

Tavana Palvelut Oy

Omavalvontasuunnitelma Misteli

13.1.2026



Mallipohjan versiohistoria
v.1.0 19.5.2025

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	2
1.4.3	Asiointi	3
1.4.4	Ryhmätoiminta	3
1.4.5	Omaohjaajamalli	3
1.4.6	Siisteys	4
1.4.7	Ostopalveluna ja alihankintana hankittavat palvelut	4
1.5	Visio ja arvot	5
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA JULKAISEMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO	5
3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT	
6		
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen	6
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	7
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	7
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.3.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	8
3.3.2	Toimitilat ja välineet	10
3.3.3	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat	10
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	13
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	15
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	16
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet	17
3.4	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	18
3.4.1	Henkilöstörakenne ja sijaisten käyttö	18
3.4.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	19
3.4.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	19
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	21
3.5.1	Palvelutarpeen arviointi ja palveluiden toteuttamissuunnitelma	21
3.5.2	Henkilökeskeinen toimintatapa	22
3.5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoittaminen	22
3.5.4	Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen	23
3.5.5	Palautteen kerääminen	23
3.5.6	Asiakkaan oikeusturva	24
4	HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	25
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
4.1.1	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	27
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	28
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	29

4.4	Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	29
5	OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI.....	29
5.1	Päiväys ja allekirjoitus.....	29
6	LUKUKUITTAUS.....	31

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ 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 Misteli
SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus)	<u>OID: 1.2.246.10.19983959.10.110</u>
Yhteystiedot:	Osoite Huhtalantie 74 B Postinumero 60200 Puhelin 040 7667443
Vastuhenkilö:	Päivi Fairchild
Vastuhenkilön yhteystiedot:	<u>paivi.fairchild@tavana.fi</u> 0456579305
Toiminta-alue	<u>Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue</u>

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmä	Palveluala	Palvelun antopaikka	Asiakasmäärä
Kehitysvammaiset	Ympäri vuorokautinen asuminen	Asiakkaan kotona	16
Kehitysvammaiset	Yhteisöllinen asuminen	Asiakkaan kotona	9

Palvelumme kattaa ympärivuorokautisen asumisen palvelut 16 asukkaalle Mistelin päätalossa, sekä yhteisöllisen asumisen palvelut 9:lle asukkaalle samalla tontilla olevassa rivitalossa. Tuotamme myös ammatillisen tuen palvelua Etelä - Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Mistelissä asuu paljon arjessaan apua tarvitsevia kehitysvammaisia. Heidän yksilöllinen tuen tarve ja suunnitellut palvelut on kirjattu asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Kehitämme toimintaamme monipuolisen yhteistyöverkoston ja asiakkaiden kanssa. Tuemme asiakkaitamme omatoimisuuteen henkilökeskeisen toimintatavan periaatteet ja asiakkaan toimintakyky huomioiden. Toimintamme on tavoitteellista, joustavaa ja asiakkaan tarpeisiin perustuvaa.

Toiminta-ajatus

Tavana Palvelut Oy tarjoaa itsenäistä elämää edistäviä palveluja asumisessaan ja päiväaikaisessa toiminnassaan apua ja tukea tarvitseville henkilöille. Toiminnan tavoitteena on edistää vammaisten ja mielenterveyskuntoutujien yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa

Mistelini tehtävänä on tuottaa yksilöllisiä asumispalveluja ja itsenäistä elämää tukevia palveluja aikuisille kehitysvammaisille henkilöille. Painotamme toiminnassamme normaalia, monimuotoista ja toiminnallista elämää asiakkaiden kotona ja yhteistiloissamme.

1.4 Palveluiden sisältö

1.4.1 Terveysten- ja sairaanhoito sekä suunterveys

Asukkaille järjestetään heidän tarvitsemansa lääketieteellinen hoito yhteistyössä julkisten ja yksityisten palveluiden kanssa. Hoidossa noudatetaan hoitavan lääkärin tekemiä linjauksia ja Käypä Hoito-suosituksia. Päivystyspalveluista vastaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kiirevastaanotto sekä sosiaali- ja kriisipäivystykseen kuuluvat tilanteet, joissa tarvitaan kiireellisesti sosiaaliviranomaisen toimenpiteitä hoitavat Etelä-Pohjanmaan sosiaali- ja kriisipäivystyskeskus.

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.

1.4.2 Ravitsemus

Mistelissä 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. Mistelin ruokalistat suunnitellaan ravitsemussuositusten mukaisesti ja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Mistelini ruokalista on kiertävä 6:n viikon lista, jota päivitetään vuodenajat ja asiakkaiden toiveet huomioiden. Suunnittelussa pyritään huomioimaan ruokien terveellisyys, monipuolisuus sekä valmistustapa ja hinta. Perjantaisin ja lauantaisin tehdään asukkaiden toiveruokia. Ruokalistan pohjalta tehdään kauppatilaus, johon löytyy lomakkeita toimiston kauppatilaus-kansiosta. Kauppatilaus tehdään Prisman verkkokaupassa sunnuntai- ja kesiviikkoiltaisin ja tavarat toimitetaan seuraavana päivänä kotiinkuljetuksella. Vuorossa oleva työntekijä vastaanottaa ja tarkistaa tilauksen sekä laittaa tuotteet paikoilleen oikeanlaiseen säilytykseen. Hyödynnämme myös oikia ruoka- verkkopalvelua lähinnä viikonloppuisin.

Ohjaajat valmistavat lounaan klo 11 ja päivällisen klo 16.00. Asiakkaat nauttivat yökön valmistaman aamupalan klo 7-9 välillä oman aikataulunsa mukaan. Ilta- ja aamupalat tarjoillaan n. klo 19. Kaikki ateriat tarjoillaan yhteistilassa, mutta asukkailla on mahdollisuus ruokailla myös omissa asunnoissa.

Ruokalistat laaditaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset sekä ravitsemussuositukset huomioon ottaen. Ruokalistat ovat yleisesti nähtävillä. Asiakas voi valita, millaisen ateriakokouksen hän milloinkin nauttii, asiakasta ohjataan kokoamaan terveellinen annos. Yhteisöllisen asumisen asiakkaalla on mahdollisuus avustettuna valmistaa ateriat myös omassa asunnossaan. Ruokailu on mahdollista joko yhteisessä ruokailutilassa tai asiakkaan omassa kodissa. Ruoka-ajat ovat päiväohjelman mukaiset, mutta asiakas voi tarvittaessa nauttia aterian myös muuna aikana sopimalla siitä.

Mistelissä seurataan asiakkaiden ravitsemustasoa 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.

