# OMAVALVONTAOHJELMA

*Alfakuntoutus Hervanta Oy*

Y-tunnus 2301569-4

Päivitetty 1.7.2026

## Asiakirjan tila ja hyväksyntä

Asiakirjan hyväksyjä: Anne Ahonen Hyväksymispäivä: 1.7.2026 Versio: 1.2.

Seuraava tarkistus: toimintaa tai sääntelyä koskevan olennaisen muutoksen yhteydessä ja osana säännöllistä omavalvonnan seurantaa.

## Sisältö


1 Johdanto

2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3 Omavalvonnan tavoitteet, toteuttaminen ja seuranta

4 Laadunhallinta

4.1 Asiakkaana Alfakuntoutus Hervanta Oy:llä

4.2 Asiakaspalaute

4.2.1 Muistutukset

4.3 GAS-tavoitteiden seuranta

5 Henkilöstö

5.1 Työn organisointi ja tehtävien jako

5.2 Rekrytointi

5.3 Perehdytys

5.4 Osaamisen kehittäminen

5.5 Työsuojelu

5.6 Henkilöstötyytyväisyys

5.7 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

6 Turvallisuus

6.1 Asiakasturvallisuus

6.2 Työturvallisuus

6.3 Tietosuoja

7 Riskit ja niihin varautuminen

8 Lääkehoito ja lääketurvallisuus

9 Kehittäminen ja vastuullisuus

# 1 Johdanto

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa Alfakuntoutus Hervanta Oy:n palveluntuottajatasoiset menettelyt palvelujen laadun, turvallisuuden, yhdenvertaisuuden ja lainmukaisuuden varmistamiseksi. Ohjelmaa laadittaessa huomioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettu laki (741/2023), erityisesti omavalvontaohjelmaa koskeva 26 §. Ohjelmaa tarkistetaan toiminnan ja sääntelyn muuttuessa.

Omavalvontaohjelmassamme kuvaamme sitä, miten seuraamme palvelujen toteutumista, niiden turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta sekä miten korjaamme toiminnassamme havaitut puutteet. Omavalvontaohjelmassa kuvatut toimintatavat koskevat kaikkea toimintaamme. Ohjelman tarkoituksena on varmistaa, että yrityksen tarjoamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat laadultaan ja turvallisuudeltaan yhtenäisiä, lakiin perustuvia ja asiakaslähtöisiä riippumatta siitä, missä yksikössä palvelu tuotetaan.

Alfakuntoutus Hervanta Oy sitoutuu avoimeen omavalvontaan. Tämä ohjelma toimii perustana kunkin palveluyksikön tarkemmille, yksikkökohtaisille omavalvontasuunnitelmille. Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä yrityksen kotisivuilla sekä yksiköiden toimipisteissä.  Päivitämme omavalvontaohjelmaa, kun omavalvontaan liittyvässä ohjeistuksessa tapahtuu muutoksia, tai muutoin havaitaan toiminnassa kehittämiskohteita.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa Tampereen Hervannan ja Lempäälän palveluyksiköt.

# 2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Hervannan yksikkö** sijaitsee osoitteessa Väkipyöränkatu 11, 33720 Tampere. Se on Pirkanmaan hyvinvointialueella toimiva 30-paikkainen kevyen yhteisöllisen asumisen yksikkö mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä erityistä tukea tarvitseville täysi-ikäisille asiakkaille. Yksikkö tarjoaa päihteetöntä, retkahdukset sallivaa kevyttä yhteisöllistä asumista sekä lyhytaikaista asumispalvelua. Yhteisöllisessä asumisessa tuetaan asiakkaan arjenhallintaa, asumisen taitoja, psyykkistä ja fyysistä vointia, päihteettömyyttä sekä osallisuutta. Asiakkaan kanssa laaditaan yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma, ja kuntoutumista tuetaan viikoittaisilla tukikäynneillä, yksilöllisellä ohjauksella ja avoimella ryhmätoiminnalla. Asiakas osallistuu toimintansa suunnitteluun; läheiset osallistuvat hänen niin halutessaan. Lyhytaikainen asuminen on toimintasuunnitelman mukaan määräaikainen, noin 3–6 kuukauden palvelukokonaisuus, jonka hyvinvointialue voi hankkia yksilöhankintana. Sen tavoitteena on vakauttaa elämäntilanne, vahvistaa toimintakykyä ja suunnitella tarkoituksenmukainen jatkopolku yhdessä asiakkaan ja palveluverkoston kanssa. Asukkaiden noin 25 $m^2$:n yksiöt sijaitsevat kolmessa rivitalossa. Pihapiirin yhteisessä rakennuksessa on oleskelu-, keittiö-, ruokailu-, sauna- ja pesutiloja sekä henkilökunnan toimisto. Käytössä on myös grillikatos.

