

Aspa Palvelut Oy

Omavalvontasuunnitelma

Tavana Karaatti

23.1.2026



SISÄLLYS

1	PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ 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 suun terveys.....	2
1.4.2	Ravitsemus.....	3
1.4.3	Asiointi.....	4
1.4.4	Ryhmätoiminta	4
1.4.5	Omaohjaajamalli.....	4
1.4.6	Siisteys.....	4
1.4.7	Ostopalveluna ja alihankintana hankittavat palvelut.....	4
1.5	Visio ja arvot.....	6
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA JULKAISEMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO.....	6
3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT	
7		
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	9
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	9
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	10
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	12
3.3.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	12
3.3.2	Toimitilat ja välineet	14
3.3.3	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	15
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	19
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	20
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	21
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet	22
3.4	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys ja osaamisen varmistaminen	25
3.4.1	Henkilöstörakenne ja sijaisten käyttö	25
3.4.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	26
3.4.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	27
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	29
3.5.1	Palvelutarpeen arviointi ja palveluiden toteuttamissuunnitelma	29
3.5.2	Henkilökeskeinen toimintatapa	30
3.5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoittaminen	30
3.5.4	Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen	31
3.5.5	Palautteen kerääminen	32
3.5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	32

4	HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	35
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	35
4.1.1	Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	37
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	37
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	38
4.4	Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	39
5	OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI	40
5.1	Päiväys ja allekirjoitus	40
6	LUKUKUITTAUS.....	41

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 Karaatti
SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus)	1.2.246.10.19983959.10.85
Yhteystiedot:	Kotkatie 6M 139, 02620 Espoo Puh : 044 7535109 S-posti: karaatti@tavana.fi
Vastuhenkilö:	Evelyn Homanen
Vastuhenkilön yhteystiedot:	Puhelin: 044 4932050 Sähköposti: evelyn.homanen@tavana.fi
Toiminta-alue	Länsi Uudenmaan hyvinvointialue

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmä	Palveluala	Palvelun antopaikka	Asiakasmäärä
Mielenterveys- ja päihdekuntoutajat	Yhteisöllinen asumien	Asiakkaan kotona. Karaatin yhteisissä tiloissa	26

Tavana Karaatti tuottaa sosiaalipalveluita hyvinvointialueiden julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten mukaisesti ostopalveluna sekä suorahankintana. Ostopalvelutuotannossa toimintaa ohjaavat lainsäädännön lisäksi hankintasopimus liitteineen, jotka asettavat toiminnalle säännöt ja reunaehdot.

1.4 Palveluiden sisältö

Tavana Karaatissa tuotetaan yhteisöllisen asumisen palveluja yli 18-vuotiaille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Yksikkö sopii henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta elämänhallinnassa sekä arkielämän haasteissa ja ovat motivoituneita kuntoutumiseen.

1.4.1 Terveysten- ja sairaanhoito sekä suunterveys

Tavana Karaatissa asukkaille järjestetään puitesopimusten puitteissa heidän tarvitsemansa lääketieteellinen hoito. Hoidossa noudatetaan hoitavan lääkärin tekemiä linjauksia ja Käypä-hoito suosituksia.

Tavana Karaatin asiakkaat ovat julkisten terveystaloiden piirissä. Terveystaloiden toteutuminen sovitaan asiakkaan kotikunnan kanssa palveluiden alkaessa. Asiakkaan palvelua koskevassa suunnitelmassa sovitaan asiakkaan ohjauksen, tuen ja avustamisen tarpeesta näiden palvelujen käyttämisessä.

Karaatin asiakkaiden psykiatrinen hoito tapahtuu omalla kotipaikkakunnalla tai erikseen sovitulla poliklinikalla.

Suunnitelmassa huomioidaan suun terveydenhoito ja kiireetön sekä kiireellinen terveydenhoito.

Akuuteissa tilanteissa asiakas toimitetaan hoitoon, käyttäen joko kiireetöntä ambulanssikuljetusta, Kela-taksia tai hätätilanteessa kutsumalla ambulanssi hätäkeskuksen kautta. Yksikön henkilökunta on perehdytetty päivystyspalvelujen käyttöön. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että toteuttaa työssään sovittuja asioita.

Äkillisiin kuolemantapauksiin on laadittu oma ohjeistus, joka löytyy IMS:istä.

Asukkaan terveydentila seuranta toteutetaan DomaCare-asiakastietojärjestelmään laatujärjestelmässä määritellyjä ohjeita ja käytäntöjä noudattaen.

Tavana 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. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa jokainen Karaatin työntekijä.

1.4.2 Ravitsemus

Tavana Karaatissa toteutetaan ruokahuollossa elintarvikelain mukaista omavalvontaa. Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät toimintaohjeet elintarvikkeiden asianmukaista kuljuttamisesta, säilyttämistä, ruokien käsittelyä ja säilytystä varten. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Karaatin ruoanvalmistuksesta vastaa avustaja ohjaaja yhdessä henkilökunnan kanssa. Ruoka valmistetaan Karaatin yhteisten tilojen keittiössä. Avustava ohjaaja valmistaa arkipäivän lounaan ja päivällisen. Viikonloppuisin ateriat tulevat Feelia Oy:ltä, jotka ohjaajat lämmittävät.

Aterioiden valmistukseen osallistuvilla henkilöillä on hygieniapassit.

Asiakkaalla on mahdollisuus valita, huolehtii hän kokonaisvaltaisesti omasta ravitsemuksesta, ohjaajan ohjauksella tai ottaako ateriapalvelun Tavana Karaatissa. Nämä sovitaan aina yhdessä tilaajan kanssa.

Jotta iltapalan ja aamiaisen väli ei ylitä 11 tuntia ja asiakkailla on mahdollisuus ottaa iltapalaa omaan asuntoon. Jokaisella Karaatin asiakkaalla on asunnossa oma jääkaappi.

Karaatin ruokailuajat ovat;
Aamiainen klo 7:30-8:15 (viikonloppuisin 8:15–9.00)
Lounas klo 11–11.45
Päiväkahvi klo 14:00
Päivällinen klo 16.00–16.45
Iltapala klo 19:15–20.00.

Karaatissa on käytössä 6 viikon kiertävä ruokalista. Viikon ruokalista on yleisesti nähtävillä yhteistilan ilmoitustaululla. Ruokailut tapahtuvat lähtökohtaisesti Tavana Karaatin ruokailussa, mutta asiakas voi hakea aterian myös omaan asuntoon.

Ruokailun järjestämisessä otamme huomioon asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot, niin että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi.

Ohjaajat seuraavat asukkaiden riittävää ravinnon saantia ja tukevat asiakasta. Mikäli ohjaajille herää huoli asukaan ravinnon saannista, keskustelemme asukkaan kanssa, olemme yhteydessä tilaajaan ja hoitotahoon ja pohdimme yhdessä ratkaisua asiaan.

1.4.3 Asiointi

Tavana Karaatin asiakkaat saavat ohjaajilta tukea erilaisiin asiointeihin mm. kaupassa käynnissä ja virastoasioissa. Käynnit pyritään sopimaan asiakkaan kanssa etukäteen ja toistuvat käynnit ovat kalenteroitu asiakkaan sekä yksikköön kalenteriin. Vastuu käyntien toteutumisesta on myös asiakkaalla.