1.4.3 Asiointi

Tavanan ohjaajat antavat apua asiointiin, kuten kaupassakäyntiin, lääkärikäynteihin ja virastoissa käymiseen ym. Asiointi toteutetaan asiakkaan kuljetuspalvelu oikeudella sekä julkisen liikenteen kuljetuksilla. Terveyspalvelujen käytössä voidaan käyttää kelan kuljetuspalveluita.

1.4.4 Ryhmätoiminta

Ryhmätoimintaa järjestetään asukkaille päivittäin toiveiden ja mieltymysten mukaan. Toiminta sisältää lenkkeilyä, askartelua, hemmottelua, pelailua, musiikin kuuntelua, laulua, lukemista sekä joskus kokkailua. Toiminnan toteutuksessa hyödynnämme mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisia toimijoita kuten esim. opiskelijaryhmiä.

1.4.5 Omaohjaajamalli

Jokaiselle asiakkaalle nimetään kaksi omaohjaajaa. Omaohjaajamallin avulla varmistetaan yksilöllinen ja tarpeen mukainen palveluiden toteutuminen. Mistelissä on omaohjaaja-tiimit, joissa on 2-3 ohjaajaa.

1.4.6 Siisteys

Mistelissä työskentelee avustava työntekijä, joka huolehtii yhteistilojen siisteydestä kahtena päivänä viikossa, sekä niiden asukkaiden asuntojen siivouksesta, jotka tarvitsevat siihen erityisen paljon tukea. Muulloin siisteydestä huolehtiminen on ohjaajien vastuulla. Asukkaiden asunnot siistitään yhdessä asiakkaan kanssa toimintakyvyn puitteissa. Pyykkihuolto toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa.

1.4.7 Ostopalveluna ja alihankintana hankittavat palvelut

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

Ostopalveluna tai alihankintana hankittavat palvelut		
Nimi	Yhteystiedot	Hankittava palvelu
DomaCare	Invian Oy Keskuskatu 3 00100 Helsinki, tuki@doma-care.fi.,020 7424 090	Kirjaaminen
Mepco	Puh. 020 7425 400 myynti@accountorhr.fi	Henkilöstö ohjelma
Everon	Aurakatu 12 b,20100 Turku info@everon , 020 792 0702	Hoitajakutsu järjestelmä
S-ryhmä	Hyllykalliontie 2,Hyllykallio 60510, 010 76 4100	Elintarvikkeet
Medituote	Kuormaajantie 6 40320 Jyväskylä, info@medi-tuote.com, 014 332 0200	siivous- ja hoitotarvikkeet
Nyqs	Rengastie 44, 60120 Seinäjoki, asiakas-palvelu@nyqs.fi 0400 98 7765	Vartijapalvelu
Työvuorovelho	020 7425 400, myynti@accountorhr.fi	Työvuorosuunnittelu
RTK	Välkkilänkatu 7, 60120 Seinäjoki,. 020 0294 300	Kiinteistöhuolto
Elmo	Mechelininkatu 1 A 00180 Helsinki, servicedesk@elmo.fi , 03 455 2000	IT-tuki
Remeo oy	050 3244388	Jätepalvelu

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 lupaamme

- 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 Mistelin johtaja, mutta omavalvonnan laatiminen tapahtuu yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstöllä on mahdollisuus tehdä lisäyksiä ja muutoksia päivityksen yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman tarkastaa myynti- ja laatu päällikkö ja hyväksyy palvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan laatu järjestelmään, jossa on nähtävillä myös kyseisen dokumentin aiemmat versiot. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Tavanan internetsi-

vuilla. Dokumentti on nähtävillä yksikössä paperiversiona. Omavalvontasuunnitelmaan kerätään aina päivityksen jälkeen lukukuittaus lms:issä. 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. Mistelin 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 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

Mistelin asiakkaat tulevat palveluiden piiriin hyvinvointialueiden palveluohjauksen tekemän palvelutarpeen arvion ja palvelupäätöksen kautta tai hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin avulla. Tavana Palvelut Oy opastaa asiakasta asiakkaaksi tulon eri vaiheissa, mikäli asiakas kaipaa niissä apua. Ennen muuttoa asiakasta tavataan joko asiakassuunnitelmaa tehdessä, kotikäynnillä tai tutustumiskäynnillä Mistelissä. Asiakkaat ohjautuvat palveluihin hyvinvointialueen päätöksillä.

Mistelin 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 Palvelut Oy opastaa asiakasta asiakkaaksi tulossa. Muuttoasioita käsitellään yleensä asiakssuunnitelman päivityksen yhteydessä.
Läheiset saattavat vastustaa nuoren itsenäistymistoiveita	Vaikutus voi olla hyvinkin suuri	Keskustelut läheisten ja asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelman päivitys.
Asiakas ei usko selviytvänsä asumiskustannuksista	vähäinen	opastus

Taulukko 1.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tavanassa tehdään avointa yhteistyötä palvelun tilaajatahon kanssa. Tilaajaa informoidaan asiakkaan tilanteen, terveydentilan ja palveluntarpeen muutoksista matalalla kynnyksellä ja viivettä sähköpostitse sekä puhelimen välityksellä.

Hyvinvointialueen kanssa pidetään säännöllisesti palvelujen toteuttamisesta palaverieita, joihin osallistuu asiakas, hänen läheiset, verkostot sekä johtaja sekä omaohjaaja.

Palveluyksikössä tehdään monialaista ja moniammatillista yhteistyötä useiden eri tahojen kanssa, joita ovat päivätoiminta, Kela-taksin tilaaminen ja siinä avustaminen, asiakkaan siirtyminen toiseen hoitopaikkaan, apteekkipalvelut, ruokapalvelut sekä muut yhteistyökumppanit, kuten parturi-kampaaja, jalkahoitaja ja fysioterapeutti.

Asiakkaan käyttäessä useamman kuin yhden palveluyksikön palveluita tieto siirtyy palveluyksiköiden välillä yhteisen Domacare-järjestelmän kautta. Asiakkaan asioita voidaan käsitellä tarvittaessa myös 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 etukäteisvalmisteluun sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtävien mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa. Varautumisen keinoiksi luetaan valmiussuunnittelu, etukäteisvalmistelut ja valmiusharjoitukset.

