



Tukena

Tukena Aarlanmarkki omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	31.5.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja teh- tävänimike	Paula Hakola palveluyksikön johtaja sairaanhoitaja AMK
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.15

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2	Palveluyksikön perustiedot	2
1.3.	Palveluyksikön ostopalvelut	2
1.4	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Asiakasturvallisuus	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	10
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
2.4	Muistutusten käsittely	17
2.5	Henkilöstö	17
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	19
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	20
2.8	Toimitilat ja välineet	21
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	22
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	25
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	26
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	28
3	Omavalvonnan riskienhallinta	29
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	29
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	31
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	33
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	33
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	34
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34
4.1	Vastuut ja toimeenpano	35
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	36

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Tukena Aarlanmarkki
Osoite	Kauppakatu 17 A 1, 62100 LAPUA
Palveluyksikön vastuhenkilö	Paula Hakola palveluyksikön johtaja / sairaanhoitaja AMK
Vastuuhenkilön puhelin	040 167 9199
Vastuuhenkilön sähköposti	paula.hakola@tukena.fi

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja	Ostopalvelun valvonnasta vastaava
Ateriapalvelut	Feelia Oy	Paula Hakola
Lääkkeiden koneellinen annospussijakelu	Lapuan I Lakeus Apteekki	Paula Hakola
Siivouspalvelut	Luotea Oyj	Paula Hakola
Vartiointipalvelut	Securitas Oy	Paula Hakola
Hälytysjärjestelmä	Everon Oy	Paula Hakola
IMO asiantuntijapalvelut	Suomen Kotilääkäripalvelu Oy	Paula Hakola
Työterveyshuolto	Mehiläinen	Henkilöstöhallinto Tukena

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

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

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	Kehitysvammaiset ja muut erityistä tukea tarvitsevat henkilöt
Paikkamäärä	ympäri vuorokautisen palveluasumisen 15 asiakaspaikkaa
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	Palveluja tuotetaan vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluja koskeva palvelusopimuksen perusteella ostopalveluna. Palveluja tuotetaan myös erillisellä sopimuksella suorahankinnalla hankittavista palveluista.
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohjanmaan hyvinvointialue

2 Asiakasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Laatuvaatimukset

Tukena Oy:n (myöhemmin Tukena) palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset:

Tukenan yhteisenä visiona on hyvä elämä oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa. Mahdollistamme asiakkaillemme omannäköisen, merkityksellisen elämän. Rakennamme yhdessä tulevaisuutta, yhteisöjä ja yhteiskuntaa yhdessä kumppaneidemme kanssa. Olemme suunnannäyttäjä, tunnustettu asiantuntija, alan vastuullisin toimija ja arvostetuin työpaikka.

Tukena Aarlanmarkki tuottaa asiakkailleen Hyvä elämä palveluita® sekä kehittää palveluiden sisältöjä ja palvelumalleja alueellisten tarpeiden mukaan yhteistyössä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kanssa.

Perustehtävämme on olla rohkeasti hyvän elämän tukena kaikille asiakkaillemme. Tukena on perheiden perustama. Tuemme jokaisen asiakkaamme osallisuutta ja toimijuutta. Vahvistamme yhteisöjä, vaikutamme asiakkaidemme oikeuksien toteutumiseen sekä vaalimme vaikuttavan yleishyödyllisen toiminnan ja laadukkaan palveluliiketoiminnan yhteistyötä.

Tarjoamme asiakkaillemme kodin, jossa heillä on mahdollisuus elää oman näköistään elämää niin itsenäisesti kuin se on mahdollista. Palveluasuminen tarjoaa asiakkaillemme heidän tarvitsemaansa tukea niin päivittäisissä toimissa, arkielämän taidoissa kuin osallistumisessa lähiyhteisön toimintaan.

Jokaiselle asiakkaallemme tarjotaan asumiseen liittyvä riittävä apu ja ohjaus, asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Lähtökohtana palveluissamme on asiakkaan elämän kokonaisvaltainen huomiointi ja hänen osallisuutensa itseään koskevien palveluiden suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa.