1.4.4 Ryhmätoiminta

Tavana Karaatissa järjestetään joka päivää ryhmätoimintaa viikko-ohjelman mukaisesti. Toiminnassa on otettu huomioon asiakkaiden toiveet. Ryhmiä ovat mm. käsityöryhmä, bingo, musiikkiryhmä, kävelyryhmä ja kokkausryhmä. Säännöllisen ryhmätoiminnan lisäksi, järjestetään retkiä lähimaastoon sekä muihin tapahtumiin.

1.4.5 Omaohjaajamalli

Tavana Karaatissa jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja ennen asiakkaan muuttoa Karaattiin.

Omaohjaajan lisäksi asiakkaalla on myös varaohjaaja. Omaohjaajamallin avulla varmistetaan yksilöllinen ja tarpeen mukainen palveluiden toteutuminen. Omaohjaaja vastaa oman asiakkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta ja ohjauksesta.

Omaohjaajan tehtävänä on mm. huolehtia asiakkaan arjen sujuvuudesta ja toteuttamissuunnitelman mukaisen tuen toteutumisesta. Hän avustaa tukihakemuksissa sekä hoitaa talousasioita yhteistyössä asiakkaan kanssa. Omaohjaajan vastuulla on päivittää toteuttamissuunnitelmaa, seurata asiakkaan vointia ja toimintakykyä sekä tiedottaa työyhteisöä tarpeen mukaan. Hän vastaa kokonaisvaltaisesti oman asiakkaansa asioiden hoidosta alusta loppuun. Omaohjaajan tehtävistä on tarkempi kuvaus yksikön Teams kanavalla.

1.4.6 Siisteys

Tavana Karaatin asiakkaat saavat ohjaajilta tukea erilaisiin asiointeihin mm. kaupassa käynnissä ja virastoasioissa. Käynnit pyritään sopimaan asiakkaan kanssa etukäteen ja toistuvat käynnit ovat kalenteroitu asiakkaan sekä yksikköön kalenteriin. Vastuu käyntien toteutumisesta on myös asiakkaalla.

1.4.7 Ostopalveluna ja alihankintana hankittavat palvelut

Tavana Karaatti hankkii seuraavat palvelut toiselta palveluntuottajalta hankintasopimuksella tai alihankintana.

Ostopalveluna tai alihankintana hankittavat palvelut		
Nimi	Yhteystiedot	Hankittava palvelu
Mepco Työvuoro Velho	Keilaniementie 1, 02150 Espoo Valtakunnallinen vaihteen numero: p. 0207425400 (arkisin 8-16) info@accountorhr.fi	Työvuorosuunnittelu
Feelia Foodservice	040 623 9433 myynti@feelia.fi	Ateriapalvelut asiakkaille
DomaCare Invian OY	Keskuskatu 3 A, 00100 Helsinki 020 7424090 tuki@domacare.fi	Asiakastietojärjestelmä
Securitas Oy	Elimäenkatu 28, 00520 Helsinki 020 491 2000 asiakaspalvelu@securitas.fi	Vartiointipalvelu
ProEdu lääkäripalvelut	0503233009 toimisto@proedu.fi	Läakelupia myöntävä lääkäri sekä lääkehoitosuunnitelman allekirjoitukset
ICT Elmo OY	Mechelininkatu 1 00180 Helsinki 03 455 2000 yritysasiakaspalvelu@elmo.fi	ICT-palvelut
Kuusakoski Oy	Metsänneidonkuja 6, 02130 Espoo 0800 30880 asiakaspalvelu@kuusakoski.com	Tietosuojajäte
Medituote	Kuormaajantie 6 40320 Jyväskylä info@medituote.fi puh. 014 332 0200	Hygenia- ja siivoustuotteet.
S-Ryhmä		Ruokatarvikkeiden tilaus

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 yksikön johtaja, mutta omavalvonnan laatiminen tapahtuu yhdessä henkilöstön kanssa.

Suunnitelma laatimisessa ja päivittämisessä hyödynnetään keskiviikkoisin olevia tiimipalaveria. Käydään yhdessä läpi eri osa-alueita ja jokaisella työntekijällä on vastuu tuoda esille omia näkemyksiä omavalvontaan liittyen.

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.

Henkilöstä lukee omavalvontasuunnitelman ja luku kuittaa sen paperiversioon. Suunnitelma säilytetään viranomaiskansiossa toimistossa sekä yhteistilassa asukaskansiossa, jossa se on helposti saatavissa asukkaille ja läheisille.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein omavalvonnan raportoinnissa nousseiden teemojen mukaisesti sekä aina tarvittaessa. Henkilökunnalta kerätään aina päivityksen jälkeen lukukuittaus, mikäli suunnitelmassa on muutoksia.

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 nettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Tavana Karaatin asiakkaat tulevat palveluiden piiriin hyvinvointialueiden palveluohjauksen tekemän palvelutarpeen arvion ja palvelupäätöksen kautta tai suoraan hankintana.

Kun asiakas on hyvinvointialueen arvion mukaan yhteisöllisen asumisen tarpeessa, hänet asetetaan Tavana Karaattiin jonoon.

Asiakas ja mahdollisesti hänen verkostoonsa kuuluvattahot tulevat tutustumaan Tavana Karaattiin ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön johtajalta/vastaavalta ohjaajalta.

Tutustumiskäynnillä tutustutaan kodin tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa. Asukkaan kanssa käydään keskustelua, hänen omista toiveistansa kuntoutukseen ja elämään liittyen.

Tutustumiskäynnillä on tarkoitus saada selkeä käsitys siitä, mitä palvelua asiakas tarvitsee, miten se toteutetaan ja onko toteutus mahdollista.

Lopullisen päätöksen Karaattiin muutosta tekee asiakas itse. Kun päätös muutosta on tehty, suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja hänen tukiverkostojen kanssa muuttoon liittyvät asiat.

Tavana Karaatin 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 Tavana Karaatin toimintaa	Riski on pieni, vaikutus suuri,	Tutustumiskäynnillä kerrotaan kokonaisvaltaisesti karaatin toiminnasta, palvelujen sisällöstä ja asiakkaan vastuusta kuntoutukseen.
Asiakkaan omaiset/ läheiset eivät ole tietoisia yksikön toiminnasta ja toimintatavoista.	Riski on pieni, vaikutus pienikeskisuuri	Tarjotaan omaisille mahdollisuutta osallistua tutustumiseen ja muuttoprosessiin, kerrotaan tarvittaessa selkeästi toimintakäytännöistä.
Henkilöstö ei tunne uuden asiakkaan yksilöllisiä tarpeita riittävästi.	Riski kohtalainen, vaikutus suuri	Huolellinen perehdytys asiakkaan tietoihin ennen muutoa, omaohjaaja kokoaa tarpeet ja jakaa tietoa työyhteisölle.
Tietokatkos lähettävän tahon ja yksikön välillä ennen muuttoa	Riski on pieni, vaikutus suuri	Otetaan aktiivisesti yhteyttä lähettävään tahoon, pidetään siirtopalavereita ja pyydetään palvelutarpeen arviointoja.
Asiakas tarvitsee vahvempaa tukea, kun palvelutarpeen arvioinnissa on todettu.	Riski suuri, vaikutus suuri	Tutustumiskäynnillä kerrotaan kokonaisvaltaisesti Karaatin toiminnasta, palvelujen sisällöstä ja asiakkaan vastuusta kuntoutukseen. Avoimuus kaikkien osapuolien kesken.