Johtaja vastaa ylätasolla valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta on kuvattu yksityiskohtaisesti Tavaan Palvelut Oy:n palveluyksikön varautumis- ja valmiussuunnitelmassa, jonka laatiminen, sisällön hallinta, päivittäminen ja jalkauttaminen on yksikössä asiasta vastaavan henkilön keskeinen työtehtävä.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	
Nimi	Päivi Fairchild
Tehtävänimike	Mistelin johtaja
Sähköpostiosoite	paivi.fairchild@aspa.fi
Puhelinnumero	0456579302

Valmius ja jatkuvuudenhallinta palveluyksikössä tarkoittavat valmiutta varautua poikkeustilanteisiin ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan palveluiden keskeytymättömän tuottaminen myös häiriötilanteissa. Toimivuus varmistetaan monipuolisesti: riskienhallinnalla, harjoittelulla ja suunnitelmallisella toiminnalla. Meillä on käytettävissä ammattitaitoisia sijaisia, jos palveluyksikön oma henkilökunta on sairastuneena. Teemme aktiivisesti yhteistyötä alueemme oppilaitosten kanssa ja työharjoitteluiden aikana tulevat ohjaajat saavat hyvän perehdytyksen Mistelin toimintaan.

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 lakkotilanteet)	Riski on suuri ja vaikutus suuri	Toimiva ja aktiivinen resurssipooli, kriittisten asiakkaiden ja työtehtävien tunnistaminen etukäteen
Toiminnanohjausjärjestelmän käyttökatko	Riski on suuri ja vaikutus suuri	
Tartuntatauti-epidemia	Vaikutus suuri	Suojausvälineet ajan tasalla
Sähkö- tai vesikatkos	Vaikutus suuri	Vettä ostettu kanistereittain varalle. Varavirtalähdettä ladataan säännöllisesti. Taskulamppujahankittu useita. Töiden priorisointi. Asiakkaiden mahdoll. siirto läheisten luo tai muihin yksiköihin.

Taulukko 2.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Tavana Palvelut Oy:n tuottamat palvelut ovat laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Tavana Palvelut Oy:n toiminta perustuu lakeihin, säädöksiin,

hankintasopimusten velvoitteisiin sekä viranomaisten ja tilaajan antamaan ohjaukseen. Toimintaa ohjaavat lait ja sopimusten noudattaminen on kokonaisuudessaan kirjattu Tavana Palvelut Oy:n omavalvontaohjelmaan.

Tavana Palvelut Oy:ssä laadunhallinta perustuu laatujärjestelmään. Yhteisestä toimintakäsikirjasta löytyy laatuun liittyvät materiaalit ja ohjeistukset. Toimintakäsikirja on työkalu toimintayksiköille laatutyön 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.

Tavana Palvelut Oy:llä on käytössä laatumittarina indeksi, 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.

Mistelín asiakaskohtaisten palveluiden laatua seurataan suunniteltujen ja toteutuneiden asiakastuntien suhdeluvulla, palvelujen toteuttamissuunnitelmien (PATO) päivityksillä, asiakkaan toimintakyvyn mittareilla (Rai-cha) sekä asiakastyytyväisyyskyselyillä. 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. Perehdytyksessä käytetään tarkistuslistaa.

Riskienhallinta on prosessi, jonka tarkoituksena on minimoida palveluyksikön toimintojen riskit ja niiden vaikutus. Riskienhallinnan osia ovat tunnistaminen, arviointi, toimenpiteet ja seuranta. Riskit ja kriittiset työvaiheet sekä mahdolliset vaaratilanteet pyritään huomioimaan ennaltaehkäisevästi ja niihin puututaan välittömästi. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asiakkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Laaja riskienarviointi toteutetaan palveluyksiköissä kerran vuodessa, jolloin kartoitetaan riskejä aiheuttavat tekijät ja niiden vakavuus. Turvallisuuskävelyitä ja toimitilatarkastuksia tehdään säännöllisesti. 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 johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastaa perehdytyksestä ja toimii henkilöstön lähiesihenkilönä arjessa. Vastuu laadukkaasti hoivan ja aktiivisen arjen toteutumisesta on jokaisella työntekijällä. Palvelujohtaja Sanna Aleksejev vastaa Tavana Palvelut Oy:n osalta valtakunnallisesti toiminnan laadusta ja viranomaismääräysten toteutumisesta.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Mistelissä on 25 asuntoa kehitysvammaisille asiakkaille. Talot ovat hirsirakenteiset ja aistiystävälliset, mikä lisää asuinviihtyvyyttä ja parantaa asukkaiden elämänlaatua. Rakennus on suunniteltu tukemaan asukkaiden hyvinvointia ja mahdollistaa heidän osallistumisensa yhteisön toimintaan. Misteli sijaitsee kauniilla, luonnonläheisellä paikalla Simunanrannassa, Törnävänsaaren vieressä ja lähellä Seinäjoen keskustaa

Piha-alue viihtyisä ja siellä voi ulkoilla ympäri vuoden. Kesäisin pihalla kasvatetaan laatikkoviljelmiä. Grillauspiste löytyy sisäpihan keskeltä. Talvella ulkoilu takapihalla on mahdollista, koska kulkuväylät aurataan ja hiekoitetaan. Katettu terassi mahdollistaa ulkoilun myös sateisella säällä tai auringonpaisteella.

Jokainen asiakas asuu omassa asunnossaan. Asuntonsa asukkaat saavat sisustaa omilla tavaroillaan, jolloin niistä tulee mahdollisimmat kodikkaat ja oman näköiset. Asunnoissa on pieni oma keittiö.

Yleiset tilat ovat kaikkien asiakkaiden käytössä. Yhteisistä tiloista löytyy pelejä, lukemista jokaisen käyttöön. Tilojen on tarkoitus edistää asiakkaiden osallisuutta ja omatoimisuutta, ja ne ovat esteettömät ja helppokulkuiset. Yhteistilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuus, viihtyminen ja kodikkuus rauhoittavien värien ja ääniä vaimentavien materiaalien avulla. Jokainen työntekijä huolehtii omassa vuorossaan asukashuoneiden sekä yhteisten tilojen päivittäisestä siisteydestä sekä turvallisuudesta.

Siivoustarvikkeet säilytetään niille varatussa paikassa lukollisessa tilassa. Kaikki käytössä olevat apuvälineet ovat turvallisia ja asiaan kuuluvasti hoidettu. Välineet ovat palveluun souvia.

Ulko-ovet toimivat sähköisillä lukoilla. Ulko-ovet ovat avoinna klo 7–21 välisenä aikana. Toimisto ja henkilökunnan tilat ovat lukossa ja jokaisella työntekijällä on avain. Asiakkaat voivat pitää oviaan lukittuna tai avoimena toiveidensa mukaan.

Mikäli kiinteistössä ilmenee puutteita tai epäkohtia, ollaan niistä viipymättä yhteydessä kiinteistöhuolto RTK tai tarvittaessa myös kiinteistön omistajaan Hoivarakentajat oy Kiinteistöhuolto on mainittu alihankkijataulukossa.

Pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys löytyvät sekä yksikön viranomaiskansiosista ja IMS laatujärjestelmästä. Niihin on henkilökunnalla lukuvelvoite.