**Lempäälän yksikössä** tuotetaan yhteisöllisen asumisen palvelua 10 asiakaspaikkaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä erityistä tukea tarvitseville täysi-ikäisille asiakkaille. Tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa, arjessa selviytymistä, psyykkistä vointia ja päihteettömyyttä. Asuminen perustuu vuokrasopimukseen sekä yksilöllisen tarpeen mukaiseen palveluun ja sosiaaliohjaukseen.

Henkilökunta on koulutettua ja työtä ohjaa vahvasti lainsäädäntö. Työryhmän kanssa käydään arvopohjaista keskustelua viikoittain palavereissa sekä työtä reflektoidaan päivittäin henkilökunnan kesken. Yksiköissä on omat arvot, jotka ohjaavat työtä ja näkyvät arjessa.

## 3 Omavalvonnan tavoitteet, toteuttaminen ja seuranta

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (40 §) edellyttää, että palveluntuottaja varmistaa omavalvonnalla tehtäviensä lainmukaisen hoitamisen ja tekemiensä sopimusten noudattamisen.

Omavalvontaohjelma toimii yksiköiden toiminnan suunnittelun, toteutuksen, arvioinnin ja kehittämisen keskeisenä työvälineenä. Omavalvontaohjelma toimii henkilöstön päivittäisen työn tukena ja on osa perehdytystä. Sen sisältöä käsitellään säännöllisesti työryhmän palavereissa, jolloin varmistetaan, että toimintaa toteutetaan yhteisten linjausten mukaisesti.

Yksiköiden laatua seurataan järjestelmällisesti ja laadun seurantaa dokumentoidaan jatkuvasti. Keskeisiä laadun seurannan keinoja ovat asiakaspalaute, säännölliset tiimipalaverit, poikkeamien ja riskien seuranta, kuntoutussuunnitelmien ja GAS-tavoitteiden ajantasaisuus, henkilöstömitoitus ja koulutustaso.

Valvontalain (741/2023) 26 §:n mukaisesti omavalvontaohjelman toteutumista seurataan ja seurannan perusteella tehtävät havainnot sekä korjaavat toimet julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluyksikkökohtaisia omavalvontasuunnitelmia ja niiden seurantaa koskevat lain 27 §:n velvoitteet. Havaitut puutteet korjataan ja toimenpiteiden toteutumista seurataan. Julkaisukäytäntö ja viimeisimmät raportit varmistetaan ennen ohjelman hyväksymistä.

Päivitystarpeita tunnistetaan poikkeamailmoitusten, asiakaspalautteen ja riskiarvioiden perusteella. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön palavereissa. Henkilöstö perehdytetään muutosten tullessa ja niiden toteutumista seurataan arjen toiminnoissa. Täten pyritään takaamaan, että omavalvonta ei jää vain asiakirjaksi, vaan toimii aitona osana toiminnan kehittämistä.

## 4 Laadunhallinta

Alfakuntoutuksessa hyvä ja laadukas toiminta varmistuu sillä, että kehitämme yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa toimintatapoja.  Laatutyön varmistamiseksi olemme kehittäneet prosessikuvauksen asiakkaan jokaiseen asumisen vaiheeseen. Prosessinkuvaus auttaa seuraamaan kokonaiskuvaa sekä tuottamaan palveluita yhtenäisesti, laadukkaasti ja vaikuttavasti.

Asiakaslähtöisyys on toimintamme keskeinen periaate. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen kuntoutussuunnitelma ja GAS-tavoitteet, joissa korostuu asiakkaan näkemys hänen voimavaroistaan ja tuen tarpeistaan.

Seuraamme ja arvioimme toimintaamme päivittäisessä työssä sekä suunnitelmallisesti dokumentointia hyödyntäen. Asiakkaiden kuntoutumista ja tavoitteiden etenemistä seurataan kuntoutussuunnitelman ja GAS-tavoitteiden pohjalta. Henkilöstöllä on säännöllisesti viikoittain tiimipalaverit, joissa toimintaa arvioidaan ja pyritään kehittämään.