Taulukko 1.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvinvointialueen edustaja osallistuu sekä palveluiden suunnitteluun että arviointiin. Asukkaan verkostolle tiedotetaan viipymättä aina, kun asiakkaan tilanne, terveydentila tai suunnitelmat muuttuvat. Kuntoutusprosessin aikana monialainen verkostotyö on aktiivista ja yhteydenpito toimii joustavasti. Yhteistyötä kehitetään ja ylläpidetään säännöllisesti.

Verkostotapaamiset järjestetään toistuvasti, ottaen huomioon asukkaan yksilölliset palvelutarpeet. Tapaamisten ajankohdat sovitaan aina etukäteen yhteistyössä asukkaan verkoston kanssa. Mahdollisuuksien mukaan tapaamiset voidaan toteuttaa myös etäyhteyksin. Yhteydenpito tapahtuu sähköisen viestinnän ja puhelimen välityksellä. Laaditut tai päivitettyt toteuttamissuunnitelmat toimitetaan sovitusti hyvinvointialueen tai tilaajan nimeämälle yhteyshenkilölle.

Henkilökunta tekee asukkaan suostumuksella aktiivista yhteistyötä terveydentilaan liittyen esimerkiksi terveysasemien sekä päihde- ja psykiatrian poliklinikoiden kanssa.

Järjestämme verkostotapaamisia myös muiden yhteistyötahojen pyynnöstä. Aloitteen tapaamiseen voi tehdä niin yhteistyökumppani kuin Tavana Karaattikin. Kaikkia asiakkaita koskeva sähköpostiviestintä tapahtuu salattuna. Pidämme myös aktiivisesti yhteyttä asukkaiden omaisiin asukkaan luvalla sekä palvelun tilaajaan.

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 tapahduttavan toiminnan etukäteisvalmisteluun 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 yksikön johtajan vastuulla. Koko henkilöstö on velvollinen tutustumaan ja toimimaan sen mukaisesti.

Tavana Karaatin varautumis- ja valmiussuunnitelma löytyy toimistosta viranomaiskansiosista, Karaatin Teams kanavalta sekä IMS:istä. Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti läpi varautumissuunnitelmaan liittyviä teemoja ja suunnitelman päivittämisen jälkeen, henkilöstö tutustu siihen ja kuittaa sen luetuksi.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	
Nimi	Evelyn Homanen
Tehtävänimike	Yksikönjohtaja
Sähköpostiosoite	evelyn.homanen@tavana.fi
Puhelinnumero	0444932050

Tavana Karaatin 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 sijaisrinki, sijaishankintaan toteutettavat työntekijöillä tiedossa, kriittisten asiakkaiden ja työtehtävien tunnistaminen etukäteen.
Toiminnanohjausjärjestelmän käyttökato	Riski on mahdollinen ja vaikutus suuri	Asiakkaiden ajan tasalla olevat perustietolomakkeet on tulostettu. asiakkaiden käynnit kirjataan paperille, jotka käyttökaton jälkeen skannataan asiakkaan tietoihin tietojärjestelmään. Ajan tasalla olevan lääkelista löytyy lääkehuoneesta. Asukkaiden puhelinnumerot on tallennettu yksikön puheliin.
Sähkö- tai vesikatkos	Riski mahdollinen, vaikutus suuri	Tiedossa olevien katkosten ajaksi luodaan suunnitelma etukäteen. Muuten toimitaan varautumissuunnitelman ohjeiden mukaisesti.

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 laatusuorituksen tekemiseen. Palveluiden laatua mitataan mittareiden ja auditointien avulla. Auditointien 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 laatumittarinä 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 Karaatissa laadukas palvelu tarkoittaa sitä, että asiakas kokee tulleen arvostetuksi ja kunnioitetuksi omana itsenään. Palvelu vastaa juuri hänen tarpeitaan ja joustaa tilanteiden sitä vaatiessa. Asiakkaamme ovat mukana oman elämänsä päätöksissä, he ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Haluamme tukea asiakkaamme kohti itsenäistä elämää.

Asiakaskohtaisten palveluiden laatua seurataan mm. suunniteltujen ja toteutuneiden asiakastuntien suhdeluvulla, palvelujen toteuttamissuunnitelmien päivityssyklillä, asiakkaan toimintakyvyn mittareilla sekä asiakastytytyväisyyskyselyillä.

Asiakasturvallisuus varmistetaan laadukkaalla johtamisella, henkilöstön perehdytyksellä ja kouluttamisella, strukturoidulla kirjaamisella, palveluiden toteutumissuunnitelman ja asiakkaan toimintakykykymittarin seurannalla sekä poikkeamien seurannalla. Perehdytyksessä käytetään tarkistuslistaa.

Valvontalain 10§:n 4 momentin mukaan yksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadukkaasta ohjauksesta ja aktiivisen arjen toteutumisesta on jokaisella työntekijällä.

Palvelujohtaja Sanna Aleksejev vastaa Tavanan osalta valtakunnallisesti toiminnan laadusta ja viranomaismääräysten toteutumisesta.

Riskienhallinta on prosessi, jonka tarkoituksena on minimoida palveluyksikön toimintojen riskit ja niiden vaikutus.

Tavana Karaatissa riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskienhallinnassa toimintaan ja palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit ja kriittiset työvaiheet, sekä mahdolliset vaaratilanteet pyritään huomioimaan ennaltaehkäisevästi ja niihin puututaan välittömästi.

Vuosittain tehtävillä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asiakkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Kodin työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä sekä sisällä että ulkona tarkastellaan säännöllisesti. Tavoitteen on epäkohtien, vaaratilanteiden ja tapaturmien ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Vaarojen tunnistaminen ja hallinta on kuvattu ja ohjeistettu toimintajärjestelmässä.

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei vain vaara- ja uhkatilanelomakkeiden perusteella. Keskustelut henkilöstön, asiakkaiden, asukkaiden ja omaisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Vaarojen kartoitukset, työpaikkaselvitykset ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä ja ne ovat osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista.

Tavana Karaatissa riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Ne voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Tavana Karaatin tiimipalaverissa käydään läpi toimintaan liittyviä riskejä ja toiminnan hyviä käytäntöjä. Asiakasasioita koskevat asiat käsitellään päivittäisessä raportoinnissa.

Tavana Karaatissa, jokainen, joka on työssään havainnut riskin tai vaaratilanteen, jossa palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi esihenkilölleen. Henkilöstön käytössä on vaara- ja uhkatilanneilmoitus-lomake, jonka em. tilanteessa osallisena ollut henkilö täyttää ja toimittaa esihenkilölle ja työsuojeluorganisaatiolle. Lomake käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi mahdollisimman pian henkilöstöpalaverissa ja yhdessä sovitaan korjaavat toimenpiteet, joiden avulla riskitilanteet, vaaratekijät tai laatupoikkeamat ehkäistään jatkossa.

Tavana Karaatissa asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelma sisältää asiakkaan erityistarpeiden ja toimintatapojen yksilöllisen suunnittelun ja sopimisen. Asiakastyöhön liittyvät riskit ja huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä asiakastietoihin ennen asiakastyön aloittamista.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Tavana Karaatti toimii Espoon Karakalliossa, 11/2023 valmistuneessa kerrostalossa, tavalisessa asumisympäristössä. Asiakkaiden asunnot, 26kpl, sijaitsevat kerrostalossa samassa rapussa, hajallaan eri kerroksissa. Liikenneyhteydet Karaattiin ovat hyvät. Bussipyssäkki on n. 200 metrin päässä ja lähin kauppa n. 150 metrin päässä.