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, tietosuojaosaamiseen ja asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvä henkilöstön osaaminen varmistetaan auditoinneilla.

Perehdytys toteutetaan uuden työntekijän perehdytysaikana ja tietoturvakoulutus käydään läpi ensimmäisen kuukauden aikana, kun uusi työntekijä on aloittanut työt. Esihenkilö tallentaa todistuksen tietoturvakoulutuksesta Mepcoon

Asiakkaita informoidaan tietosuojan käsittelyn toimintatavoista heidän tullessa Tavana Palvelut Oy:n palveluiden piiriin ja heille toimitetaan tietosuojaseloste, mikä on löydettävissä myös verkkosivuilta. Tietosuojaseloste 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 Tavana Palvelut Oy:n tietosuojavastaavaa tapahtuneesta laatujärjestelmän tietosuojapoikkeamalomakkeella. 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 omaisten 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. Aspa Palvelut Oy:n 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 Aspa Palvelut Oy on rekisterinpitäjä, tehdään tarkastuspyyntö kirjallisena täyttämällä Aspa-kodista 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. Tietopyyntö tehdään siihen kuuluvalla lomakkeella kirjallisesti tai sähköisesti tilaajalta. Asiakirjapyyntöjen käsittelyaika on kaksi viikkoa. Pyyntöön laajuudesta

tai muusta vastaavasta syystä voi olla tarve erityistoimenpiteisiin ja enintään kuukauden käsittelyaikaan.

Mikäli Tavana Palvelut Oy 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

Aspa-kodin 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. Tietopyyntö tehdään siihen kuuluvalla lomakkeella kirjallisesti tai sähköisesti tilaajalta.

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 Tavana Palvelut Oy:n hyväksymillä laitteilla. Työntekijän järjestelmässä määritelty oikeustaso vastaa hänen työtehtävänsä vaatimuksia. Asiakastietojärjestelmän käyttöön perehdytetään kaikki työntekijät. Perehdytyksestä vastaa johtaja, hänen apunaan ovat järjestelmän pääkäyttäjät. Käytössä on perehdytysohje ja Tavana Palvelut Oy:n sisäinen kirjaamisohje, jossa myös tietosuoja-asiat käydään läpi.

Tietosuojan toteutumista seurataan DomaCare-pääkäyttäjien toimesta, auditointien avulla riskien vaikutustenarvioinneilla (DPIA). Johtaja johtaa yksikössä oikeanlaisen kirjaamisen toteutumista ja ohjeiden sekä viranomaismääräysten noudattamista päivittäisessä työssä.

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä tietoja. Jokaisen työntekijän työsopimukseen on liitetty salassapitositoumus. Sen noudattaminen on työntekijän vastuulla. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus 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. Esihenkilöt, tietosuojavastaava 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 Palvelut Oy tekee vuosittain koulutussuunnitelman, missä huomioidaan myös tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä järjestelmäkoulutukset.

Seuraavat dokumentit ovat osa tietosuojan ja -turvan hallintaa Tavana Palvelut Oy:ssä:

- Tietosuojaseloste Tavana Palvelut Oy:n asiakastietorekisteri

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

- Tavana-konsernin tietosuoja- ja tietoturvaopas

Opas on osa perehdytysmateriaaleja, tarkoitus on perehdyttää työntekijä 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 työ sopimuksen 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	Päivi Fairchild
Tehtävänimike	Yksikön johtaja
Sähköpostiosoite	paivi.fairchild@tavana.fi
Puhelinnumero	0456579302

Aspa Palvelut Oy:n tietosuojavastaava	
Nimi	Emilia Aikio
Tehtävänimike	Tietosuojavastaava
Sähköpostiosoite	emilia.aikio@aspa.fi
Puhelinnumero	040 821 1943

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tavana Palvelut Oy:n tietohallinnon hyväksymissä viestintäteknologioissa ja -kanavissa voidaan välittää asiakastietoja tilaajalle, omaisille tai edunvalvontaan.

Toiminnanohjauksessa käytettävä järjestelmä on DomaCare, joka löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. DomaCareä käytetään sekä tietokoneella että mobiilisti matkapu-

linapplikaatiolla. Tavana Palveluiden DomaCare ympäristöön ei pääse kirjautumaan laitteilla, jotka eivät ole rekisteröity ja hyväksytyt pääkäyttäjien tai tietohallinnon toimesta Domacaren laiterekisteriin. Uusi henkilöstö perehdytetään ja henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti Domacaren turvalliseen käyttöön.

Aspa-konsernin tietoturvasuunnitelma löytyy laatu järjestelmästä. Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 15.2.2024. Sen laatii Tavana Palvelut Oy:n tietohallinto ja toteutumisesta palveluyksikössä vastaa johtaja.

Jos tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä havaitaan merkittäviä poikkeamia tai tietoturvasuuteen liittyvä häiriö, asiasta ilmoitetaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos tietojärjestelmän poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan siitä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle sekä tarvittaessa tietosuojavaltuutetun toimistoon.

Johtajan vastuulla on huolehtia henkilökunnan riittävästä osaamisesta tietoturva- ja tietosuojasioissa sekä järjestelmäosaamisesta. 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 Tavana palveluiden palveluksessa, niin hän viimeisenä päivänä palauttaa kaikki työnantajalta saamansa omaisuuden, avaimet, puhelimen sekä tietokoneen, jos hänellä sellainen on ollut käytössä. Näistä tehdään kirjallinen allekirjoitus. Salassapitosopimus koskee työntekijää työsuhteen aikana ja sen jälkeen. Salassapitovelvollisuus koskee myös opiskelijoita ja muita henkilöitä, jotka käsittelevät organisaation salassa pidettäviä tietoja. Johtaja ilmoittaa Elmolle työsuhteen päättymisestä, jotta lisenssit päätetään.

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

Everon-järjestelmän tiedot ovat vain kyseisen yksikön henkilökunnan käytössä. Järjestelmän tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

Yksikön johtaja määrittää käyttöoikeudet järjestelmiin, siinä laajuudessa kuin työtehtävät niitä edellyttävät. Johtaja ja pääkäyttäjät vastaavat käyttöoikeuksien myöntämisestä ja poistamisesta työntekijöille. Johtaja ja asiakaskutsujärjestelmän nimetty käyttäjä vastaavat järjestelmään perehdyttämisestä ja valvovat ja seuraavat järjestelmän käyttämistä ja laitteiden toimimista.

