten mukaiseksi Tavanan laatutiimin toimesta.

Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain yhtiötasoinen linjausten mukaiseksi sekä aina tarvittaessa, kun säädökset, toimintaympäristö tai olosuhteet muuttuvat. yksikön johtaja ja lääkehoitovastaava vastaavat yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja muun henkilöstön perehdyttämisestä lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa on avattu yksikön yksityiskohtaiset ohjeet, toimintatavat ja vastuunjaot lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelman tarkastaa asiantuntija-sairaanhoitaja ja hyväksyy ostopalvelulääkäri. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä sekä työohje.

Yksikön henkilöstön lääkehoidon osaamista pidetään yllä säännöllisellä koulutuksella ja testauksella ProEdu-kannassa. Käytössä on tentteihin ja näyttöihin perustuva lupakäytäntö. Lääkeluvat tarkastaa asiantuntijasairaanhoitaja ja myöntää ostopalvelulääkäri.

Yksikön johtaja käy palvelupäällikön kanssa säännöllisesti keskustelun, jonka yksi aihe on lääkehoitosuunnitelma, sen sisällön ajantasaisuus ja päivittämisen tarve. Johtaja vastaa siitä, että koko henkilöstö on perehdytetty lääkehoitosuunnitelman sisältöön ja tuntee myös muutokset. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen on osa työntekijän perehdytystä. Henkilöstö on velvollinen tutustumaan lääkehoitosuunnitelmaan aina päivityksien yhteydessä. Perehtyminen kuitataan lääkehoitosuunnitelman lukukuittaussivulle.

Tavana Muratin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 12.06.2025.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava(t) henkilö(t)	
Nimi	Hanna Ahonen
Tehtävänimike	Sairaanhoitaja
Sähköpostiosoite	hanna.ahonen@tavana.fi
Puhelinnumero	+358405176525

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan aktiivisesti poikkeamien, lääkekaappien tarkastusten ja lääkehoidon asioiden käsittelyllä viikkotiimissä.

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaava henkilö	
Nimi	Hanna Ahonen
Tehtävänimike	Sairaanhoitaja

Sähköpostiosoite	hanna.ahonen@tavana.fi
Puhelinnumero	+358405176525

3.3.8 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnälliset laitteet ovat tuotteita, joita käytetään terveydentilan, sairauksien tai vammojen havaitsemiseksi, diagnosoimiseksi, valvomiseksi tai hoitamiseksi. Tuotteen valmistaja vastaa siitä, luokitellaanko laite lääkinnälliseksi laitteeksi. Lääkinnällisen laitteen tunnistaa MD-symbolista ja CE-merkistä. Tavana Muratissa käytössä olevia lääkinllisiä laitteita ovat verenpainemittarit, kuumemittarit ja laastarit.

Yksikön laitevastaava vastaa laitteiden turvallisesta ja käyttöohjeen mukaisesta käytöstä, oikeasta asennuksesta ja käyttökoulutuksesta muille käyttäjille. Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden ja laitteiden ja tarvikkeiden hankinnassa, käytössä ja huoltamisessa avustaa omaohjaaja sekä muut ohjaajat.

Asiakkaan palveluita koskevassa suunnitelmassa käydään läpi laitteiden, tarvikkeiden tai apuvälineiden tarve ja toimivuus sekä mietitään uusia ratkaisuja tarvittaessa. Näissä asioissa tehdään yhteistyötä apuvälinekeskuksen ja hoitotarvikejakelukeskuksen kanssa. Eri-laisten tarvikkeiden ja laitteiden käytön ohjaus tulee välineen tai tarvikkeen toimittajalta ja laitevastaava huolehtii, että kaikki osaavat toimia ohjeiden mukaisesti.

Tavana Muratin laitteista pidetään laiterekisteriä (Laki lääkinllisistä laitteista 719/2021, 34 §). Laitevastaava vastaa toimintayksikön laiterekisterin ylläpidosta ja päivittämisestä. Huollot toteutetaan toimittajan ohjeiden mukaisesti. Huoltoaikataulua seurataan laiterekisteristä. Laiterekisteri on laatu järjestelmässä.

Lääkinllisistä laitteista annetun lain (719/2021) 4. luvun mukaisten velvoitteiden noudattaminen varmistetaan sillä, että henkilöstö perehdytetään ja koulutetaan laitteiden käyttöön ergonomia ja ympäristö huomioiden, lääkinllisten laitteiden käyttö tapahtuu valmistajan antamien ohjeiden mukaan, käyttöohjeet ovat laitteen läheisyydessä helposti saatavilla, huolto tapahtuu ajantasaisesti, laiterekisteriä ylläpidetään ja päivitetään reaaliaikaisesti ja vaaratilanneilmoituksen tekemisestä tiedotetaan ja annetaan opastusta henkilöstölle.

Ammattimaisen käyttäjän on lain mukaan ilmoitettava laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista. Vaaratilanteita ovat tilanteet, jotka johtuvat tai epäillään johtuvan laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn muutoksista tai häiriöistä, merkintöjen riittämättömyydestä tai valmistajan toimittamien tietojen virheellisyydestä tai riittämättömyydestä. Yksikön laitevastaava vastaa siitä, että toimintayksikkö noudattaa toiminnassaan laitteita koskevaa lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Laitevastaava ilmoittaa vaaratilanteet Fimean verkkosivuilla

olevan ammattimaiselle käyttäjälle suunnatun vaaratilanneilmoituslomakkeen kautta. Vaaratilanteet raportoidaan työsuojeluorganisaatiolle ja palvelupäällikölle. Vaaratapahtumia ja niiden määrää seurataan palvelujohdossa.

Palveluyksikön laitevastaava	
Nimi	Miia Renqvist
Tehtävänimike	Vastaava ohjaaja
Sähköpostiosoite	miia.renqvist@tavana.fi
Puhelinnumero	0449012421

Ammattimaisen käyttäjän vastuhenkilö vastaa siitä, että toiminnassa noudatetaan laissa lääkinnällisistä laitteista (719/2021) tai muissa laissa asetettuja vaatimuksia.