Poikkeamia varten yksiköihin on luotu selkeät toimintaohjeet. Arjessa tapahtuviin poikkeamatilanteisiin puututaan ja ne dokumentoidaan sekä käsitellään viikoittaisissa tiimipalavereissa. Poikkeamien käsittelyssä arvioidaan tapahtumien syyt, vaikutukset sekä tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Yksiköissä noudatetaan järjestelmällistä riskienhallinnan toimintamallia, jonka tavoitteena on ennaltaehkäistä turvallisuutta vaarantavia tilanteita. Toimintamalleja käydään läpi säännöllisesti henkilöstön tiimipalavereissa.

Laadukas ja turvallinen palvelu perustuu osaavaan ja ammattitaitoiseen henkilöstöön. Uudet työntekijät perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti ja jokaisella työntekijällä on työtehtäväänsä soveltuva koulutus. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään vuosittaisen koulutussuunnitelman mukaisesti sekä säännöllisellä työnohjauksella ja tiimipalavereilla.

## 4.1 Asiakkaana Alfakuntoutus Hervanta Oy:llä

Asiakkaat ohjautuvat yksikköön sosiaalityön tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arvioinnin pohjalta varmistamme, että yksikön resurssit ja osaaminen vastaavat asiakkaan yksilöllistä tuen tarvetta jo ennen palvelun alkamista.

Asiakas ohjautuu palveluun sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Ennen jakson alkamista arvioidaan, vastaavatko yksikön resurssit ja osaaminen asiakkaan tarpeita. Asiakkaalle nimetään omaohjaaja, ja hänen kanssaan laaditaan yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma sekä soveltuvat GAS-tavoitteet. Hervannan yhteisöllisessä asumisessa tukena ovat viikoittaiset tukikäynnit, yhteisöllinen toiminta ja tarvittaessa yksilökeskustelut. Lyhytaikaisessa asumisessa asiakkaalle laaditaan jakson tavoitteet ja jatkosuunnitelma; etenemistä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan, hyvinvointialueen ja palveluntuottajan kanssa. Asiakkaan palvelu ja tavoiteseuranta dokumentoidaan sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Alfakuntoutuksessa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, ja hänen osallisuuttaan kunnioitetaan kaikessa häntä koskevassa päätöksenteossa. Asiakas osallistuu omiin verkostopalavereihin, joita järjestetään säännöllisesti sekä aina tarvittaessa oman sosiaalityöntekijän ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Yksiköissä järjestetään viikoittain asukaskokous. Kokouksissa asiakkaat pääsevät osallistumaan arjen suunnitteluun, tuleviin tapahtumiin sekä koko yksikön toiminnan kehittämiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja kunnioittaminen on osa toimintakulttuuriamme. Se näkyy jokapäiväisessä arjessa siten, että tuemme asiakasta tekemään omat valintansa ja kunnioitamme hänen yksityisyyttään. Henkilöstö käyttää työskentelyssään osallistavia työmenetelmiä, joka osaltaan vahvistaa asiakkaiden omaa toimijuuttansa.

Jokainen asiakas kohdataan tasavertaisena yksilönä. Tasavertaisuus ei tarkoita kaikille samanlaista palvelua, vaan jokaisen asiakkaan yksilöllisten tarpeiden sekä voimavarojen huomioimista. Alfakuntoutus Hervannan yksiköt ovat sitoutuneet syrjimättömyyteen kaikessa toiminnassaan.

## 4.2 Asiakaspalaute

Alfakuntoutus Hervanta Oy:n yksiköissä kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta asiakkailta - vähintään kahdesti vuodessa. Palautteen keräämiseen käytetään kirjallista asiakastyytyväisyyskysely lomaketta. Saadut palautteet käydään läpi kunkin yksikön henkilöstön kanssa. Tuloksia analysoidaan vertaamalla niitä aiempiin asiakastyytyväisyyskyselyihin, mikä mahdollistaa laadun kehityksen seurannan pitkällä aikavälillä.

Palautteen pohjalta sovitaan konkreettiset toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi. Mikäli palautteessa nousee esiin merkittäviä epäkohtia, niihin reagoidaan viipymättä osana omavalvonnan poikkeamien hallintaa.

Asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan antamaan palautetta myös matalalla kynnyksellä jokapäiväisessä arjessa. Suullinen palaute kirjataan tarvittaessa ylös, jotta se huomioidaan osana jatkuvaa laadunvarmistusta.

Yksiköiden vastaavat ohjaajat ovat vastuussa asiakaspalautteiden yhteenvedosta ja käsittelystä.