Everon-palvelin on yksikkökohtainen ja sijaitsee lukitussa tilassa, mihin ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Ohje häiriötilanteita varten (esim. sähkökatko): Everon-laitteet toimivat usean tunnin ajan akkujen varassa ja käyttävät useita gsm-verkon tukiasemia. Ohjelma ilmoittaa mahdollisista häiriöistä. Everon-tukinumero 020 792 0703 on käytettävissä 24/7.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö

Nimi	Päivi Fairchild (ja Marjo Kontro, vastaava ohjaaja)
Tehtävänimike	Yksikön johtaja
Sähköpostiosoite	paivi.fairchild@tavana.fi
Puhelinnumero	0456579302

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Aspa-kodissa torjutaan suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita Tartuntatautilain mukaisesti. Aspa-kodin johtaja tekee yhteistyötä tartuntatautien torjuntaan perehtyneiden ammattihenkilöiden kanssa ja sovittaa toimintansa yhteen hyvinvointialueen toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa. Aspa-kodin 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 Aspa-kodin hygieniavoimavaroista ja opastaa muuta henkilöstöä hygieni-asioissa. Lisäksi hän huolehtii, että tarpeelliset suojaus- ja hygieniatarvikkeet ovat helposti kaikkien saatavilla.

Hygieniavastaava	
Nimi	Heini Vainionpää
Tehtävänimike	Ohjaaja / lääkevastaava
Sähköpostiosoite	heini.vainionpaa@tavana.fi
Puhelinnumero	0407667443

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

Tyypillisimmät infektiot ovat flunssa- ja vatsatautiepideemia. Infektion torjunta perustuu mikrobien leviämisen katkaisemiseen ja sisältää useita perusperiaatteita, kuten hyvän käsihygienian, aseptiset työtavat ja suojavarusteiden käytön. Tärkeimpiä toimenpiteitä ovat käsienpesu, käsien desinfiointi ja suojakäsineiden asianmukainen käyttö, jotka ehkäisevät mikrobien siirtymistä henkilökunnan käsien kautta. Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta on osa potilasturvallisuutta.

Yhteisten tilojen puhtaanapitoa varten on laadittu siivoussuunnitelma, jota vuorossa olevat työntekijät noudattavat. Siivoussuunnitelma on luettavissa missä. Ruuanvalmistuskeittiölle on oma siivousjärjestys, joka löytyy mistä. Asiakas saa tarpeensa mukaan ohjaajan apua ja tukea henkilökohtaisen hygieniansa ja asuntonsa siisteydestä huolehtimiseen. Näistä asioista on sovittu asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa.

Ympäristön puhtaanapidossa tärkeää on jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Jätteet ja roskat kuljetetaan joka työvuorossa jätepiesteeseen, jonne jäte lajitellaan. Asiakkaiden asuntojen siivous toteutetaan sopimuksen palvelukuvauksen mukaisesti ja jos sellaista ei ole, siivousaikataulu sovitaan yksilöllisesti. Henkilöstö auttaa, ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa tarpeen mukaan.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Aspa Palvelut Oy:ssä lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Yhtiötasolla lääkehoitoa raamittaa yhtiötasoinen lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen. Yhtiötasoinen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin viranomaisvaatimusten mukaisesti Aspa Palvelut Oy:n laatu tiimin toimesta.

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

Aspa-kodin 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.

Mistelín lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 12.06.2025.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava(t) henkilö(t)	
Nimi	Päivi Fairchild ja Heini Vainionpää
Tehtävänimike	Yksikön johtaja ja lääkevastaava
Sähköpostiosoite	etunimi.sukunimi@tavana.fi
Puhelinnumero	0456579302

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti lääkevastaavan toimesta. Poikkeamat kirjataan Ims:siin ja ne käydään työyhteisön kanssa läpi.

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaava henkilö	
Nimi	Heini Vainionpää
Tehtävänimike	Ohjaaja / lääkevastaava
Sähköpostiosoite	heini.vainionpaa@tavana.fi
Puhelinnumero	0407667443

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnälliset laitteet ovat tuotteita, joita käytetään terveydentilan, sairauksien tai vammojen havaitsemiseksi, diagnosoimiseksi, valvomiseksi tai hoitamiseksi. Tuotteen valmistaja vastaa siitä, luokitellaanko laite lääkitseväksi laitteeksi. Lääkinnällisen laitteen tunnistaa MD-symbolista ja CE-merkistä. Aspa-koti [nimi] käytössä olevia lääkitseviä laitteita ovat instrumentit, piilolinssit, sydämentahdistimet, pyörätuolit, proteesit ja laastarit.

Aspa-kodin laitevastaava vastaa laitteiden turvallisuudesta 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.

Mistelin laitteista pidetään laiterekisteriä (Laki lääkitsevistä laitteista 719/2021, 34 §). Laitevastaava vastaa toimintayksikön laiterekisterin ylläpidosta ja päivittämisestä. Huollot toteutetaan toimittajan ohjeiden mukaisesti. Huoltoaikataulua seurataan laiterekisteristä. Laiterekisteri on laatuajattelussa.

Lääkitsevistä laitteista annetun lain (719/2021) 4. luvun mukaisten velvoitteiden noudattaminen varmistetaan sillä, että henkilöstö perehdytetään ja koulutetaan laitteiden käyttöön ergonomiasta ja ympäristöhuomioiden, lääkitsevien 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 epäillä johtuvan laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn muutoksista tai häiriöistä, merkintöjen riittämättömyydestä tai valmistajan toimittamien tietojen virheellisyydestä tai riittämättömyydestä. 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	Päivi Fairchild
Tehtävänimike	Yksikön johtaja
Sähköpostiosoite	paivi.fairchild@tavana.fi
Puhelinnumero	0456579302

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

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

Aspa-koti [nimi] 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	Muistuttaminen, yhdessä tekeminen, ohjeiden laatiminen ja laittaminen näkyvälle paikalle

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.

- Mitoitus ympärivuorokautisessa 0.7 ja yhteisöllisessä 0.3
- Yökö valvoo yksin. Aamuvuoroissa on 4-5 ohjaajaa sekä avustava työntekijä arki-aamuissa ja iltavuoroissa pääosin 4 ohjaajaa

Mistelín henkilöstön määrä ja rakenne

Tehtävänimike	Koulutus	Määrä
Aspa-kodin johtaja	Sairaanhoitaja	1
Vastaava ohjaaja	Lh/Sosionomi	1
Ohjaaja	lähinhoitaja	13
Avustava työntekijä		2
Oppisopimusopiskelija		1

Työvuorojen henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Työvuorosuunnittelussa ja toteutuneen työajan seurannassa tarkistetaan toteutunut henkilöstövahvuus. Johtajan tehtävänä on varmistaa asiakasmäärän ja -rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapaino. Äkillisiä tilanteita varten on ohjeistus oman henkilöstön tai keikkalaisen hälyttämisestä työhön. Sijaisten yhteystiedot löytyvät henkilökunnan puhelmista.