Ammattimaisen käyttäjän vastuhenkilön yhteystiedot	
Nimi	Silla Tenkula
Tehtävänimike	Myynti- ja laatupäällikkö
Sähköpostiosoite	silla.tenkula@tavana.fi
Puhelinnumero	044 491 3021

Tavana Muratti toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu taulukossa 3.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääkepoikkeamien ilmoittaminen unohtuu	Suuri – Tarkkaavaisuus ja huolellisuus heikkenevät ja riskit kasvavat potilasvahinkoihin.	Muistuttaminen, yhdessä tekeminen, ohjeiden laatiminen ja laittaminen näkyväälle paikalle
Unohdetaan ilmoittaa puhelimen numero, jos vaihtuu työpuhelin kesken työvuoron (akku loppuu tms syy)	suuri- hätätilanteissa avun antaminen vaarantuu	Painotetaan että ilmoitustaululla on aina laitettu oikea puhelimen numero, käyttäjän vastuulla
Työpuhelimine käynnistys ja lataaminen unohdettu	suuri- hälytykset eivät tule läpi ja vaaratilanteet kasvavat	Ladataan joka yö ja käynnistetään uudelleen puhelimet ja koneet
Ovet unohdetaan yksiköstä auki	suuri – ulkopuolelta tulevat vaaratekijät, väkivallan uhka, lääkevarkaudet mahdollisia	Huolehditaan että ovet ovat lukossa, kun tiloissa ei olla.
Lämpötilojen seuranta unohdetaan	suuri – epidemiat, lääkkeiden vaikutukset menetetään, kuoleman riski kasvaa	Seurannat on kirjattu tehtävähallintaan

Taulukko 3.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

3.4.1 Henkilöstörakenne ja sijaisten käyttö

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan viranomaisvaatimukset, tilaajan ostopalvelusopimuksen asettamat mitoitus- ja osaamisvaatimukset ja asiakkaiden avun ja palvelun tarve.

Tavana Muratin mitoitus luvassa/ sopimuksessa: ympärivuorokautinen 0,7 (18 paikkaa) ja yhteisöllinen 0,3 (10 paikkaa).

Asiakkaita paikalla: 2.2.2026

6. kerros 16 asiakasta (ympäri vuorokautinen) ja
 5. kerros 9 asiakasta (yhteisöllinen)
 yhteensä 25

Työtä tehdään kolmessa vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla
 klo 7–15, vähintään 4 työntekijää
 klo 15–21, vähintään 4 työntekijää
 klo 21–07, vähintään 1 työntekijää

Tavana Muratin henkilöstön määrä ja rakenne

Tehtävänimike	Koulutus	Määrä
Yksikön johtaja	Sairaanhoitaja	1
Vastaava ohjaaja	Lähihoitaja	1
Ohjaaja	Lähihoitaja	13
Ohjaaja AMK	Fysioterapeutti	1
Avustava työntekijä	Laitoshuoltaja tms	2
Sairaanhoitaja	Sairaanhoitaja	1

Työvuorojen henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Työvuorosuunnittelussa ja toteutuneen työajan seurannassa tarkistetaan toteutunut henkilöstövahvuus. Yksikön johtajan tehtävänä on varmistaa asiakasmäärän ja -rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapaino. Sijainen hankitaan siten, että luvattu mitoitus täyttyy. Määräaikaisten sijaisten hankinnassa noudatetaan yhtiön rekrytointiprosessia.

Äkillisiä tilanteita varten yksikössä on ohjeistus oman henkilöstön tai keikkalaisen hälyttämisestä työhön. Ohjeet löytyvät perehdytyskansiosta ja sijaisten yhteystiedot henkilökunnan puhelimesta. Poikkeustilanteissa on mahdollisuus sopia ylitoista tai tarvittaessa ja harkinnan mukaan käyttää myös vuokratyövoimaa. Käytännöstä sovitaan aina esihenkilön kanssa. Sijaisten yhteystiedot löytyvät Muratin puhelimesta keikkalaisen WhatsApp -ryhmästä omat keikkalaiset. Keikkalaiset ovat antaneet luvan numeron lisäämiseen keikkaryhmään.

Muratin vakituiset ja sijaiset ovat käyneet soveltuvuushaastattelussa, jossa arvioidaan osaaminen, ammattitaito ja suomen kielen taito. Työntekijät tekevät aina perehdytysvuoroja ja ovat toimittaneet omat valmistumistodistukset, työtodistukset ja hygieniapassit esihenkilölle. Esihenkilö varmistaa Julkiterhikistä valmistuneen rekisteröitymisen ja suosittelijat. Työntekijällä on aina määritelty koeaika. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan opintotodistuksin niin että opiskelija on riittävän pitkällä opinnoissa ja työnantaja on voinut

varmistua opiskelijan taidoista ja kyvyistä tehdä sijaisuutta. Pääasiassa opiskelijat ovat olleet harjoittelujaksoilla yksikössämme ja saaneet myös näin perehdytystä riittävästi. Lääkehoidon suunnitelmassa on myös määritelty vaatimukset opiskelijan osaamisesta lääkehoidon suhteen.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen perehdytysmalli, joka on avattu kohdassa 3.4.3. Perehtymistä seuraa esihenkilön ja tiimivastaavan haastatteluilla ja annetaan toiminnasta palautetta (positiivista ja rakentavaa), jotta työntekijä mahdollisimman nopeasti omaksuu hyvät käytännöt. Kaikille perehdytetään turvallisuuskävelyn kautta toimintaan liittyvistä riskeistä ja perehdytetään ilmoitusten tekemiseen IMS:in poikkemajärjestelmään matalalla kynnyksellä. Perehdytys on kaikkien vastuulla yhteisesti. Epäkohdista ja poikkeamista keskustellaan yleisesti avoimesti viikoittain palaverissa ja kahden keskeytetään henkilökohtaisilla tasoilla esihenkilön johtaessa keskustelua. Kielitaito on esimerkiksi yksi syy, että yksikössä ei ole voinut jatkaa työskentelyä selkokielisyys vaatimuksen vuoksi tai palautteisiin, että henkilö ei ole sopiva työtehtävään ja siihen on rohkeasti puututtu. Myös yritystasolla henkilöstön palautekyselyt tehdään 2 kertaa vuodessa ja asiakas ja omaiskyselyt 1 krt vuodessa ja palautteista tehdään kehittämissuunnitelmia yksikköön.

Esihenkilön vastuulla on myös turvallinen työympäristö, siihen liittyvien riskien kartoittamiset tehdään säännöllisesti, poikkeamiin laaditaan muutossuunnitelmat ja aikataulut, jotka on yhdessä henkilöstön kanssa tunnistettu. Esihenkilö valvoo, että muutokset toteutuvat käytännössä. Esihenkilö yhdessä tiimivastaavan kanssa huolehtii, että perehdytyskansiossa on viimeisin päivitetty ohje aina saatavilla.

3.4.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Tavana Muratti on omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista tiedotetaan niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Rekrytoinnissa noudatetaan yhtiön hallintosääntöä ja muita työsopimuksen tekoon liittyviä ohjeita ja työntekijöille määriteltyjä työnkuvia.