Asiakaspalautteiden koosteet käsitellään yhdessä asiakkaiden kanssa asiakkaille järjestettävän asukaskokouksen yhteydessä.

#### 4.2.1 Muistutukset

Alfakuntoutuksessa jokaisella asiakkaalla on oikeus hyvään ja kunnioittavaan kohteluun. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, häntä tuetaan käyttämään lakisääteisiä oikeusturvakeinojaan.

Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun Lupa- ja valvontavirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

Epäasiallisesta kohtelusta keskustellaan yksiköiden vastaavien ohjaajien ja hallinnon kanssa. Henkilöstö ohjeistaa ja avustaa asiakkaita muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Asiakkaita ohjataan olemaan tarvittaessa sosiaaliasiavastaavaan yhteydessä. Yksiköissä on asiakkaiden saatavilla kirjalliset ohjeistukset muistutuksen tekemiseen.

Epäasiallisen kohtelun havaitsemisesta tehdään myös poikkeama, joka käsitellään työryhmän keskeisessä palaverissa. Epäasiallisen kohtelun tiimoilta ollaan yhteydessä myös palvelun tilaajaan eli Pirkanmaan hyvinvointialueeseen.

### 4.3 GAS-tavoitteiden seuranta

GAS (Goal Attainment Scaling) on Alfakuntoutuksen aiemman ohjelman mukainen työkalu asiakkaan yksilöllisten kuntoutumistavoitteiden asettamiseen ja toteutumisen arviointiin. Työskentely liittyy kuntoutumisjaksoon riippumatta palvelumuodosta.

Henkilöstö on koulutettu käyttämään GAS-toimintakykymittaria työkaluna. GAS-tavoitteita laatiessa toimitaan asiakaslähtöisesti ja asiakkaalle luodaan yksilölliset tavoitteet. Henkilöstö tukee tarvittaessa asiakasta tavoitteiden muotoilemisessa realistisiksi, mitattaviksi sekä saavutettaviksi. GAS-tavoitteet päivitetään tarvittaessa tai vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakkaan kanssa arvioidaan edellisten GAS-tavoitteiden toteutuminen ja tämänhetkisen tilanteen perusteella arvioidaan ja luodaan asiakaslähtöisesti seuraavat tavoitteet. Mikäli asetettuja tavoitteita ei saavuteta, analysoimme syyt yhdessä asiakkaan kanssa ja muokkaamme tarvittaessa tukitoimia vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita.

Varmistamme henkilöstön osaamisen säännöllisillä koulutuksilla ja yhteisillä kirjaamiskäytännöillä molemmissa yksiköissä, jotta mittarin käyttö on yhdenmukaista ja luotettavaa

## 5 Henkilöstö

Ammattitaitoinen, riittävä ja hyvinvoiva henkilöstö on keskeinen edellytys laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumiselle. Henkilöstöön liittyviä käytäntöjä kehitetään jatkuvasti osana omavalvontaa, jotta voidaan varmistaa henkilöstön osaaminen, työssä jaksaminen sekä palveluiden laadukas ja turvallinen toteutuminen. Henkilöstö toimii yksiköissä kuntouttavan, osallistavan ja eettisesti kestävän työotteen mukaisesti. Tässä omavalvontaohjelman luvussa kuvataan yksiköiden keskeiset henkilöstöä koskevat vastuut, käytännöt ja periaatteet.

## 5.1 Työn organisointi ja tehtävien jako

Yksiköiden toiminta perustuu selkeään työn organisointiin ja tarkoituksenmukaiseen tehtävien jakoon. Näillä pyritään toiminnan sujuvuuteen, asiakasturvallisuuteen ja laadukkaaseen palveluntuottamiseen. Työn organisointia arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa ja arjen sujuvuutta.

Kummassakin yksikössä vastaavat ohjaajat toimivat lähiesihenkilöinä, ja toimitusjohtaja tukee operatiivista ja hallinnollista toimintaa. Vastuualueet jaetaan työryhmien kesken. Hervannan toimintasuunnitelman mukaan yksikössä toimii sairaanhoitaja (AMK) ja lähihoitajia, joilla on päihde- ja mielenterveysalan osaamista; yksikössä voi työskennellä myös yrityksen muiden yksiköiden henkilöstöä.

Selkeä työnjako ja toimiva organisointi tukevat työyhteisön sujuvaa yhteistyötä sekä edistävät turvallista, asiakaslähtöistä ja kuntouttavaa työskentelyä.