Aspa Palvelut Oy vuokraa asunnot asiakkaille ja heihin sovelletaan huoneenvuokralakia. Näin asiakas hallinnoi itse vuokraamiaan tiloja. Asiakkaat kalustavat ja sisustavat itse (tai ohjaajan tai läheistensä avustamina) asuntonsa. Asunnot ovat yksiöitä, jossa kaikki valmiudet. Osassa asunnoissa on myös parveke.

Asiakkailla on omat avaimet omiin asuntoihin. Kaksi yleisavainta ja yksi emännän avain, jolla pääsee mm. pyykkitupaan. Asiakas saa avaimen, kun muuttaa Karaattiin yksikön johtajalta allekirjoitusta vastaan. Yksikön johtaja pitää rekisteriä avainhallinnasta.

Kun asiakas kadottaa avaimen, hän on vastuussa sen korvaamisesta. Uusi avain tilataan yksikönjohtajan toimesta huoltoyhtiöltä. Henkilökunnalla ei ole avaimia asukkaiden asuntoihin. Erillisen sopimuksen tehtyä tai vaaratilanteessa, henkilökunnalla on oikeus mennä asuntoon yleisavaimella.

Talon pyykkitupa ja sauna ovat myös asukkaiden käytettävissä. Nämä asukkaat varaavat ja kustantavat itse.

Asiakkaalle tarkoitetut yhteistilat koostuvat olohuoneesta ja ruokailutilasta. Yhteistiloissa järjestetään myös yhteistä toimintaa, esim. ryhmiä ja yhdessäoloa.

Yhteistilan yhteydessä sijaitsevat myös lääkehuone ja toimisto. Näissä tiloissa asiakkaat asioivat vain yhdessä ohjaajan kanssa. Karaatin keittiö sijaistee yhteistilassa, ruokasalin yhteydessä. Toimiston ja lääkehuoneen ovet pidetään lukossa, jokaisella työntekijällä on oma avain.

Asiakkaat noudattavat asumisessaan taloyhtiön järjestyssääntöjä sekä Karaatin yhteisten tilojen toimintaohjeita.

Yhteiseen tilaan on luotu yhdessä asukkaiden kanssa yhteiset toimintatavat, jotka ovat seuraavat:

- Kunnioitetaan yhteistilassa olevia henkilöitä
- Yhteistilassa pidetään yllä hyvä henki (ei väkivaltaa, kiusaamista ja häirintää)
- Emme tuo lemmikkejä yhteistilaan
- Siivotaan aina omat jäljet
- Yhteistilassa oleskelee pääsääntöisesti asiakas yksin. Hänen ystävänsä ja läheiset ennalta sovitusti.

Tilojen on tarkoitus edistää asiakkaiden osallisuutta ja omatoimisuutta, ja ne ovat esteettömät helppokulkuiset. Esteettömyys arvioidaan jokaisen uuden asiakkaan kohdalla erikseen, ottaen huomioon Karaatin tilat. Yhteistilojen suunnittelussa on huomioitu turvallisuus, viihtyminen ja kodikkuus.

Mahdolliset kuluttajakemikaalit säilytetään lukitussa siivouskaapissa, henkilökunnan tilojen yhteydessä, johon asukkailla ei ole pääsyä.

Uusien välineiden hankinnassa, arvioidaan aina niiden kunto ja tavarat ostetaan uutena.

Kiinteistön ylläpidosta vastaa Tapiolan Lämpö huoltoyritys. Mikäli kiinteistössä ilmenee puutteita tai epäkohtia, olemme niistä viipymättä yhteydessä kiinteistöhuoltoon. Karaatin kiinteistöä hoitaa Saton talonmestari.

Pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuus selvitys löytyvät sekä yksikön viran-omaiskansiosta ja laatu järjestelmästä. Niihin on henkilökunnalla lukuvelvoite.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat

Ajantasaiset henkilötietoja koskevat ohjeet ja dokumentit löytyvät laatu järjestelmästä. 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 tietosuojasetuksen 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 suorituserkintä, joka dokumentoidaan osoitusvelvollisuuden täyttämiseksi. Henkilötietojen suojaan, tietosuojasaamiseen ja asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvä henkilöstön osaaminen varmistetaan auditoinneilla.

Henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuojat-asioiden osaaminen ja hallinta. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät laatu järjestelmästä ja ne ovat osa jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaa, mikä käydään kaikkien työntekijöiden kanssa läpi.

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.

Yksikön johtaja varmistaa, että jokainen työntekijä käy tietosuojakoulutuksen ja tekee siihen kuuluvan tentin.

Tietosuojakäytännöt ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle jo työsopimusta allekirjoitettaessa. Työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen liitteenä Tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen, jonka hyväksyminen ja allekirjoittaminen on edellytyksenä työsopimuksen muodostumiselle. Myös yksikössä harjoitteluaan suorittavat opiskelijat allekirjoittavat salassapitovelvollisuus lomakkeen.

Asiakkaita informoidaan tietosuojan käsittelyn toimintatavoista heidän tullessa Tavana Karaattiin. Tietosuojaseloste on nähtävillä yleisissä tiloissa. Asiakkaalle kerrotaan Karaattiin muuttaessa, mitä tietoja hänestä kirjataan, miksi ja minne niitä kirjataan.

Asiakastyön kirjaaminen viipymättä ja asianmukaisesti on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jokaisessa vuorossa kirjataan jokaisesta asukkaasta ja työvuorossa olevat ohjaajat tekevät keskenään työnjaon, jossa otetaan huomioon myös kirjaamiset. Kirjaamista toteutetaan tietojen täsmällisyyden, oikeellisuuden ja minimoinnin periaatteella, jolloin kirjaataan vain välttämättömät tiedot, jotka liittyvät palvelujen toteuttamiseen.

Kirjaaminen pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan toimintakyky huomioiden. Työntekijän vastuulla on huolehtia käsittelemänsä tiedon oikeellisuudesta, saatavuudesta ja luokittelusta, sekä huolehtia, että organisaation tiedot ovat asianmukaisesti käytettävissä.

Toteutamme säännöllisesti myös kirjaamisauditointia, jossa tarkastellaan kirjaamisensisältöä ja asianmukaisuutta. Aspa Palvelut Oy:n kirjaamisvalmentajat kouluttavat henkilöstöä kuvaavaan ja laadukkaaseen kirjaamiseen.

Henkilörekisteristä on laadittu rekisteriseloste, jossa on kuvattu mm. henkilötietojen tallennus ja käyttötarkoitus.

Työntekijällä on velvollisuus informoida esihenkilöä havaitessaan tietosuojaloukkauksen. Esihenkilö tai työntekijä itse informoi Aspa Palvelut Oy:n tietosuojavastaavaa tapahtuneesta laatujärjestelmän tietosuojapoikkeamalomakkeella. Tietoturvaloukkaukseen liittyvät toimintaohjeet löytyvät laatujärjestelmästä.

Tietosuojaan liittyvistä rikkeistä tehdään aina poikkeamailmoitus ja poikkeamailmoitusta käsitellessä kerrataan käytännöt ja ohjeistukset.

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

Tavana Karaatin rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue, toimitaan tietojen luovuttamisessa rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Asiakas ja hänen omaisensa voivat tehdä halutessaan kirjallisen hakemuksen palvelun tilaajalle, mikäli haluavat saada asiakirjoja haltuunsa.

Jos Aspa Palvelut Oy kieltäytyy tietojen luovutuksesta, täytyy sille olla painava syy. Kieltyminen 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.