Rekrytointihaastattelut suorittavat yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja/tiimivastaava. Yksikössä asiakkaiden edustaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan työntekijän rekrytointihaastatteluun. Yksikön johtaja tarkastaa hakijoiden ammattioikeudet ja rekisteritiedot ennen rekrytointipäätöksen tekemistä. Perehdytysohjelman mukaisella perehdyttämällä tiedotetaan työtavat ja työhön liittyvät odotukset. Käytössä on koeaika, jonka aikana uusi työntekijä ja työnantaja arvioivat työn tavoitteiden ja toiveiden onnistumista. Työntekijät työskentelevät

pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa, joten henkilöiden soveltuvuus yksintyöhön ja luotettavuus arvioidaan. Rekrytoinnissa hyödynnetään suosittelijoita.

lääkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystalvuluissa työskenteleviltä tarkastetaan rikosrekisteriotte. Rikosrekisteriotteen nähtäväksi esittäneen henkilön henkilötietoihin tehdään HR-järjestelmään merkintä rikosrekisteriotteen esittämisestä ja otteen päiväyksestä. Rikosrekisteriotte palautetaan otteen esittäneelle henkilölle viipymättä eikä siitä ilmeviä tietoja ilmaista muille kuin sellaisille henkilöille, jotka välttämättä tarvitsevat niitä tehdessään päätöstä rekrytoinnista.

3.4.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdyttämisen tavoite on antaa kattava kuvaus Tavanan ja yksikön toiminnasta ja toivottaa työntekijä tervetulleeksi. Perehdytyksen lopputuloksena uusi työntekijä tuntee työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Hyvän perehdyttämisen avulla työnantaja varmistaa, että uuden työntekijän toiminnassa toteutuvat sekä lainsäädännön, lupaehtojen ja hankintasopimusten asettamat vaatimukset sekä Tavanan laatuvaatimukset ja yksikön toimintaperiaatteet ja käytännöt.

Perehdyttämisessä noudatetaan yhtiön perehdyttämisohjelmaa ja perehdytys dokumentoidaan perehdytyspassiin, joka annetaan allekirjoitettuna työntekijälle sekä säilytetään yksikössä vuoden ajan. Muratissa on koottu lisäksi oma perehdytysvihko, jossa on yleisiä käytäntöjä kuvattu helpottamaan työn tekemistä. Yksikön johtaja suunnittelee perehdytyksen aikataulun. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa yksikön johtaja työsuhteeseen, henkilökeskiseen toimintatapaan ja muihin toimintatapoihin liittyvien asioiden osalta. Arjen työn ja asiakkaiden asioiden perehdyttämisen vastuu on nimetyllä ohjaajalla.

Sijaisten, keikkatyöntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisen organisointi tapahtuu yksikön johtajan toimesta. Vastaava ohjaaja tai työntekijä perehdyttää sijaisen tehtäviinsä tai keikkatyöhön tarvittavassa laajuudessa. Opiskelijan perehdytyksestä vastaa nimetty työpaikkaohjaaja. Opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena työtehtävät määrittyvät suoritetun opintopistemäärän mukaisesti sekä esihenkilön opiskelijan osaamistasosta tekemään arvioon perustuen. Työtehtävien suorittamiseen vaaditut opintopistemäärät on avattu yhtiötasoisessa lääkehoitosuunnitelmassa.

Yksikön johtajan perehdyttämisestä vastaa palvelupäällikkö, joka nimeää yksikön johtajalle mentorin kokeneesta kollegasta. Perehdytystä käytetään aina kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät tai menetelmät muuttuvat, työntekijä on ollut pitkään poissa tai työtehtävä toistuu harvoin.

Tavanalla on laadittuna pitkän aikavälin koulutussuunnitelma, joka tukee yhtiön strategiaa ja muuttuvia osaamisvaatimuksia. Koulutussuunnitelmalla varmistetaan henkilöstön osaminen ja tasalaatuinen työnjälki. Tavoitteena on kehittää kokonaisvaltaisesti henkilöstön

osaamista ja työhyvinvointia. Koulutussuunnitelman laatimisesta ja toteutumisesta vastaa henkilöstöpäällikkö.

Koulutusta suunnitellaan myös yksikön tasolla. Yksikön henkilöstön koulutuksen suunnittelu tapahtuu toimintasuunnitelman avulla. Henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma laaditaan vuosittain asiakastyössä vaadittavien ja tarvittavien taitojen ja osaamisen perusteella. Toiminnan suunnittelua ja koulutustarpeiden arviointia ohjaavat organisaation strategiset tavoitteet, yksikön asumispalvelutyön tavoitteet, sisäiset kehittämistoimet, asiakaspalautteet ja henkilöstön tavoitekeskustelut. Koulutukseen varattavat kustannukset suunnitellaan osana vuosittaista taloussuunnittelua ja koulutukset toteutetaan niihin varattujen koulutusmäärärahojen puitteissa. Käydyt koulutukset kirjataan henkilöstön koulutusrekisteriin.

Yhtiössä järjestetään henkilöstölle sekä sisäistä - että ulkopuolista koulutusta; huomioiden lakisääteiset koulutukset ja vähimmäiskoulutusmäärät. Lisäkoulutusta kohdennetaan myös määräaikaiseen henkilöstöön, jolla varmistamme laadukkaan palvelun toteutumisen myös vakinaisen henkilöstön poissa ollessa.

Tavana Muratti toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Perehdytys ei onnistu	suuri	Perehdytyksen säännölliset keskustelut ja seuranta, nimetty perehdyttäjä, perehdytyskansio ajantasalla, perehdytyksen muistilista
Henkilöstön sijaisresurssit riittämättömät	suuri	jatkuva sijaishankinta, pysyvyys perehdytys turvaa resurssit
Henkilöstön työhyvinvointi heikko	suuri	työhyvinvointi tuo joustavuutta erilaisiin tilanteisiin vaikuttaen sijaisten työhyvinvointiin
Epäselvät ja riittämättömät ohjeistukset	kohtalainen riski	selkeät ja riittävät ohjeet sujuvoittavat asiakastyötä, ohjeiden kertaaminen säännöllisesti palavereissa
epäselvä työn jako	suuri	selkeä ja suunnitelmallinen työnjako päivittäin
Koulutussuunnitelmat ajan tasalla	ei pieni riski	selkeät koulutussuunnitelmat ja tavoitteet, tiedolla johtaminen
Pitkät sairauslomat, vuosilomat, koulutusvapaat	kohtalainen riski	työn sujuvuus ja ennakoitavuus asiakastyössä, mitoituksen pitäminen, sijaisten työskentely

Taulukko 4.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

3.5.1 Palvelutarpeen arviointi ja palveluiden toteuttamissuunnitelma

Kohdassa 3.1 on kuvattu Hyvinvointialueiden kanssa tehdystä yhteistyöstä asiakkuudeksi tulemisesta. Palvelutarpeen arvioinnin tukena asiakkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta mitataan RAI-CHA toimintakykymittarin avulla. Mittaria käytetään vähintään 6 kk välein ja tarpeen mukaan aieminkin, jos toimintakyky muuttuu radikaalisti asiakkaalla. Näin voidaan arvioida palvelun vaikuttavuutta. Toimintakyvyn arvioinnissa esiin nousseet tarpeet toimivat yhdessä laadittavan palveluntoteuttamissuunnitelman (Pato) perustana. Toimintakyvyn mittaamisesta vastaavat ko. mittarin käyttöön ja mittaamiseen koulutetut omaohjaajat.