## 5.2 Rekrytointi

Alfakuntoutus Hervanta Oy:n rekrytoinneissa noudatetaan tasa-arvoisia sekä yhdenvertaisia rekrytointiperiaatteita. Uudet työntekijät sekä sijaiset perehdytetään systemaattisesti yksikön toimintaan (perehdytyksestä lisää luvussa 5.3).

Alfakuntoutus Hervanta Oy vastaa siitä, että molemmissa palveluyksiköissä työskentelee toiminnan laajuuteen ja asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Tarkistamme jokaisen työntekijän ammatillisen pätevyyden sekä rekisteröinnin (Terhikki/Suosikki) työsuhteen alussa.

Rekrytoinneissa otamme huomioon ammatillisen pätevyyden lisäksi henkilön pätevyyttä kuntoutustyöhön ja sitoutumista yrityksen arvoihin.

Palveluntuottaja huolehtii, että äkillisissä poissaolotilanteissa yksiköiden toimintaedellytykset ja asiakasturvallisuus säilyvät. Käytämme ensisijaisesti tuttua varahenkilöstöä.

## 5.3 Perehdytys

Alfakuntoutuksessa perehdytys on suunnitelmallinen prosessi. Kattavalla ja suunnitelmallisella perehdytyksellä varmistetaan, että jokainen työntekijä hallitsee yksikön turvalliset toimintatavat, asiakaslähtöisen työotteen ja lainsäädännön vaatimukset.

Yksiköiden esihenkilöt vastaavat perehdytyksen kokonaisuudesta, työsopimusasioista sekä vaitiolositoumuksista. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä työryhmästä, joka käy läpi kirjallisen perehdytyssuunnitelman kohta kohdalta ja perehdyttää uuden työntekijän arjen työhön.

Perehdytys kattaa yksikön toimintatavat, turvallisuusohjeet, asiakaskohtaiset kuntoutussuunnitelmat (mukaan lukien GAS-tavoitteet) sekä tietoturva-asiat. Tiedostamme työn laaja-alaisuuden, joten perehdytys on prosessi, joka jatkuu suunnitelmallisen perehdytyksen jälkeen työn ohessa. Esihenkilö seuraa perehtymisen edistymistä jokapäiväisessä arjessa sekä säännöllisillä yksilökeskusteluilla.

Keräämme uusilta työntekijöiltä suullista palautetta perehdytysprosessista. Kehitämme parhaillaan kirjallista palautelomaketta, joka täytetään määräajan kuluttua aloituksesta. Palautteen avulla perehdytyssuunnitelmaa päivitetään vastaamaan työn vaatimuksia.

## 5.4 Osaamisen kehittäminen

Alfakuntoutus Hervannan yksiköissä panostetaan kattavasti henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Yksiköihin on luotuna koulutussuunnitelmat, jonka mukaisesti yksikön henkilökuntaa koulutetaan.

Koulutusten sisällössä painotetaan asiakasryhmien erityisosaamista, lakisääteisiä täydennyskoulutuksia sekä kehitystarpeita, joita nousee esiin asiakaspalautteista tai poikkeamien seurannasta.

Henkilöstön osaamista ja koulutustarpeita seurataan säännöllisesti jokapäiväisessä arjessa, kehityskeskusteluissa sekä viikoittaisissa henkilöstön palavereissa.

## 5.5 Työsuojelu

Alfakuntoutuksessa työsuojelun tavoitteena on varmistaa terveellinen ja turvallinen työympäristö, jossa ennaltaehkäistään työtapaturmia, ammattitauteja sekä työn psyykkistä kuormittavuutta.

Mielenterveys- ja päihdetyössä on keskeistä varautua haastaviin asiakastilanteisiin. Molemmissa yksiköissä on luotuna yksilölliset toimintaohjeet uhkaavien tilanteiden varalle. Yksintyöskentelyyn liittyvät riskit on arvioitu, ja niitä hallitaan selkeillä toimintaohjeilla ja yhteydenpitokäytännöillä.

Työn henkinen kuormittavuus tunnistetaan ja sitä hallitaan aktiivisesti. Alfakuntoutus tarjoaa säännöllistä työnohjausta henkilöstölle. Erityisen kuormittavien tilanteiden jälkeen järjestetään aina purkukeskusteluja työyhteisön sekä esihenkilöiden kesken.

Yksiköissämme toimii nimetty työsuojeluvaltuutettu/yhteyshenkilö, ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa on tiivistä ja ennaltaehkäisevää.