Asiakkaalta pyydetään aina lupa tietojen luovuttamiselle ja se lupa kirjataan asiakasjärjestelmään. 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 palveluntarjoajalle paperisena versiona. Asiakastiedot poistetaan toiminnanohjausjärjestelmästä tietojen säilytys- tai arkistointiajan päätyttyä. Uloskirjausraportit toimitetaan tilaajan arkistoon sovitusti, jonka jälkeen asiakastiedot poistetaan asiakastietojärjestelmästä.

Asiakastietojärjestelmä DomaCaren käyttöoikeuksien osalta turvallisuus varmistetaan siten, että kullakin työntekijällä on pääsy vain omissa työtehtävissään tarvitsemiinsa tietoihin. Toiminnanohjausjärjestelmää käytetään vain Aspa Palvelut Oy:n 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 Aspa Palvelut Oy:n sisäinen kirjaamisohje, jossa myös tietosuoja-asiat käydään läpi.

Yksikön johtajan vastuulla on huolehtia ja noudattaa työnantajaa koskevien lakisääteisten tietoturva- ja tietosuojavelvoitteiden toteutumisesta yksikössä. Yksikön johtajat, tietosuoja-vastaava 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.

Aspa Palvelut Oy tekee vuosittain koulutussuunnitelman, missä huomioidaan myös tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä järjestelmäkoulutukset.

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

- Tietosuojaseloste Aspa Palvelut Oy:n asiakastietorekisteri

Tietosuojaseloste koskee niitä asiakkaita, joiden osalta Aspa Palvelut Oy toimii rekisterinpitäjänä. Tietosuoja seloste koskee myös Aspa Palveluiden 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
- 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	Evelyn Homanen
Tehtävänimike	Yksikön johtaja
Sähköpostiosoite	evelyn.homanen@tavana.fi
Puhelinnumero	0444932050

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 Valviran tietojärjestelmärekisteristä. DomaCareä käytetään sekä tietokoneella että mobiilisti matkapuhelinapplikaatiolla. Tavanan DomaCare ympäristöön ei pääse kirjautumaan laitteilla, jotka eivät ole rekisteröity ja hyväksytyt pääkäyttäjien tai tietohallinnon toimesta Domacaren laite-rekisteriin. Uusi henkilöstö perehdytetään ja henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti Domacaren turvalliseen käyttöön.

Aspa-konsernin tietoturvasuunnitelma löytyy laatujärjestelmästä. Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 15.2.2024. Sen laatii Tavanan tietohallinto ja toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön johtaja.

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

Työntekijän työsuhteen päätettyä Tavana Karaatissa, hänen käyttäjätunnuksensa ja muut oikeudet suljetaan Elmo-It tuen kautta. Yksikönjohtaja tekee pyynnön tunnusten sulkemisesta. Muut työntekijälle luovutetut tekniset laitteet työntekijä palauttaa yksikönjohtajalle viimeisenä työpäivänä. Pidetään yllä avointa keskustelua salassapitovelvollisuuteen liittyvistä aiheista.

Yksikön johtaja 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 järjestelmän käyttämistä ja laitteiden toimimista.

Karaatin henkilökunnan turvahälytysjärjestelmänä toimii Securitas. Asukkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turva tai kutsulaitteita.

Teknologian vikatilanteisiin varautuminen on kuvattu varaus- ja valmiussuunnitelmassa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö	
Nimi	Evelyn Homanen
Tehtävänimike	Yksikönjohtaja
Sähköpostiosoite	evelyn.homanen@tavana.fi
Puhelinnumero	0444932050

3.3.5 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 hygieniaohjeistuksista ja opastaa muuta henkilöstöä hygienia asioissa. Lisäksi hän huolehtii, että tarpeelliset suojaus- ja hygienia- tarvikkeet ovat helposti kaikkien saatavilla.

Hygieniavastaava	
Nimi	Elli- Noora Waara Martiskainen
Tehtävänimike	Lähihoitaja
Sähköpostiosoite	Elli-Noora.Waara-Martiskainen@tavana.fi
Puhelinnumero	044 7535109

Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työjärjestys, tarttumapintojen ja työympäristön puhtaanapito ja ohjeenmukainen suojainten käyttö. 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 infektoiden torjunnan ja hygieniakäytäntöjen kokonaisuutta.

Tavana Karaatin yhteisten tilojen puhtaanapitoa varten on laadittu siivoussuunnitelma, jota vuorossa olevat työntekijät noudattavat. Siivoussuunnitelma on luettavissa toimistossa viranomaiskansiosaa, Teamsissä siivous kansiossa sekä IMS:issä. Ruoanvalmistuskeittiölle on oma siivousjärjestys, joka löytyy elintarvikeomavalvontasuunnitelmasta viranomaiskansiosasta, Teamsissä sekä IMS:istä. Asiakas saa tarpeensa mukaan ohjaajan apua ja tukea henkilökohtaisen hygienia- 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

Tavana Karaatissa 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 yhtiötasoisten 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 työhohje.

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 Karaatin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 20.11.2025

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava(t) henkilö(t)	
Nimi	Zarina Ushaeva ja Evelyn Homanen
Tehtävänimike	yksikön sairaanhoitaja, yksikönjohtaja
Sähköpostiosoite	zarina.ushaeva@tavana.fi , evelyn.homanen@tavana.fi
Puhelinnumero	044 7535109, 0444 932050

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisessä työssä ja poikkeamailmoitusten kautta.

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaava henkilö	
Nimi	Evelyn Homanen
Tehtävänimike	yksikönjohtaja
Sähköpostiosoite	evelyn.homanen@tavana.fi
Puhelinnumero	0444 932050

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Käytämme Tavana Karaatissa CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Asiakkaiden tarvikkeet apuvälineet hankitaan asukkaan oman kunnan apuvälinelainaamosta, jota kautta

myös hoituu käytännön ohjaus ja huolto. Yksiköllä mahdollisesti käytössä olevat apuvälineet hankitaan tarpeen mukaan tavaran toimittajalta, jolta saadaan käytön opastus ja huollon yhteystiedot.

Yksikössä on käytössä muun muassa seuraavia terveydenhuollon laitteita: kuume- ja verenpainemittari, vaaka ja haavanhoitoon käytettävät teipit, taitokset 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 Karaatin laitteista pidetään laiterekisteriä (Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021, 34 §). Laitevastaava vastaa toimintayksikön laiterekisterin ylläpidosta ja päivittämisestä. Huollottoteutetaan toimittajan ohjeiden mukaisesti. Huoltoaikataulua seurataan laiterekisteristä. Laiterekisteri on laatu järjestelmässä.

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) 4. luvun mukaisten velvoitteiden noudattaminen varmistetaan sillä, että henkilöstö perehdytetään ja koulutetaan laitteiden käyttöön ergonomia ja ympäristö huomioiden, lääkinnällisten 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. Vaaratapauksia ja niiden määrää seurataan palvelujohdossa.