Asiakkaan omaohjaaja vastaa asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin suorittamisesta. Asiakas päättää, mitä tietoja ja kuinka paljon hänen palveluistaan, tilanteestaan ja toimintakyvystään hänen läheisilleen voidaan antaa.

Palveluntarpeen arvioinnin ja toimintakyvyn mittaamisen pohjalta asiakkaan palveluista laaditaan henkilökohtainen palveludentoteuttamissuunnitelma, johon kirjataan palvelun tarve ja päivittäisen palvelun kuvaus. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelmassa asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhteistyöstä ja palveluiden toteuttamisen tavasta. Se on linjassa asiakkaan hyvinvointialueen laatiman palvelusuunnitelman kanssa.

Asiakassuunnitelma hyvinvointialueelta pitäisi toimia patojen pohjana. Usein pidetäänkin muuttopalaveri, jossa vielä käydään läpi asiakkaan tuen tarve ja muuttamiseen liittyviä asioita. Esihenkilö on muuttopalavereissa mukana ja kirjaa samalla päätavoitteet ylös asumiselle.

Asiakkaan osallisuus korostuu: asiakas on mukana päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja saamansa palvelun muodoista ja sisällöistä. Suunnitelmaa laadittaessa keskitytään asiakkaan voimavaroihin ja vahvuuksiin. Asiakas kertoo, mikä on hänelle tärkeää ja millä tavalla hän haluaa itseään autettavan. Lisäksi sovitaan yhteistyöhön liittyvistä vastuukysymyksistä, esim. lääkehoidossa tukeminen tai yhteistyö edunvalvojan kanssa.

Suunnitelman laatiminen aloitetaan ennen asiakkuuden alkamista, jotta sekä asiakkaalla että henkilöstöllä on selkeä käsitys siitä, mitä palvelua asiakas tarvitsee ja haluaa ja miten se toteutetaan. Suunnitelman laadintaprosessista vastaa yksikön johtaja ja asiakkaalle nimetty omaohjaaja. Suunnitelman laadintaan voivat osallistua, asiakkaan niin halutessa, asiakkaan läheiset tai muu asiakkaan kanssa sovittu henkilö. Suunnitelma kirjataan Tavanan asiakastietojärjestelmään.

Kun asiakas on aloittanut palveluissa, suunnitelma tarkastetaan ensimmäisen kerran kolmen kuukauden kuluessa. Jatkossa omaohjaaja ja asiakas arvioivat suunnitelmaa tarpeen mukaan, aina tilanteen muuttuessa ja kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Yksikön ohjaajat kirjaavat asiakkaan päivittäiset huomiot siten, että kirjaukset tukevat ja arvioivat suunnitelman tavoitteita. Huomiot kirjataan käynnin päätteeksi yhdessä asiakkaan kanssa.

Omaohjaajat vastaavat suunnitelmien laadinnasta, päivittämisestä ja muutoksista tiedottamisesta. Johtajan vastuulla on seurata suunnitelmien ajantasaisuutta ja laatua. Asiakastyöhön liittyvät huomiot kirjataan ajantasaisesti asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö huolehtii palveluntoteuttamissuunnitelman hyvinvointi alueen arkistoon lähettämällä ne salatulla postilla. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti. Työntekijä on velvollinen perehtymään asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista.

3.5.2 Henkilökeskeinen toimintatapa

Palvelut järjestetään ja asiakasta kohdellaan ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelussa otetaan huomioon henkilön toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet, ylläpidetään ja edistetään palveluissa olevan henkilön hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Tavanassa toteutetaan henkilökeskeistä toimintatapaa. Toiminta perustuu asiakkaan

- itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja vahvistamiseen
- osallistumisen tukemiseen palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa
- mahdollisuutta täysimääräiseen osallistumiseen yhteiskunnassa
- oikeus yksityisyyteen
- vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan
- mahdollisuudesta yksilölliseen elämään
- mahdollisuus omannäköiseen elämään.

Asiakasta ja hänen oikeuksiaan, mielipiteitään ja kotiaan kunnioitetaan ja hänet kohdataan tasavertaisena henkilönä. Yksikön ohjaaja ohjaa ja tukee asiakasta rakentamaan merkityksellistä, omaa elämää, asiakkaan omia voimavaroja vahvistaen. Yksikön johtaja huolehtii ja varmistaa, että henkilöstö toimii henkilökeskeisen toimintatavan periaatteiden mukaisesti.

3.5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan yksikön jokapäiväisessä arjessa. Asiakkaan palveluntoteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden vahvistamista. Palvelussa tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsenäistä elämää, osallisuutta yhteisöön ja oikeutta tehdä valintoja ja ottaa riskejä. Samalla turvataan tarvittava hoito ja huolenpito. Asiakkaan toiveet siitä,

miten hän haluaa itseään autettavan, kirjataan hänen suunnitelmaansa. Suunnitelmaan kirjataan yhdessä sovitut toimenpiteet, joiden avulla edistetään ja tuetaan henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakasta tuetaan osallistumaan itseään koskevaan päivittäiskirjaukseen ja tavoitteiden toteutumisen seurantaan.

Yksikössä tarkastellaan johtajan johdolla säännöllisesti kodin rutiineja, sääntöjä ja vakiintuneita toimintatapoja, jotta ne mahdollistavat asiakkaiden tarpeista lähtevän, itsenäisen ja omannäköisen elämän. Henkilöstä koulutetaan ja perehdytetään asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen arjessa ja poikkeustilanteissa.