## 5.6 Henkilöstötyytyväisyys

Mittaamme henkilöstötyytyväisyyttä vuosittaisilla tyytyväisyyskyselyillä, joissa kartoitetaan työn sujuvuutta, johtamista, työilmapiiriä ja työssä jaksamista. Tulokset käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja niiden pohjalta sovitaan tarvittavia kehittämistoimenpiteitä.

Jokaisen työntekijän kanssa käytävät säännölliset kehityskeskustelut mahdollistavat yksilöllisen tuen, ammatillisen kehittymisen seuraamisen sekä myös mahdollisten kuormitustekijöiden tunnistamisen varhaisessa vaiheessa.

Kannustamme työntekijöitä tuomaan epäkohtia ja kehitysehdotuksia esiin matalalla kynnyksellä niin tiimipalavereissa kuin yksilöllisissä keskusteluissa. Työntekijöiden näkemykset otetaan huomioon yksiköiden toimintatapojen kehittämisessä.

Vaikka toimimme kahdessa eri toimintayksikössä, vahvistamme koko organisaation yhteishenkeä mm. yhteisillä koulutuspäivillä. Tämä mahdollistaa myös hyvien käytäntöjen jakamisen yksiköiden välillä.

## 5.7 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstö toimii sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden perusteella. Työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle tehtävässään havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan epäkohdasta, sen uhasta tai muusta lain tarkoittamasta ilmoitettavasta seikasta. Ilmoituksen jatkokäsittely ja mahdolliset viranomaisilmoitukset tehdään lain ja yksikkökohtaisten menettelyohjeiden mukaisesti. Ilmoittajaan ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanne selvitetään ja keskustellaan asianosaisten kanssa. Mahdolliset jatkotoimenpiteet määräytyvät tilannekohtaisesti. Jokainen tilanne kirjataan yksiköiden toiminnanohjausjärjestelmään. Tapahtuma käydään läpi yhdessä henkilöstön kesken ja pohditaan mitä tapahtuneesta voidaan oppia.

Asiakasta ohjeistetaan tarvittaessa tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaaliasiavastaavaan. Epäkohdasta tehdään ilmoitus aina myös tilaajalle.

# 6 Turvallisuus

Turvallisuus on keskeinen ja tärkeä osa laadukasta palvelua. Tässä luvussa kuvataan yksikön toiminta ja periaatteita, joilla pyritään varmistamaan asiakkaiden, henkilöstön ja toiminnan tietoturvallinen toteutuminen. Yksiköissä turvallisuutta edistetään ennakoivalla toiminnalla, selkeillä toimintatavoilla ja ohjeistuksilla, henkilöstön osaamisen ylläpitämisellä sekä mahdollisten riskien tunnistamisella ja poikkeamien prosessinmukaisella käsittelyllä.

## 6.1 Asiakasturvallisuus

Alfakuntoutuksessa asiakasturvallisuus muodostuu fyysisestä- ja psyykkisestä turvallisuudesta sekä tuotettavan palvelun laadusta. Turvallisuus varmistetaan ennakoivilla toimintatavoilla sekä yhtenäisillä prosesseilla molemmissa yksiköissä.

Yksikköihin on luotu pelastussuunnitelma ja toimintasuunnitelma poikkeusolojen sekä häiriötilanteiden varalle toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi. Asiakkaiden kanssa käydään säännöllisesti läpi paloturvallisuus asioita sekä asiakkaat ohjeistetaan yksikön paloturvallisuuteen asiakkaiden muuttaessa yksikköön.

Yksikköön muuttavien asiakkaiden kanssa käydään perusteellisesti läpi yksikön toimintaa koskevat säännöt sekä palvelusopimus.  Yksiköiden arki on suunniteltu mahdollisimman johdonmukaiseksi.

Henkilöstö on koulutettua ja jokaisen työntekijän riittävä osaaminen huomioidaan jo rekrytointivaiheessa. Henkilöstö perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti yhteneväisten prosessien varmistamiseksi. Yhteneväiset prosessit takaavat yhdenmukaiset toimintatavat, joka on tärkeä osa asiakasturvallisuutta. Henkilöstö saa säännöllistä koulutusta lääkehoidossa, ensiavussa sekä haastavien tilanteiden kohtaamisessa.