Palveluyksikön laitevastaava	
Nimi	Mirva Thessmann

Tehtävänimike	asiantuntijasairaanhoitaja
Sähköpostiosoite	mirva.thessmann@tavana.fi
Puhelinnumero	

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

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

Tavana Karaatin 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
Lääkepoikkeamia ei tehdä ja ei käsitellä	Riippuen poikkeamasta riski ja vaikutus suuri.	Muistuttaminen, yhdessä tekeminen, ohjeiden laatiminen ja laittaminen näkyvälle paikalle
Toteuttamissuunnitelmat eivät ole ajan tasalla	Riski suuri, vaikutus suuri. Asiakkaan kuntoutusei ole suunnitelman mukainen.	Suunnitelma päivitetään heti verkoston jälkeen, ohjeet näkyville. Toteuttamissuunnitelmien päivitys kalenteroitu omaohjaaja vuosikelloon.
Asiakastietojen kirjaaminen viivästyy tai jää tekemättä	Riski ja vaikutus keskisuuri. Heikentää tiedonkulkua ja todenmukaisuutta	Kirjausohjeet, työnjako säännöllinen seuranta
Väkivaltatilanne tai uhkaava asiakaskäyttäytyminen sekä ulkopuolinen uhka.	Riski Keskisuuri, vaikutus suuri Uhkaa henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuutta Voi aiheuttaa fyysisiä ja psyykkisiä vammoja	Turvallisesti työssä opas, turvallisuusasioihin perehtyminen, hyvä perehdytys, johtamisen tuki

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 Karaatin toimiluvan mukainen mitoitus on 0,3 työntekijää / asukas. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja ja henkilöstö koostuu lähihoitajista. Henkilöstöön kuluu myös avustava työntekijä, jota ei lasketa mitoitukseen.

Työvuorojen henkilöstövahvuus suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Työvuorosuunnittelussa ja toteutuneen työajan seurannassa tarkistetaan toteutunut henkilöstövahvuus. Yksikön johtaja varmistaa asiakasmäärän ja -rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapaino.

Työtä tehdään 2 vuorossa, siten että henkilöstöä on paikalla klo 7–15 (viikonloppuisin klo 7.30-15), vähintään 2 työntekijää ja klo 13-21 vähintään 2 työntekijää

Asukastilanteen ja tuen tarpeen näin vaatiessa, mitoituksia voidaan väliaikaisesti lisätä tai vähentää.

Tavana [nimi] henkilöstön määrä ja rakenne

Tehtävänimike	Koulutus	Määrä
Yksikön johtaja	Sosionomi AMK	1
Vastaava ohjaaja	Sosionomi AMK	1
Sairaanhoidtaja	Sairaanhoidtaja AMK	1
Ohjaaja	Lähihoitaja	5
Avustava työntekijä		1

Tavana Karaatissa on käytössä vakituiselle henkilöstölle sekä asukkaille tuttuja keikkatyöläisiä. Keikkatyöntekijöiden rinki pyritään pitämään toisaalta riittävän isona, jotta saatavuus tarpeen tullessa varmistuu, toisaalta sopivan pienenä, jolloin laatu ja tuttuus säilyvät. Sijaisia käytetään vakituisen työntekijän poissa ollessa ja riittävän henkilömitoituksen

takaamiseksi. Henkilömitoituksen on varmistettava asukasturvallisuus sekä asukkaiden hyvän hoidon toteutuminen.

Poikkeustilanteissa käytetään ensisijaisesti omia sijaisia, tehdään vuoromuutoksia tai sovitetaan ylityksiä. Käytännöistä sovitaan esihenkilön kanssa.

Akuutissa tilanteessa Tavana Karaatin johtaja voi osallistua asiakastyöhön.

Sijaisen käytön periaatteet:

- Tehdään tilannearvio ja varmistetaan riittävä henkilömäärä, tarvittaessa tehdään työvuoromuutoksia ja muita järjestelyjä.
- Työvuoroon sijaisen hankkii paikalla ollessaan vastaava ohjaaja/ yksikönjohtaja. Muussa tapauksessa sijaisen hankkii vuorossa oleva henkilöstö.
- Sijaishankintaa varten on olemassa toimintajärjestelmä, jolla sijaisiin saa yhteyden nopeasti ja helposti.
- Yksikköä ei saa missään tapauksessa jättää ilman valvontaa.
- Yksin työskennellessä sijaisella täytyy olla voimassa olevat lääkeluvat.

Opiskelija voi työskennellä laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti, kun hänellä on riittävät tiedot ja taidot sekä riittävä määrä opintoja takanaan. Opiskelijoiden opintorekisteriotteet tarkistetaan aina.

Karaatissa työskentelevillä työntekijöillä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito. Nämä asiat varmistetaan ennen työsuhteen alkamista.

Jos havaitsemme työntekijän osaamisessa tai työskentelyssä puutteita, käymme niistä keskustelua, perehdytämme lisää ja ohjaamme lisäkoulutukseen. Joskus voi olla tarpeen myös rajoittaa työntekijän työnkuvaa määräajaksiksi, jos lisäperehdytys ja koulutus ei tuota riittävää tulosta. Esimerkiksi lääkeluvat voidaan poistaa määräajaksi, jos lääkehoidossa on toistuvia tai vakavia virheitä.

3.4.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Tavana Karaatissa rekrytointitarve todetaan yksikössä ja lupa rekrytointiin antaa palvelupäällikkö. Yksikönjohtaja välittää rekrytointipyyntönsä rekrytointitiimille, joka julkaisee haun Mol.fi, Duuntoriin ja Aspa Palvelut Oy sisäiseen hakuun.

Työnhakijat haastatellaan yksikönjohtajan ja /tai vastaavan ohjaajan/ työryhmän jäsenen kanssa. Kaikilta työnhakijoilta tarkastetaan hakijoiden ammattioikeudet ja rekisteritiedot sekä rikosrekisteriote.

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.

Käytössä on 6 kuukauden 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.

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. Yksikön johtaja suunnittelee perehdytyksen aikataulun. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa yksikön johtaja työsuhteeseen, henkilökeskeiseen 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 määrittävät 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 osaaminen 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 Karaatin 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
Ammattitaitoisten työntekijöiden saatavuus ja pysyminen.	Keskisuuri	Pätevyyksien tarkastus työhaastattelussa, koulutukset työsuhteen aikana. Hyvä perehdytys.
Sijaisten osaamisen puutteet	Keskisuuri	Perehdytysohjeet, henkilöstön tuki, osaamisen varmistaminen ennen työvuoroa
Kuormittuminen henkilöstövajeen aikana	Suuri	Työn kuormituksen seuranta, esihenkilön tuki, priorisointi asiakasturvallisuus edellä

Taulukko 4.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

3.5.1 Palvelutarpeen arviointi ja palveluiden toteuttamissuunnitelma

Tavana Karaatissa asiakastyötä ohjaa yhdessä asiakkaan kanssa palveluista laadittava suunnitelma. Suunnitelma perustuu palvelutarpeen arviointiin ja on linjassa asiakkaan kunnan laatiman palvelusuunnitelman kanssa.

Asukkaan muuttaessa Tavana Karaattiin, tehdään alustava toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa muuttamisesta. Suunnitelma laaditaan verkostopalaverissa, johon kutsutaan aina tilaajan edustaja, asukkaan kuntoutuksessa mukana olevat tahot (esim. psykoosipoli-klinikka) ja asukkaan niin halutessa, hänen omaisensa tai muu läheisensä. Asiakkaan palvelutarvetta mitataan myös LivingSkills toimintakykymittarin avulla. Toimintakykyä mitataan vähintään puolivuositain, tarvittaessa tiheämmin.

Suunnitelma tarkastetaan tilaajan kanssa tehdyn puitesopimuksen tai ostopalvelusopimuksen mukaisessa aikataulussa, tai aina kun kuntoutujan tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään vuoden välein. Tarkistuksessa arvioidaan asukkaan edellisen palvelusuunnitelman toteutumista, kuntoutumisen etenemistä, sen hetkistä elämäntilannetta ja kuntoutustavoitteita. Tarkistamiseen osallistuvat mahdollisuuksien mukaan samat henkilöt kuin sen laatimiseenkin.