3.5.4 Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen

Asiakkailla on osallisuus ja tiedonsaantioikeus palveluja koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen. Asiakkaiden ja omaisten osallistumista yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen tuetaan. Tavanalla on käytössä järjestelmällinen asiakaskokemuksella johtamisen malli. Sen tavoitteena on arvioida, ymmärtää ja johtaa palvelutoimintaa asiakaslähtöisesti. Näin kehittämiskohtiin voidaan tarttua heti asian tultua tietoon ja toteuttaa palvelutoiminnan jatkuvaa kehittämistä.

Asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan asukaskokousten avulla. Yhteisöllisessä viikoittain ja Ympäri vuorokautisessa kerran kuukaudessa. Poissaoleville järjestetään pöytäkirja asunnolle, jotta pääsevät osalliseksi päätettyihin ja sovittuihin asioihin. Asiakkaat pääsevät vaikuttamaan yksikön yhteiseen arkeen ja voivat antaa palautteita säännöllisesti. Asiakkaan henkilökohtaisessa suunnitelmassa on huomioitu asiakkaan osallisuus. Työskentely on tavoitteellista ja tuetaan asiakkaan osallisuutta oman elämän ja päätösten tueksi.

Asiakkaiden omaisia ja läheisiä pyritään osallistamaan myös erilaisilla tapahtumilla, joita pyritty suunnittelemaan eri vuoden aikoihin erilaisilla teemoilla (esim. 4 krt/vuodessa).

3.5.5 Palautteen kerääminen

Asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä muilta sidosryhmiltä toivotaan ja pyydetään palautetta. Palautetta on mahdollista antaa jatkuvasti Tavanan verkkosivulta yhteystiedot-välilehdeltä löytyvien yhteystietojen ja sähköisen lomakkeen kautta. Palautetta voi antaa myös kasvotusten, puhelimitse, sähköpostitse, tekstiviestitse tai yksikön palautelaatikon kautta. Väärinkäytöksistä ja epäeettisestä toiminnasta voi tarvittaessa ilmoittaa Tavanan Whistleblow-kanavan kautta.

Kaikki saadut palautteet ja reklamaatiot kirjataan vastaanottajan toimesta laatujärjestelmään, mikä mahdollistaa systemaattisen palaute- ja reklamaatioseurannan. Akuuttia reagoitua vaativiin palautteisiin ja reklamaatioihin reagoidaan heti. Muratissa läheiset ja omai-

set voivat soittamalla tai sähköpostilla laittaa kokemia epäkohtia ja niihin pyritään mahdollisimman nopeasti reagoimaan. Palautteet kerätään IMS poikkeamajärjestelmässä esihenkilön toimesta. Pyrimme avoimuuteen kaikenlaisissa tilanteissa ja myös informoimme palvelun tilaajia herkästi.

Asiakkailla ja heidän läheisillään on vuosittain mahdollisuus osallistua strategiseen asiakastutkimukseen. Tuloksista tehdään yksikkökohtaiset raportit, jos vastaajia on yli viisi. Kyselyiden jälkeen yksikön johtaja käy läpi tulokset henkilökunnan kanssa pyrkien löytämään yksikön vahvuuksia ja kehityskohteita. Palautteesta johdetaan sovitut toimenpiteet, jotka kirjataan omavalvonnan seurantaraporttiin ja niiden toteutumista seurataan yksikön johtajan toimesta. Asiakkuusjohtaja vie kyselyiden tulokset yhtiön johtoryhmälle tiedoksi ja lisäksi yhtiön hallitukselle raportoidaan asiakaspalautteesta, jolloin yhtiön johto saa ajankohtaista tietoa palvelutoiminnan kehittämistarpeista ja tehdyistä toimenpiteistä.

3.5.6 Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan sovitusti asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai koettuun kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Asiakkaan oikeusturvaan sisältyvät oikeudet palautteen antamisesta palveluiden laadulle määrittää Sosiaalihuollon asiakaslaki.

Kaikkien työntekijöiden vastuulla on nostaa havaitsemansa epäasiallinen kohtelu heti esille ja selvittelyyn. Yksikön johtaja ryhtyy heti toimenpiteisiin, jos kyseessä on epäasiallinen tai loukkaava käytös asiakasta kohtaan tai epäily siitä.

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään Muratin johtajan ja palvelupäällikön johdolla lähellä palveluprosessia, jotta ratkaisulla päästään vaikuttamaan nopeasti ja suoraan havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Vakavat valvonta-asiat käsitellään yhtiön johtoryhmässä. Muratin Johtaja vastaa konkreettisista, korjaavista toimenpiteistä ja työkäytänteiden / toimintatapojen muuttamisesta yksikössä. Palvelupäällikkö käy johtajan kanssa joka kuukausi kuukausikeskustelussa läpi reklamaatiot ja muistutukset ja niiden tilan ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Palvelupäällikkö seuraa tilannetta kuukausikeskusteluissa ja raportoi kehittämistoimenpiteistä ja niiden vaikutuksista palvelujohdolle.

Muistutukset, vastineet ja muistiot korjaavista toimenpiteistä tallennetaan laatu järjestelmään. Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi, kuitenkin niin että asian tilasta tiedotetaan ensimmäisen kerran viikon sisällä muistutuksen jättämisestä.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	
Nimi	Taru Puurtinen
Tehtävänimike	Yksikön johtaja
Sähköposti	taru.puurtinen@tavana.fi
Puhelinnumero	+358444932409

Tarvittaessa henkilöstö auttaa asiakasta tai hänen läheistään yhteydenotossa sosiaaliasiavastaavaan, joka neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Helsingin hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot	
Nimi	Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska
Tehtävänimike	Sosiaali- ja potilasvastaavat
Sähköposti	sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
Puhelinnumero	neuvonta klo 09-11 09 3104 3355
Länsi-uudenmaan (LUVN) hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot	
Nimi	Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hillander (ma, to) Katri Tuomi-Andersson
Tehtävänimike	Sosiaali- ja potilasvastaavat
Sähköposti	sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
Puhelinnumero	029 151 5838
Keskiuudenmaan (KEUSOTE)hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot	
Nimi	Susanna Honkala, Anne Mikkonen
Tehtävänimike	Sosiaali- ja potilasvastaavat
Sähköposti	sosiaali.potilasvastaava@keusotefi
Puhelinnumero	040 8074756 / 040 8074755
Vantaa ja Kerava (VAKEHYVA)hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot	

Nimi	Clarissa Kinnunen, Satu Laaksonen
Tehtävänimike	Sosiaali- ja potilasasiavastaava
Sähköposti	sosiaali-japotilasasiavastaava@vake-hyva.fi
Puhelinnumero	ma, ti klo 12.15, ke, pe klo 09-11 09 419 10230
Siun sote hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot	
Nimi	Hanna Mäkijärvi, Kati Saurula
Tehtävänimike	Sosiaali- ja potilasvastaavat
Sähköposti	etunimi.sukunimi@siunsote.fi
Puhelinnumero	ma, pe klo 09-11.30, ti.to 9-11 0133308265, 0133308268