Kaikki asiakasturvallisuutta vaarantaneet tilanteet ja 'läheltä piti' -tilanteet raportoidaan poikkeamailmoituksina, jotta voimme kehittää toimintaamme ja estää asiakasturvallisuutta uhkaavat tilanteet jatkossa.

## 6.2 Työturvallisuus

Työturvallisuus nähdään kokonaisuutena, joka koostuu fyysisestä turvallisuudesta, psyykkisestä jaksamisesta sekä sujuvasta tiedonkulusta.

Henkilöstöllä on käytössään selkeät ohjeistukset kaikkiin keskeisiin työprosesseihin liittyen. Selkeät ohjeistukset vähentävät epävarmuutta työssä ja minimoivat työn psyykkistä kuormittavuutta.

Yksiköissä on käytössä selkeät viestintäkanavat, joilla varmistamme, että tieto tavoittaa sujuvasti kaikki työntekijät.

Arvioimme yhdessä henkilöstön kanssa säännöllisesti työhön liittyviä vaaroja ja haittoja. Yksiköissä kiinnitetään erityistä huomioita haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn. Työntekijöillä on

mahdollisuus purkukeskusteluun kuormittavien tilanteiden jälkeen. Lisäksi tuemme työntekijöiden jaksamista säännöllisellä työnohjauksella.

### 6.3 Tietosuoja

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta sekä kulloinkin voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä. Asiakkaiden yksityisyys ja tietojen asianmukainen suoja varmistetaan kaikessa työskentelyssä.

Asiakastietoja sisältäviin järjestelmiin on pääsy vain niillä työntekijöillä, jotka tarvitsevat tietoja työtehtäviensä hoitamiseen. Käyttöoikeudet poistetaan välittömästi työsuhteen päättyessä. Käytämme yksiköissämme suojattuja sekä viranomaisvaatimuksien täyttäviä asiakastietojärjestelmiä. Kirjalliset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa ja niiden hävittäminen tapahtuu tietoturvallisesti.

Yksiköiden työntekijät ovat allekirjoittaneet työsuhteen alkaessa kirjallisen salassapito ja vaitiolositoumuksen. Tietosuojaan liittyvät asiat ovat keskeinen osa uuden työntekijän perehdytystä.

Yksiköissä arvioidaan säännöllisesti tietosuojaan liittyviä riskejä. Mahdolliset poikkeamat raportoidaan viipymättä yksikön esihenkilöille sekä tietosuojavastaavalle, poikkeamista tehdään tarvittaessa ilmoitus lisäksi valvovalle viranomaiselle. (Riskeistä ja niihin varautumisesta kerrotaan tarkemmin luvussa 7).

Alfakuntoutuksen asiakkailla on oikeus tietää, miten häneen liittyviä tietoja käsitellään – tietosuojaselosteet ovat asiakkaiden saatavilla molemmissa yksiköissä. Ohjeistamme asiakkaitamme heidän oikeuksistaan tarkastaa omia tietojansa.

## 7 Riskit ja niihin varautuminen

Alfakuntoutuksessa riskienhallinnan perustana on ennakointi, avoin keskustelukulttuuri ja jatkuvan oppimisen prosessi. Tavoitteenamme on tunnistaa palvelun laatuun tai turvallisuuteen vaikuttavat riskit.

Henkilöstöä kannustetaan huomioimaan ja raportoimaan kaikista poikkeamatilanteista, haittatapahtumista sekä ’’läheltä piti’’ -tilanteista. Poikkeamakirjaukset käsitellään yksiköiden viikoittaisissa palavereissa – tällöin henkilöstö keskittyy pohtimaan tapahtumaan vaikuttaneita tekijöitä ja juurisyitä. Mikäli havaitsemme toistuvia samankaltaisia poikkeamia, arvioimme yksiköiden ohjeistusten toimivuutta ja kehitämme niitä tarvittaessa. Jos poikkeama johtuu ohjeiden noudattamatta jättämisestä, käymme ohjeistukset sekä käytännöt läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Asiakkaiden kanssa keskustellaan heidän turvallisuuteensa liittyvistä riskeistä osana kuntoutussuunnitelman laadintaa ja asukaskokouksia.

Lääkehoidon poikkeamat analysoidaan erityisellä tarkkuudella osana lääkehoidon turvallisuuden valvontaa. (Lääketurvallisuudesta enemmän luvussa 8.)