Suunnitelman laadinnasta vastaa asiakkaalle nimetty omaohjaaja. Suunnitelman laadintaan voivat osallistua, asiakkaan niin halutessa, asiakkaan läheiset tai muu asiakkaan kanssa sovittu henkilö.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmä Domacaressa olevalle pohjalle. Omaohjaajat vastaavat suunnitelmien laadinnasta, päivittämisestä 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. Yksikön johtaja huolehtii, että työntekijä on perehdytetty asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiseen.

Tavana Karaatin ohjaajat kirjaavat asiakkaan päivittäiset huomiot siten, että kirjaukset tukevat ja arvioivat suunnitelman tavoitteita. Huomiot kirjataan käynnin päätteeksi mikä mahdollistaa sen, että asiakas osallistuu huomion kirjaamiseen.

Uusi tai päivitetty toteuttamissuunnitelma käydään aina henkilöstökokouksessa läpi. Näin varmistamme, että kaikki ovat tietoisia kyseisen asukkaan tavoitteista. Päivittäiset kirjaukset pohjautuvat suunnitelmassa olevien tavoitteiden pohjalta.

Toteuttamissuunnitelmat tarkastaa yksikön johtaja tai sovitusti vastaava ohjaaja.

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 ja rajoittaminen

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan yksikön jokapäiväisessä arjessa. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden vahvistamista. Palvelussa tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsenäistä elämää, osallisuutta yhteisönsä 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.

Tavana Karatin henkilökunnan velvollisuutena on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukas pääsee aina vaikuttamaan häntä koskeviin päätöksiin sekä omaan viikko- ohjelmaansa.

Jokaisella Karaatin asukkaalla on oma asunto, johon hän on tehnyt vuokrasopimuksen ja jonka hän voi halutessaan sisustaa mielensä mukaisesti. Henkilökunta tai muut henkilöt saavat mennä asuntoon vain asukkaan ollessa paikalla ja/tai asukkaan luvalla.

Asiakkaiden kanssa voidaan tehdä yhteisiä sopimuksia asukkaiden hyvinvointi, toipuminen sekä turvallisuus huomioon ottaen. Asukkaalle laadimme yhdessä asukkaan kanssa yksilöllisen viikko-ohjelman sekä asumisen toteuttamissuunnitelman yksilöllisine tavoitteineen. Asukkaamme osallistuvat aina oman toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun, arviointiin sekä itseään koskevaan päätöksentekoon.

Karaatissa ei ole käytössä rajoitustoimeenpiteitä

3.5.4 Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen

Asiakkaiden ja omaisten osallistumista yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen tuetaan. Se on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asukkaiden toiveita ja tarpeita kuullaan ja kysellään kodin arjessa päivittäin ja niitä toteutetaan ja huomioidaan muun muassa kodin viikko- ohjelmassa ja ruokailussa.

Yhteisökokous pidetään viikoittain, jossa aiheena ovat mm. kokemukset yksikön toiminnasta sekä asukkaiden omia esiin nostamia asioita ja toiveita. Kokouksesta kirjataan pöytäkirja tiedoksi kaikille ja ne säilytetään kansiossa ryhmähuoneessa. Karaatissa on myös palaute-laatikko, johon asukkaat voivat jättää palautetta.

Asiakkaan osallisuus korostuu kun asiakas on mukana päättämässä omaa elämäänsä koskevista asioista ja saamansa palvelun muodoista ja sisällöistä. Toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa keskitytään asiakkaan voimavaroihin ja vahvuuksiin. Asiakas kertoo, mikä on hänelle tärkeää ja millä tavalla hän haluaa itseään autettavan.

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-välileheltä löytyvien yhteystietojen ja sähköisen lomakkeen kautta. Palautetta voi antaa myös kasvotusten, puhelimitse, sähköpostitse, tekstiviestitse tai yksikön palautelaatikon kautta. Asiakkaille lähetetään kuukausittain kuukausikirje, jonka liitteenä on palautelomake. 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 reagoimista vaativiin palautteisiin ja reklamaatioihin reagoidaan heti.

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.

Karaatissa käydään asiakkaiden kanssa läpi säännöllisin väliajoin heidän oikeuksiaan yhteisökokouksissa.

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. Yksikönjohtaja vastaa konkreettisista, korjaavista toimenpiteistä ja työkäytänteiden / toimintatapojen muuttamisesta Tavana-Karaatissa. Palvelupäällikkö käy yksikön 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	Evelyn Homanen
Tehtävänimike	Yksikönjohtaja
Sähköposti	evelyn.homanen@tavana.fi
Puhelinnumero	0444932050

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.

Länsi Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot	
Nimi	Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hillander (ma ja to), Katri Tuomi-Andersson
Tehtävänimike	Sosiaalivastaava
Sähköposti	sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
Puhelinnumero	p. 029 151 5838 Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Pirkanmaan hyvinvointialue

Nimi	Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen
Tehtävänimike	Sosiaalivastaava
Sähköposti	sosiaaliasiaavastaava@pirha.fi
Puhelinnumero	p. 040 504 5249 Ma, ke, to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatileteissa. 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	
Tehtävänimike	Kuluttajaneuvonta
Puhelinnumero	Puh: 09 5110 1200 Palveluaika normaalisti ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

Tavana Karaatin 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
Asiakas ei uskalla tehdä omaa kuntoutusta koskevia päätöksiä.	Suuri, Kuntoutusta ei toteudu.	Asiakasta rohkaistaan tekemään omaan elämään koskevia päätöksiä.
Asiakasta koskevat päätökset tehdään ilman hänen osallistumistaan	Pieni- vaikuttaa luottamukseen ja koettuun oikeudenmukaisuuteen	Asiakkaan kuuleminen ennen päätöksentekoa, selkeä kirjaaminen asiakastietoihin, asiakkaan oma rooli korostuu
Muistutuksia ja palautteita ei käsitellä asianmukaisesti tai niiden perusteella ei toimita	Keskisuuri	Toimintamalli muistutusten ja palautteiden käsittelyyn, käsittelyn dokumentointi ja seuranta

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 reagointia vaativissa tilanteissa asiasta tulee kertoa viipymättä yksikön johtajalle tai vastaavalle ohjaajalle. Yksikön johtaja tai hänen nimeämä sijainen raportoi ilmoitetun vakavan poikkeaman palvelupäällikölle. Riskiltään merkittävät laatu-poikkeamat käsitellään erikseen yksikön johtajan, palvelupäällikön ja myynti- ja laatu-päällikön kanssa yhdessä. Työsuojelullisiin 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.