Sijainen hankitaan siten, että luvattu mitoitus täyttyy. Määräaikaisten sijaisten hankinnassa noudatetaan yhtiön rekrytointiprosessia ja lyhytaikaisten sijaisten hankinnasta vastaa vuorossa olevat ohjaajat. Akuutissa tilanteessa yksikön johtaja voi osallistua asiakastyöhön. Poikkeustilanteissa on mahdollisuus käyttää ensisijaisesti omia sijaisia, sopia ylitoista tai tarvittaessa ja harkinnan mukaan käyttää vuokratyövoimaa. Käytännöistä sovitaan esihenkilön kanssa.

Henkilöstölle järjestetään kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskysely, joka käydään läpi henkilöstön kanssa. Esiin nousseita asioita kehitetään yhdessä työyhteisön kanssa.

Jokainen työntekijä toimii työvuorossa, niin ettei vaaranna asiakasturvallisuutta työmenetelmillä, työntekijä käyttää työergonomiaa siirto- ja nostotilanteissa. Jokainen työntekijä omaa hyvät ensiaputaidot ja tämä varmistetaan säännöllisesti koulutuksilla.

3.4.2 Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Rekrytointihaastattelut suorittavat johtaja, vastaava ohjaaja ja tarpeen mukaan myös palvelupäällikkö. Asiakkaiden edustaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan työntekijän rekrytointihaastatteluun. 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. Rekrytointissa hyödynnetään suosittelijoita.

3.4.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdyttämisen tavoite on antaa kattava kuvaus Tavana Palvelut Oy:n 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 Tavana Palvelut Oy:n laatuvaatimukset ja yksikön toimintaperiaatteet ja käytännöt.

Perehdyttämisessä noudatetaan yhtiön perehdyttämisohjelmaa ja perehdytys dokumentoidaan passiin, joka annetaan allekirjoitettuna työntekijälle sekä säilytetään yksikössä vuoden ajan. Johtaja suunnittelee perehdytyksen aikataulun. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa johtaja työsuhteeseen, henkilökeskeiseen toimintatapaan ja muihin toimintatapoihin liittyvien asioiden osalta. Arjen työn ja asiakkaiden asioiden perehdyttämisen vastuu on nimetyn ohjaajan lisäksi myös koko työyhteisöllä.

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

Yksikön johtajan perehdyttämisestä vastaa palvelupäällikkö, joka nimeää 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.

Tavana Palvelut Oy:llä on laadittuna pitkän aikavälin koulutussuunnitelma, joka tukee yhtiön strategiaa ja muuttuvia osaamisvaatimuksia. Koulutussuunnitelmalla varmistetaan henkilöstön osaaminen ja tasalaatuinen työnjälki. Tavoitteena on kehittää kokonaisvaltaisesti henkilöstön osaamista ja työhyvinvointia. Koulutussuunnitelman laatimisesta ja toteutumisesta vastaa henkilöstöpäällikkö.

Koulutusta suunnitellaan myös yksikkötasolla. 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, 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 määräaikaan henkilöstöön, jolla varmistamme laadukkaan palvelun toteutumisen myös vakinaisen henkilöstön poissa ollessa.

Toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Isoa kokonaisuutta on hankala ottaa haltuun	Asiakkaita on paljon, virheiden mahdollisuus on kohtalainen.	Useampi perehdytysvuoro on tarpeen.
Luvat puuttuu.		Vuorossa on aina lääkeluvallinen ohjaaja

Taulukko 4.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

3.5.1 Palvelutarpeen arviointi ja palveluiden toteuttamissuunnitelma

Asiakkaat tulevat hyvinvointialueen vammaispalvelujen kautta. Asiakas on yhteydessä ensin omaan sosiaalityöntekijään ja tämän jälkeen sosiaalityöntekijään ottaa yleensä yhteyttä meihin ja tarkistaa, onko miellä vapaita paikkoja. Käymme yhdessä läpi, millaista tuleva asiakas mahdollisesti tarvitsisi. Palveluntarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa palaverissa, jossa on osallisena itse asiakas, palveluntuottaja ja palvelun tilaaja. Usein palaveriin osallistuvat asiakkaan omaiset ja muut verkostot, jotka ovat osallisena asiakkaan palveluihin.

Ensimmäisen kerran palvelujentoteuttamissuunnitelma tehdään kolmen kuukauden sisällä siitä, kun asiakas on muuttanut meille. Suunnitelma tehdään puolen vuodenvälein tai tarvittaessa, jos tulee muutoksia asiakkaan palveluihin.

Palvelu toteutetaan siten, että tilaajan asettamat sisältö- ja laatuvaatimukset täyttyvät. Yhtiötasolla palvelujohto ohjeistaa palvelutoiminnan täyttämään viranomaisvaatimukset ja valtakunnalliset ohjeistukset ja suositukset. Palveluiden perustana on yksilöllinen suunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan (ja hänen läheisensä/verkostonsa) kanssa. Suunnitelmassa sovitaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävistä ja edistävistä toimista, yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toivomallaan tavalla.

Suunnitelmassa ja arjen työssä mahdollistetaan asiakkaan tutut tavat, mieltymykset, omat rutiinit. Työntekijät ohjaavat, tukevat ja avustavat asiakasta sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilönä oman näköisen elämän toteuttamiseen. Häntä ohjataan ja avustetaan terveellisten ja toimintakykyä ylläpitävien ja parantavien elämäntapojen toteutumisessa. Suunnitelma ohjaa päivittäistä työtä ja sitä *arvioidaan* ja tarkastetaan säännöllisesti.

Asiakkaat osallistuvat yhteisöllisten tapahtumien suunnitteluun ja toteutukseen. Tapahtumat voivat olla esim. retkiä, asukastapahtumia, yhteistä tekemistä yhteistilassa tai harrasteryhmiä. Yhteisöllisen toiminnan avulla lisätään asiakkaiden arkeen mielekästä tekemistä ja luodaan mahdollisuus asiakkaiden keskinäisen vertaistuen ja sosiaalisten suhteiden syntyiselle.

Asumis- ja päivätoiminnan palvelun tavoitteena on ylläpitää ja lisätä asiakkaan toimintakykyä, arjessa selviytymisen taitoja ja lisätä asiakkaan hyvinvoinnin toteutumista kodin ulkopuolisen toiminnan, liikunnan ja harrastusten avulla. Suunnitelmaan kirjataan näitä tavoitteita asiakkaan yksiköllisten tarpeiden mukaisesti ja työtä toteutetaan kuntouttavalla, henkilökeskeisellä työtavalla, asiakkaan voimavarat ja vahvuudet huomioon ottaen.