Yksikköihin on luotuna ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa ensisijaisena tavoitteena on kaikkien osapuolten fyysisen turvallisuuden varmistaminen sekä viranomaisyhteistyö. Vakavista tapahtumista informoidaan välittömästi yksikön vastaavaa ohjaajaa, toimitusjohtajaa sekä palvelun tilaajaa (Pirkanmaan hyvinvointialue). Vakavan vaaratapahtuman jälkeen asiakkaille sekä henkilöstölle järjestetään ja selvitetään tarvittaessa kriisiapua. Työntekijöitä tuetaan esihenkilön, työyhteisön sekä tarvittaessa työterveyshuollon toimesta.

Yksiköissä suoritetaan vuosittain STM:n työsuojeluosaston mukaiset riskianalyysit. Lisäksi yksiköillä on poikkeusolojen toimintasuunnitelmat, joilla varmistetaan palvelun jatkuvuus häiriötilanteissa. Kriittiset työvaiheet on tunnistettu, ja niille on luotuna erilliset toimintaohjeet.

## 8 Lääkehoito ja lääketurvallisuus

Lääkehoidon toteuttaminen perustuu yksikkökohtaisiin, ajantasaisiin lääkehoitosuunnitelmiin ja STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan periaatteisiin. Suunnitelmissa määritellään lääkehoidon toteuttamistavat, vastuut, osaamisen varmistaminen, lupamenettelyt, dokumentointi, poikkeamien käsittely ja seuranta. Hervannan muuttunut palvelukuvaus edellyttää lääkehoitosuunnitelman ja käytännön toiminnan vastaavuuden tarkistamista ennen tämän asiakirjan hyväksymistä.

Lääkehoidon turvallisuutta varmistetaan yksiköiden omavalvonnassa muun muassa osaamisen, lupien, kirjaamisen ja poikkeamien seurannalla.

Hervannan uuden toimintasuunnitelman mukaan yksikössä toteutetaan lääkehoitoa ja pieniä hoitotoimenpiteitä asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Näitä ovat turvallisen lääkehoidon ohjaus, tarvittaessa valvottu lääkehoito, injektioiden antaminen, haavanhoito, voinnin seuranta sekä esimerkiksi lämmön, verenpaineen ja verensokerin mittaaminen. Toimenpiteet toteutetaan henkilöstön tehtävänkuvien, osaamisen, tarvittavien lupien ja yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Lääkehoidon seuranta, kirjaaminen, muutoksiin reagointi ja tarvittaessa yhteydenotto hoitavaan tahoon määritellään asiakkaan palvelutarpeen ja yksikkökohtaisten vastuiden perusteella.

Lääkehoitoa toteuttavat vain tehtävään koulutetut ja yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti perehdytetyt henkilöt, joiden osaaminen ja mahdolliset kirjalliset luvat on varmistettu. Lääkehoidon tehtäväkohtaiset lupa- ja näyttövaatimukset on tarkistettava lääkehoitosuunnitelmasta.

Ennen itsenäistä lääkehoidon toteuttamista varmistetaan vaaditut koulutukset, näytöt, perehdytys ja luvat yksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Lääkehoidon osaamisen ja lupien voimassaoloa seurataan ja ne uusitaan yksikön lääkehoitosuunnitelman ja sovellettavien vaatimusten mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja päivitetään toiminnan muuttuessa.

## 9 Kehittäminen ja vastuullisuus

Alfakuntoutus Hervanta Oy:n toiminta perustuu jatkuvaan kehittämiseen, laadun arviointiin sekä vastuulliseen työotteeseen Palvelua kehitetään suunnitelmallisesti viikoittaisissa työryhmän palavereissa ja kerätyn asiakaspalautteen ja koulutuksien avulla. Toiminnan kehittämisessä korostuu asiakkaiden yksilölliset tarpeet, osallisuuden vahvistaminen sekä kuntoutumista tukeva arki.

Vastuullisuus näkyy päivittäisessä työssämme eettisenä, asiakaslähtöisenä ja yhdenvertaisena kohteluna. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä, osallisuutta kunnioitetaan kaikessa toiminnassa.

Vastuullisuus ulottuu myös kestävän kehityksen periaatteiden huomioimiseen toiminnassamme. Pyrimme edistämään ekologista, sosiaalista ja taloudellista kestävyyttä arjen toiminnoissa. Tämä tarkoittaa resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, jätteiden lajittelua ja vähentämistä. Sosiaalisen kestävyyden näkökulmasta edistämme asiakkaiden osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja syrjäytymisen ehkäisyä. Taloudellinen vastuullisuus näkyy toiminnan suunnitelmallisuutena.