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilehteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Esimerkiksi palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa yksityinen palveluntuottaja ja asiakas ovat keskenään sopimuskumppaneita, jolloin kuluttajaneuvonta voi antaa neuvoja ja opastusta.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot	
Nimi	Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu
Tehtävänimike	ma, ti, ke ja pe klo 09-12, to 12-15
Sähköposti	sähköinen lomake verkossa
Puhelinnumero	029 505 3050

Tavana Muratin toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Listaa riskit	Arvioi riskit	Kirjaa ehkäisy- ja hallintatoimet riskikohtaisesti
Asiakas ei tunnista palvelun-tarvetta	pieni riski, asiakas ei tunnista palvelun sisältöä, odotukset erilaiset, pettymykset.	Asiakas prosessi mukana, käydään palvelusuunnitelma ja palvelujen tarve yhdessä läpi
Asiakas kokee, että ei saa palvelua	keskisuuri riski, tyytymättömyys palveluihin	Keskustelu palvelun sisäl- löstä, myönnytyistä palve- luista, kuntoutumisen näkö- kulman tuominen
Asiakas kokee, että hänen it- semääräämisoikeus ei to- teudu	suuri riski, passivoituminen, puolesta tekemisen riski	välitön keskustelu asiakkaan ja mahdollisen palvelun tilaajan kanssa, ymmärryksen lisää- minen, IMO-koulutusten li- sääminen yksikössä.
Asiakas on kokenut epäasial- lista kohtelua	keskisuuri riski, palvelusta ir- rottaminen,	välitön puuttuminen, tilanteen selvittäminen, IMO-arviointi, asiakkaan avustaminen rek- lamaatioissa,
Asiakas ei tule kuulluksi	keskisuuri riski, palvelun epä- onnistuminen	Imo-tuntemus yksikössä, pal- velun onnistuminen kuulemi- sen kautta.

Taulukko 5.

4 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jos palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai työssä havaitaan riski tai vaaratilanne asiasta raportoimaan viipymättä laatimalla poikkeamailmoitus laatujärjestelmään, jonka kautta asia lähtee käsittelyyn.

Vakavissa ja välitöntä reagoitua vaativissa tilanteissa asiasta tulee kertoa viipymättä myös johtajalle tai vastaavalle ohjaajalle. Yksikön johtaja tai hänen nimeämä sijainen raportoi ilmoitetun vakavan poikkeaman palvelupäällikölle. Riskiltään merkittävät laatu-poikkeamat kä-

sitellään erikseen yksikön johtajan, palvelupäällikön ja myynti- ja laatuspäällikön kanssa yhdessä. Työsuojelun asioihin liittyvät poikkeamat käsitellään työsuojeluorganisaation kanssa. Yksikön johtaja raportoi tapahtumat esihenkilölleen ja tiedot raportoidaan edelleen johtoryhmälle. Työsuojelu tekee tarvittaessa omat toimenpiteensä. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä on työnantajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen työnantajan käyttöön.

Poikkeamien käsittelyssä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat tapahtuman ja tilanteiden juurisyiden selvittäminen, ohjeistuksen päivittäminen tai kertaaminen, tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi sekä omavalvonnan tehostaminen. Poikkeamia käsiteltäessä arvioidaan, onko tilanne aiheutunut toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta ja vaikuttavuudesta seurataan työkokouksissa ja asukaskokouksissa. Yksikön johtaja kirjaa omavalvontasuunnitelmaan ja riskikartoitukseen tarvittavat muutokset. Toimintaohjeet päivitetään tai kerrataan tarvittaessa vastuuhenkilön toimesta.

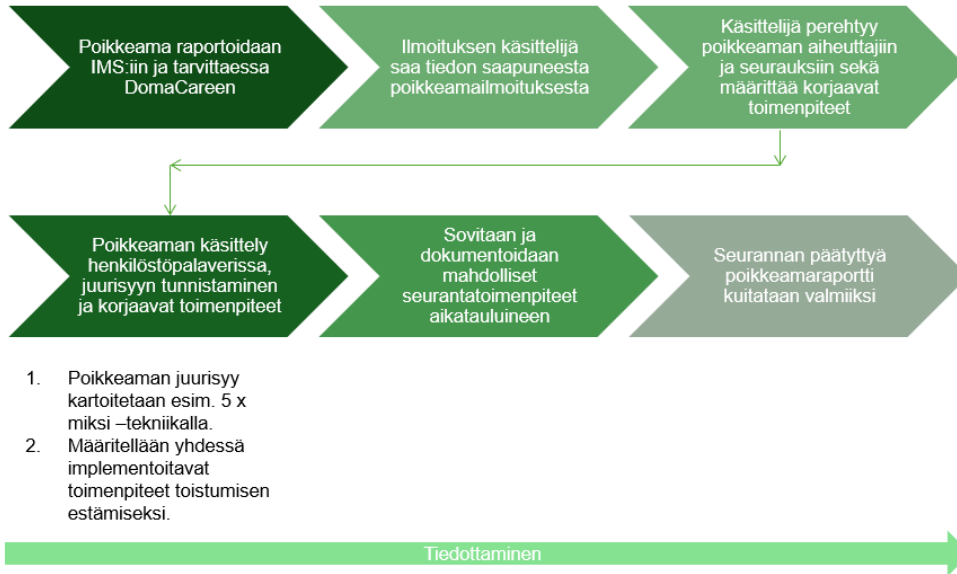
Muratissa vastaava ohjaaja ja johtaja käyvät vastuualueihin nimetyn ohjaajan kanssa säännöllisesti nouseviin poikkeamiin ja niiden pohjalta nousevia muutostarpeita. Muratin henkilökuntaa perehdytetään laatuosaamiseen, jolloin myös henkilökunnan on helpompi arvioida poikkeamat normaalissa toiminnassa. Poikkeamat ovat tapa oppia tekemään asioita oikein. Poikkeamat koetaan tärkeiksi huomioiksi, jolloin yhtenäistämme toimintatapojamme ja työstä tulee sujuvaa ja työhyvinvointi ja asiakastyö parantuvat. Myös asiakaskokouksissa opetetaan asiakkaita huomioimaan poikkeamia joka kuukauden kokouksessa käymällä läpi omaan ympäristöön vaikuttavia tekijöitä, riskejä ja uhkia ja nostamaan asioita esille oman itsemääräämisen ja oikeuksien kautta. Asiakkaat ovat voineet keskustella omien palveluiden sisällöistä ja oikeuksista.

Työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät riskit ja vaaratekijät selvitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa toimintaympäristön tai tilanteiden muuttuessa.

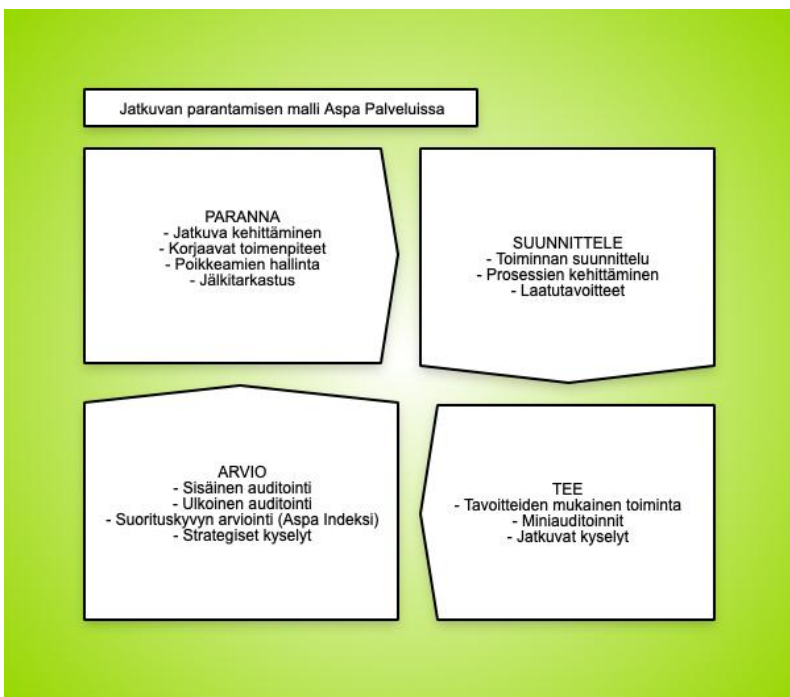
Tavana Muratti raportoi keskeisimmät riskit palveluntilaajalle omavalvonnan seuranta raportin kautta sekä myös valvontakäynneillä käydään keskeisemmät poikkeamat. Myös avoin ja luottamuksellinen yhteistyö mahdollistaa avoimen jatkuvan vuorovaikutuksen poikkeustilanteissa. Asiakkailla ja omaisella/läheisellä on myös mahdollisuus tehdä vaara- ja haittatapah-tumailmoitus tekemällä se vapaamuotoisesti kirjallisesti tai suullisesti niin, että henkilökunta kirjaa IMS poikkeamaraporttiin kuvaillun tilanteen. Myös ohjaamme asiakkaita ja läheisiä jos he haluavat viedä poikkeustilanteen palveluntilaajalle tai potilasasiamiehelle.

Poikkeamien syyt ja taustatekijät käsitellään jokaisen poikkeaman kohdalla kuvassa 4 esitetyn poikkeamaprosessin mukaisesti.

Tässä vaiheessa tehdään ja kirjataan **välittömät** korjaustoimenpiteet, joilla estetään poikkeaman toistuminen heti uudelleen.



Kuva 4. Poikkeamaprosessi.



Kuva 5. Jatkuvan parantamisen malli.

Toimimme jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Tavoitteiden mukaisen toiminnan taustalla on toiminnan suunnittelu ja sisäiset laatutavoitteet, joita arvioidaan omavalvonnalla, auditoimalla, strategisilla kyselyillä ja raportoinnilla. Näiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja kehitetään toimintaa.

4.1.1 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 § mukaisesti palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Tämä tarkoittaa, että työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus tehdään ilmoituslomakkeelle viipymättä, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta-lomake löytyy Tavanan IMS-laaturjestelmästä. Myös yksikön yhteistilan seinällä on ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta ohjaamassa matalan kynnyksen mahdollisuudella tehdä ilmoituksia ja että asiakkaat ovat myös tietoisia ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitus toimitetaan yksikön johtajalle, joka informoi asiasta palvelupäällikköä. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö eli yksikön johtaja ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Johtaja saa palvelupäälliköltä toimintaohjeet ennen tilaajalle tehtävää ilmoitusta varten. Yksikön johtaja käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Yksikön johtajan johdolla sovitaan toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatupoikkeamat pyritään ehkäisemään jatkossa.

Muratissa jokaisen uuden työntekijän tulee perehtyä perehdytysohjelman mukaisesti ja lukea omavalvontasuunnitelma, jossa ilmoitusvelvollisuudesta on oma kohta. Myös jatkuva eettinen keskustelu laadukkaasta asiakastyöstä nostaa jatkuvasti ilmoitusvelvollisuuden lain mukaisesti esille ja kertaamme joka vuosi omavalvonnan kautta ilmoitusvelvollisuuden merkitystä työssämme. Yksikön johtamisessa avoimen keskustelukulttuurin luomisella on iso merkitys, että ilmoitusvelvollisuuden kynnys laskee merkittävästi, kun tämä ymmärretään osana tärkeää asiakasturvallisuutta.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhanut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita.

Välittömien toimenpiteiden (kuten elvytys ja hätänumeroon soittaminen) suorittamisen jälkeen toiminnassa esiin nousseet vakavat poikkeamat tuodaan aina välittömästi yksikönjohtajan tietoon ja niistä tehdään poikkeamaraportti. Yksikön johtaja informoi viipymättä palvelupääällikköä tapahtuneen haittatapahtuman tai vaara- tai uhkatilanteen jälkeen.

Sisäisen selvitysprosessin, joka on kuvattu laatujärjestelmässä, lisäksi vakavasta vaaratapahtumasta ilmoitetaan palveluiden tilaajalle valvontalain vaatimusten mukaisesti. Tilaaja eli hyvinvointialue voi pyytää palvelutuottajalta selvitystä tapaturman käsittelystä ja korjaavista toimenpiteistä. Tarvittaessa hyvinvointialue suorittaa valvontatoimen ja tarkemman tutkimuksen tapahtuneesta sekä antaa palvelutuottajalle ohjausta tarpeellisista toimista asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Työterveyshuolto on tarvittaessa käytettävissä kriisitilanteiden käsittelyssä. Käydyistä keskusteluista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan työsuojelukan-sioon. Käsittelyyn kuuluu keskustelu työyhteisössä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa.

Vakavasta vaaratapahtumasta ilmoitetaan kriisiviestintäohjeen mukaisesti, mikäli se tapahtuu virka-ajan ulkopuolella tai jos esihenkilö ei ole tavoitettavissa.