Ohjaajan päivittäiset kirjaukset tukevat ja arvioivat asiakkaan palvelua koskevan suunnitelman tavoitteita. Omaohjaaja huolehtii suunnitelman tarkistamisesta ja päivittäisestä. Arvioinnin apuna käytetään **Rai cha** – toimintakykymittaria. Suunnitelmaa tarkastetaan aina, kun asiakkaan tuen tai avun tarpeessa tapahtuu muutoksia ja vähintään kerran vuodessa. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja arviointiin.

Omaohjaajat vastaavat suunnitelmien laadinnasta, päivittäisestä ja muutoksista tiedottamisesta. Johtajan vastuulla on seurata suunnitelmien ajantasaisuutta ja laatua. Asiakastyöhön liittyvät huomiot kirjataan ajantasaisesti asiakastietojärjestelmään. 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. Tavana Palvelut Oy:ssä 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. 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 ja rajoittaminen

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan jokapäiväisessä arjessa. Asiakkaan palveluidentoteuttamissuunnitelmaan 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.

Yksikön johtajan johdolla tarkastellaan 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.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua eikä muita keinoja ole käytettävissä. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteestä tehdään aina yksilöity päätös, josta vastaa asiakasta hoitava lääkäri ja imo-tiimi.

Mistelissä on sisäinen ohje siitä, miten toimitaan ja miten tapahtumat dokumentoidaan, kun itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen on tarvetta. Rajoittamispäätös kirjataan asiakastietoihin. Päätöksen määrääjän nimi ja voimassaoloaika kirjataan tiedon perään.

Kehitysvammaisten henkilöiden asumispalveluissa itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen ovat palvelutoiminnan keskiössä. Kehitysvammalain

mukaan rajoitustoimenpiteitä on mahdollista käyttää vain ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluissa. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on aina viimesijaista ja kaikkien niiden perusteena olevien kriteerien on täytyttävä. Rajoittavia toimenpiteitä ei käytetä rangaistuksena tai kasvatuksellisessa tarkoituksessa.

Tavana Palvelut Oy:llä on ohjeistus ja lomakkeet kehitysvammaisten henkilöiden rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja kehitysvammapalveluiden henkilöstö on koulutettu itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen. Johtaja huolehtii, että jokaisen asiakkaan suunnitelmaan on kirjattu toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi keinot, joilla palvelut toteutetaan ilman rajoitustoimenpiteitä ja mahdolliset rajoitustoimenpiteet, joita arvioidaan jouduttavan käyttämään. Omaohjaaja vastaa suunnitelman päivittämisestä 6 kuukauden välein. Johtaja vastaa mahdollisten rajoitustoimenpiteiden kirjaamisesta ja jälkiselvittelystä, selvitys- ja tiedoksiantovelvollisuudesta ja viiranomaisvalvonnasta.

Mistelissä asukkaiden asunnoissa on kaksi lukittavaa kaappia ja tarvittaessa kaapin voi lukita siten, että asiakas ei pääse heittelemään sieltä tavaroita, eikä näin vahingoita itseään tai ohjaajia. Tästä rajoitustoimenpiteestä tehdään aina päätös ja kirjaus.

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö	
Nimi	Päivi Fairchild
Tehtävänimike	Yksikön johtaja
Sähköposti	paivi.fairchild@tavana.fi
Puhelinnumero	0456579302

3.5.4 Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen

Asiakkailla on osallisuus ja tiedonsaantioikeus palveluja koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen. Asiakkaiden ja omaisten osallistumista yksikön laadun ja oma-valvonnan kehittämiseen tuetaan. Aspa Palveluilla 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 järjestämällä viikoittaiset asukaskokoukset, joissa asiakkaita informoidaan alueen tapahtumista ja suunnitellaan yhteisiä juttuja.

Mistelissä järjestetään omaisten tapaamisia säännöllisesti vuosittain.

3.5.5 Palautteen kerääminen

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

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

Asiakkailla ja heidän läheisillään on vuosittain mahdollisuus osallistua strategiseen asiakastutkimukseen. Tuloksista tehdään yksikkö kohtaiset raportit, jos vastaajia on yli viisi. Kyselyiden jälkeen johtaja käy läpi tulokset henkilökunnan kanssa pyrkien löytämään yksikön vahvuuksia ja kehityskohteita. Palautteesta johdetaan sovitut toimenpiteet, jotka kirjataan omavalvonnan seurantaraporttiin ja niiden toteutumista seurataan 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. Johtaja ryhtyy heti toimenpiteisiin, jos kyseessä on epäasiallinen tai loukkaava käytös asiakasta kohtaan tai epäily siitä.

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään yksikön johtajan ja palvelupäällikön johdolla lähellä palveluprosessia, jotta ratkaisulla päästään vaikuttamaan nopeasti ja suoraan havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Vakavat valvonta-asiat käsitellään yhtiön johtoryhmässä. Johtaja vastaa konkreettisista, korjaavista toimenpiteistä ja työkäytänteiden / toimintatapojen muuttamisesta. 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 laatujärjestelmään. Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi, kuitenkin niin että asian tilasta tiedotetaan ensimmäisen kerran viikon sisällä muistutuksen jättämisestä.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	
Nimi	Päivi Fairchild
Tehtävänimike	Yksikön johtaja
Sähköposti	paivi.fairchild@tavana.fi
Puhelinnumero	0456579302

Tarvittaessa henkilöstö auttaa asiakasta tai hänen läheistään yhteydenotossa sosiaaliasia-vastaavaan, 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.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot	
Nimi	Marjo-Riitta Kujala
Tehtävänimike	Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaava
Sähköposti	ei sähköpostia
Puhelinnumero	06 415 4111

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. 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	
Tehtävänimike	
Sähköposti	www.kuluttajaneuvonta.fi - yhteydenottolomake
Puhelinnumero	09 5110 1200

Aspa-koti [nimi] 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
Kuljetuspalvelut vs julkinen liikenne, joka toimii huonosti virka-ajan ulkopuolella	eriarvoistaa asiakkaita	
itsemääräämisoikeus on ristiriidassa läheisten / vanhempien toiveiden kanssa	merkittävä	Ohjausta myös läheisille, kun nuori itsenäistyy

Taulukko 5.