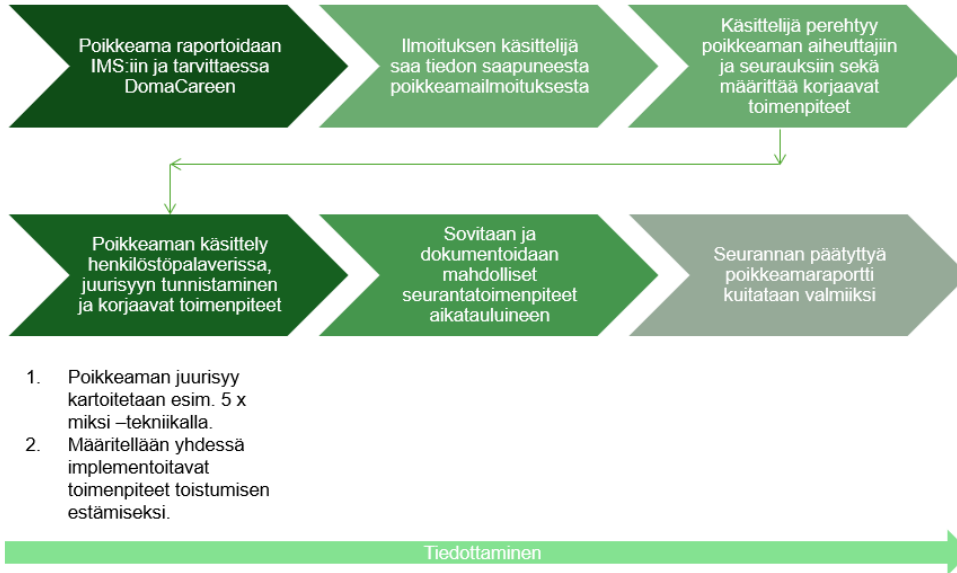
Poikkeamien käsittelyssä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat tapahtuman ja tilanteiden juurisyiden selvittäminen, ohjeistuksen päivittäminen tai kertaaminen, tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi sekä omavalvonnan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

Tavana Karaatissa omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan mahdollisimman pian. Epäkohta tunnistetaan poikkeamaraporttien sekä palautteiden kautta ja arjessa havainnoiden. Poikkeamaraportit käsitellään viikoittain tiimipalaverissa.

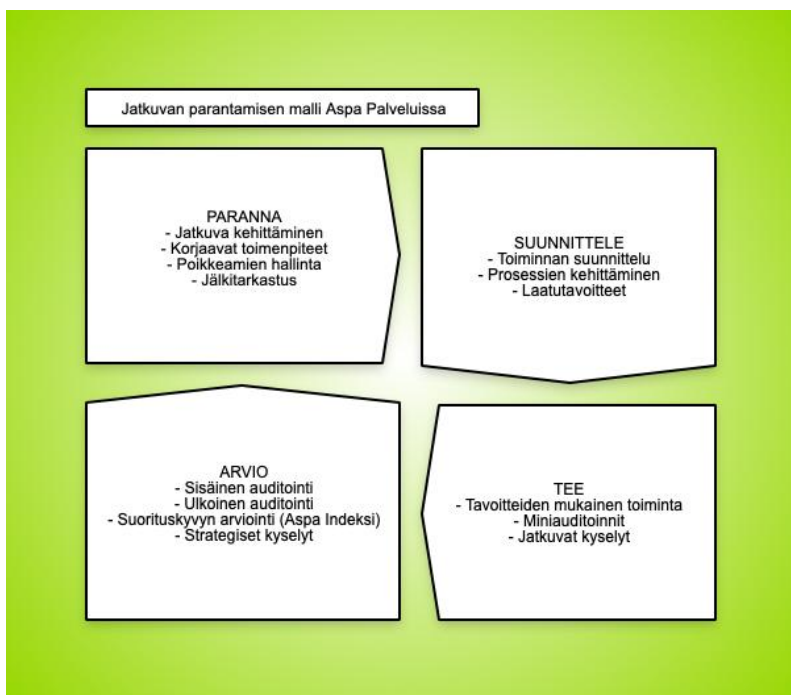
Työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät riskit ja vaaratekijät selvitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa toimintaympäristön tai tilanteiden muuttuessa.

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

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 laatuavoitteet, 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 omaavalvonnallisoin 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 laatujärjestelmästä. 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.

Tavana Karaatissa käydään henkilöstön kanssa säännöllisin väliajoin läpi lain edellyttämän ilmoitusvelvollisuuden toimintaohjeet. Ilmoitusvelvollisuuden toimintaohjeet on kalanteroitu käytäväksi tiimipalavereissa joka toinen kuukausi.

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 uhananut, 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 palvelupäällikköä 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 tapatumen 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 muistiota, jotka tallennetaan työsuojelukan- sioon. Käsittelyyn kuuluu keskustelu työyhteisössä työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa.

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

Valvontalain 29 § mukaan palveluntuottajan tulee ilmoittaa vakavista vaaratilanteista val- vontaviranomaiselle. Valvira tutkii tapaukset, joissa hoidon tai sen laiminlyöminen epäillään aiheuttaneen henkilön kuoleman tai vaikean vammautumisen. Aluehallintovirastojen tehtä- viin kuuluvat erilaiset oikeusturvaan, perusoikeuksiin ja turvalliseen ympäristöön liittyviä val- vontatehtävät. Työtapaturmasta ilmoitetaan työsuojeluviranomaiselle ja poliisille, mikäli seu- rauksena on kuolema tai vaikea vamma. Työsuojeluviranomainen selvittää tapahtumaan johtaneet syyt ja tapahtumien kulun sekä mahdollisuudet estää samankaltaisten tapatur- mien toistuminen. Tutkinnassa selvitetään, liittyykö työtapaturmaan sellaisia työsuojelulain- säädännössä annettujen velvoitteiden laiminlyöntejä, joiden perusteella työsuojelun vastuu- alueen tulee tehdä ilmoitus tai esitutkintapyyntö rikosepäilystä poliisiviranomaiselle.

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

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Tavana Karaatissa kaikki palautteet käsitellään ja hyödynnetään suunnitelmallisesti laadi- tujen prosessien mukaisesti. Yksikönjohtajan johdolla käydään palautteet läpi työkokouk- sessa. Yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa luodaan palautteiden pohjalta uusia toimintamalleja.

Henkilökuntaa ohjeistetaan ja muistutetaan säännöllisesti käytössä olevista palautekanavista. Palautteet ovat myös osa omavalvontaa, joten asia nousee esille omavalvontasuunnitelmassa.

Käytössä olevista palautekanavista ohjeistetaan ja muistutetaan säännöllisesti intrassa, kuukausikirjeissä ja yksiköiden palaverissa. 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

Tavana Karaatin keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet vuodelle 2026 sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus: toteuttamissuunnitelmat ovat ajan tasalla ja asiakkaat tietävät, mitä heidän kuntoutukseensa sisältyy.	Jatkuva	Omaohjaajalla päävastuu. Seuranta Yksikönjohtaja/ vastaava ohjaaja	
Laadukas kirjaaminen: Kirjaaminen vastaa asiakkaan toteuttamissuunnitelmaa ja kuntoutusta arjessa.	Jatkuva	Työryhmä, yksikönjohtaja/ vastaava ohjaaja	
Poikkeamaraporttien prosessi: Poikkeamia tehdään ja käsitellään loppuun saakka.	Jatkuva	Työyhteisö, Yksikönjohtaja	

Taulukko 6.

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Tavana Karaatin omavalvontasuunnitelma on sähköisesti luettavissa yrityksen verkkosivuilla sekä julkisesti nähtävänä paperiversiona yksikössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvattun 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.

Karaatissa toteutamme ja seurataan omavalvontaa ja sen toteutumista päivittäisillä itsearvioinneilla, raportoinneilla ja poikkeamien käsittelyllä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti neljän kuukauden välein ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Neljän kuukauden välein tarkastellaan myös omavalvonnan sisältöä ja raportoidaan kehityskohteista. Henkilökunnan velvollisuus ilmoittamaan omavalvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle, jos muutostarpeita havaitaan.

5.1 Päiväys ja allekirjoitus

Päiväys		Versio	Laatijat
23.1.2026		1.0	

Versio: 1

maan tavanista arka