Valvontalain 29 § mukaan palveluntuottajan tulee ilmoittaa vakavista vaaratilanteista valvontaviranomaiselle. Valvira tutkii tapaukset, joissa hoidon tai sen laiminlyönnin epäillään aiheuttaneen henkilön kuoleman tai vaikean vammautumisen. Aluehallintovirastojen tehtäviin kuuluvat erilaiset oikeusturvaan, perusoikeuksiin ja turvalliseen ympäristöön liittyviä valvontatehtävät. Työtaturmasta ilmoitetaan työsuojeluviranomaiselle ja poliisille, mikäli seurauksena on kuolema tai vaikea vamma. Työsuojeluviranomainen selvittää tapahtumaan johtaneet syyt ja tapahtumien kulun sekä mahdollisuudet estää samankaltaisten tapaturmien toistuminen. Tutkinnassa selvitetään, liittyykö työtaturmaan sellaisia työsuojelulainsäädännössä annettujen velvoitteiden laiminlyöntejä, joiden perusteella työsuojelun vastuualueen tulee tehdä ilmoitus tai esitutkintapyyntö rikosepäilystä poliisiviranomaiselle.

Potilasvakuutuskeskus vastaa potilasvahinkoilmoitusten käsittelystä ja korvausten maksamisesta potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella. Potilasvahinkoa epäillessä potilas tai omainen tekee vahinkoilmoituksen PVK:lle, jolla on lakisääteinen oikeus asian ratkaisemiseksi välttämättömien potilasasiakirjojen saamiseen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Tavana Muratissa palautteet ja poikkeamat käsitellään mahdollisimman nopeasti. Viikoittaiset kokoukset mahdollistavat nopeaa käsittelyä ja poikkeamat käsitellään niin että työryhmä yhdessä miettii toimintamalleja tai antaa hyvää palautetta poikkeamassa toimineen työntekijän kohdalla kannustavasti ja esimerkillisesti toimineena tilanteessa. Kannustamme poikkeamien tekemiseen oppimisen ajatuksella. Jos huomaamme että tulisi toimintamallia muuttaa, pyrimme etsimään yhdessä ratkaisun, jotta poikkeama saadaan korjattua. Isommat poikkeamat voivat muuttaa laajemmin toimintamalleja yrityksen sisällä ja niistä raportointi on tärkeää. Pääasiallisesti olemme oppimassa ja kehitymme työryhmänä yhdessä näissä tilanteissa. Käymme myös poikkeamat johtoryhmässä läpi, jotta opimme toisiltamme erilaisia tapoja hoitaa ja ratkaista tilanteita. Usein vakavammat poikkeamat muuttavat isompia toimintamalleja ja synnyttävät myös uudenlaista toimintaa tai parantavat prosesseja selkeämmäksi.

Käytössä olevista palautekanavista ohjeistetaan ja muistutetaan säännöllisesti intrassa, kuukausikirjeissä ja yksiköiden palaverieissa. Palautteet ovat myös osa omavalvontaa, joten asia nousee esille omavalvontasuunnitelmassa.

Muratissa reklamaatioihin vastataan nopeasti. Arjessa ei aina huomaa kaikkea, vaikka siihen omavalvonnalla pyritään. Nopea reagointi parantaa luottamusta, kun asioita otetaan avoimesti esille. Vahinkoja sattuu ja niihin reagoidaan, prosessit tunnistetaan ja kehitetään yhdessä toimintamalleja esimerkiksi kehittämisspäivässä.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset huomioidaan omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä systemaattisesti. Ohjaus- ja valvontakäynneillä muodostuneet dokumentit arkistoidaan keskitetysti ja niiden sisältö käydään läpi projektiryhmässä, jossa myös sovitaan työnjako ja asetetaan tavoitteet keskeisten kehittämistoimenpiteiden edistämiseksi. Kirjataan omavalvonnan seurantaraporttiin kehittämiskohteiksi.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Tavana Muratissa on noussut edellisen vuoden pohjalta toimintasuunnitelman kehittämisehdotusten lisäksi konkreettisia tavoitteita tarkastuksen ja omavalvontasuunnitelman laadinnan kautta, joita vuoden aikana viedään eteenpäin. Prosessien parantaminen parantavat laadullista tarkkaa ja hyvää työskentelyä ja ohjaa jokaisen työtä. Kehittämisen kautta henkilöstö ja asiakkaat kokevat työssä onnistumista ja sujuvuutta ja se lisää työhyvinvointia ja vähentää poissaoloja merkittävästi. Asiakastyytyväisyys omalta osaltaan paranee ja lisää asiakkaiden viihtyvyyttä omassa kodissa.

Tavana Muratti keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
5 krs ovien sähköistystyöt	08/2026	Sato/Muratti	Vakehyva
Pyörävaraston ovien sähköistystyöt	08/2026	Sato/Muratti	Vakehyva
Muuttotarkastusprosessin parantaminen ja selkeyttäminen	07/2026	Asunnot Aspa	Muratti
Viilennyspumpun asennus yksikköön, jos lupa saadaan isännöitsijältä	07/2026	Sato	Muratti Johtaja
Takuukorjaustyöt	05/2026	Sato	Sato
Omaohjaajan tehtäväkuvaus	12/2026	Muratti	Johtaja
Lääkehoidon prosessin selkeys	12/2026	Muratti Sh	Johtaja
Laatu-ohjelman ja omavalvonnan vastualueiden selkeyttäminen	12/2026	Johtaja	Palvelupäällikkö
Omaisyyhteistyön kehittäminen	12/2026	Johtaja+ hlökunta	Palvelupäällikkö

Taulukko 6.

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Tavana Muratin omavalvontasuunnitelma on sähköisesti luettavissa yrityksen verkkosivuilla sekä julkisesti nähtävänä paperiversiona yksikössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa sekä ovat julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Tavana Muratissa omavalvonnan seuranta ja toteutuminen on kaikkien vastuulla. Vastuualueet jakavat tehtävät pienempiin osiin, jolloin osa-alueet eivät ole liian isoja hallittavaksi yksittäisen työntekijän kohdalla. Yhdessä ottamalla vastuuta laatuohjelmasta voimme syvällisemmin käydä yksityiskohtia laatuohjelman kehittämiseksi yksikössämme. Käsittelemme laatuosioita viikoittaisissa palaverissamme ja jokainen voi tuoda omalta vastuualueelta huomioita ja voimme yhdessä vaikuttaa ja muistuttaa vastuistamme.

5.1 Päiväys ja allekirjoitus

Päiväys		Versio	Laatijat
3.2.2026		1.0	Taru Puurtinen
31.5.2026		1.1	Taru Puurtinen

Versio: 1