4 HAVAITTUIEN 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.

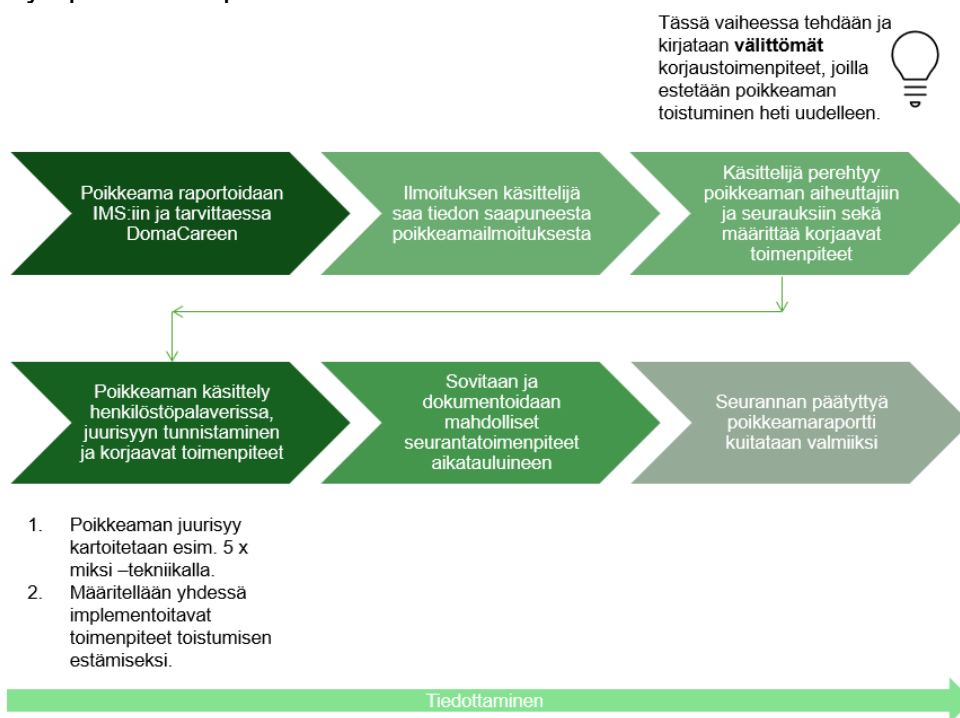
Vakavissa ja välitöntä reagoitua vaativissa tilanteissa asiasta tulee kertoa viipymättä myös Aspa-kodin johtajalle tai vastaavalle ohjaajalle. Yksikön johtaja tai hänen nimeämä sijainen raportoi ilmoitetun vakavan poikkeaman palvelupäällikölle. Riskiltään merkittävät laatu- ja palvelu-epäkohdat käsitellään erikseen johtajan, palvelupäällikön ja myynti- ja laatu- ja palvelupäällikön kanssa yhdessä. Työsuojelullisiin asioihin liittyvät poikkeamat käsitellään työsuojeluorganisaation

kanssa ja 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.

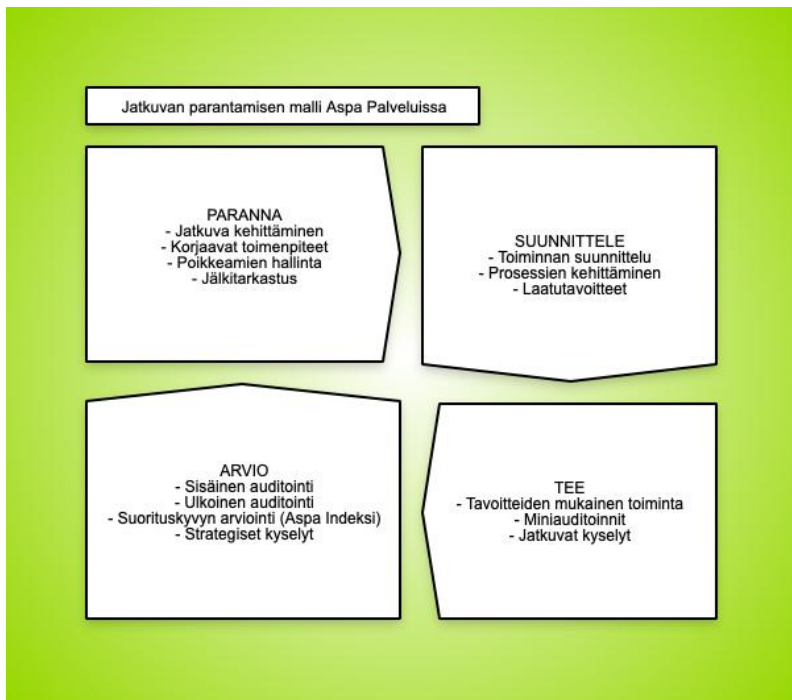
Poikkeamien käsittelyssä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat tapahtuman ja tilanteiden juurisyiden selvittäminen, ohjeistuksen päivittäminen tai kertaaminen, tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi sekä omavalvonnan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

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

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



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 omavalvonnallisin 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 Tavana Palvelut Oy:n laatu järjestelmästä. Ilmoitus toimitetaan johtajalle, joka informoi asiasta palvelupäällikköä. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö eli johtaja ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Johtaja saa palvelupäälliköltä toimintaohjeet ennen tilaajalle tehtävää

ilmoitusta varten. Johtaja käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Johtajan johdolla sovitaan toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatupoikkeamat pyritään ehkäisemään jatkossa.

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

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. Johtaja informoi viipymättä palvelupäällikköä tapahtuneen haittatapahtuman tai vaara- tai uhkatilanteen jälkeen.

Sisäisen selvitysprosessin, joka on kuvattu laatujohtajajärjestelmässä, 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 toimenpiteistä 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 epäillä on aiheuttaneen henkilön kuoleman tai vaikean vammautumisen. Aluehallintovirastojen tehtäviin kuuluvat erilaiset oikeusturvaan, perusoikeuksiin ja turvalliseen ympäristöön liittyviä valvontatehtävät. Työtapaturmasta 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 työtapaturmaan 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 epäillä potilas tai omainen tekee vahinkoilmoituksen PVK:lle, jolla on lakisääteinen oikeus asian ratkaisemiseksi välttämättömien potilasasiakirjojen saamiseen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palveluntuottajan henkilöstö on mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön ja toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa työssään. Palveluntuottaja raportoi omavalvonnan toteutumisesta ja tuloksista tilaajan edellyttämällä tavalla säännöllisesti mm nettisivuille. Esille tulleet palautteet otetaan huomioon, kun kehitetään toimintaa entistä laadukkaammaksi. Viikkopalavereissa sekä työntekijän perehdytyksessä käydään läpi eri palautekanavat.

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

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

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

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Raportointi ja kirjaaminen	kevät 26		
Työnjako vuoroissa	kevät 26		

Taulukko 6.

5 OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

Mistelín omavalvontasuunnitelma on sähköisesti luettavissa Tavana Palvelut Oy:n verkkosivuilla sekä julkisesti nähtävänä paperiversiona Mistelín yhteistilassa. 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.

5.1 Päiväys ja allekirjoitus

Päiväys	Versio	Laatijat
14.1.2026	1.0	Päivi Fairchild

--	--	--	--