Palveluissamme korostuvat asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitus, omatoimisuuden ja vuorovaikutustaitojen tukeminen sekä ohjaajien välittävä läsnäolo ja tuki vuorokauden ympäri.

Tukenan arvot – inhimillisuus, oikeudenmukaisuus, rohkeus ja vastuullisuus - ovat keskeisiä asioista myös Tukena Aarlanmarkkin toiminnassa.

Inhimillisuus

- Olemme asiakkaan omannäköisen, merkityksellisen elämän tukena.
- Kohtaamme toisemme kunnioittavasti ja iloitemme yhdessä.
- Olemme läheisten luottamuksen arvoisia ja kunnioitamme heidän asiantuntemustaan.

Oikeudenmukaisuus

- Ihmisarvo kuuluu kaikille.
- Puolustamme jokaisen asiakkaan oikeutta tulla kuulluksi, nähdyksi ja kunnioitetuksi.

Rohkeus

- Kehitämme palveluita ja uudistamme rakenteita yhdessä ja ennakkoluulottomasti.
- Uskallamme haastaa ja toimia toisin, kun se vie kohti parempaa.

Vastuullisuus

- Toimimme kestävästi ja vaikuttavasti yksilöiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan parhaaksi.
- Rakennamme yhteisöjä, joissa yhdessä tekeminen lisää hyvinvointia ja luottamusta.

Strategiset valintamme

1. Henkilöstökokemus

Suunnannäyttäjät

- Meillä jokainen työntekijä voi tehdä työnsä hyvin.
- Tukena on Suomessa ja kansainvälisesti tunnustettu asiantuntija ja suunnannäyttävä.

Meillä Tukena Aarlanmarkkissa on ohjaajilla mahdollisuus tehdä merkityksellistä ja arvojen mukaista työtä. Ohjaajat jakavat samat arvot ja vision asiakkaiden Hyvästä elämästä® kuin Tukena konsernina.

Meillä Tukena Aarlanmarkkissa on innostava ja onnistuva työyhteisö. Meillä on töissä kehitysvamma-puolen pitkän linjan ammattilaisia kuin myös nuorempia hoitotyön ammattilaisia. Arvostamme kaikkien ohjaajien ammattitaitoa tehdä työtä asiakkaidemme hyväksi. Tuemme ja autamme toisiamme erilaisissa arjen työtehtävissä.

Jokaisella työntekijällä on tärkeä rooli työyhteisössä. Työkaveria arvostetaan ja kuunnellaan. Yhdessä keskustellaan ja suunnitellaan työvuoron kulkua. Työyhteisönä tehdään yhdessä pidemmän aikavälin tavoitteita. Palveluysikössämme koetaan, että voimme tehdä työmme hyvin ja tehty työ on asiakkaillemme merkityksellistä.

Työntekijöiden rekrytoinnissa tulee huomioida, että palkattava henkilö täyttää avoimen tehtävän vaatimat koulutus- ja osaamistarpeet. Pätevyysvaatimusten lisäksi rekrytoitaessa arvioidaan aina palkattavan henkilön osaaminen suhteessa palveluysikön perustehtävään, palveluysikössä jo olevaan ja tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröitynä Valviran JulkiTerhikki ja/tai JulkiSuosikki ammattihenkilörekisteriin. Tämä tarkastetaan aina rekrytoinnin yhteydessä.

Kun työntekijä palkataan palveluysikköön, jossa työskennellään pysyväisluonteisesti ja työnkuvaan kuuluu olennaisesti iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa, tulee työntekijän esittää ennen työsuhteen alkamista myös palveluysikön esihenkilölle rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote. Rikosrekisteriote pyydetään kaikilta ensi kerran työsuhteeseen tulevilta työntekijöiltä. Rikosrekisteriote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi.

Hyvä perehdytys uusille työntekijöille koetaan tärkeänä ja hyvänä keinona saada työntekijä sitoutumaan työhön ja työyhteisöömme.

Palveluysikön johtaja laatii yhdessä henkilöstön kanssa koulutussuunnitelmat. Työntekijöiden koulutustarpeita arvioidaan arjessa sekä vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Henkilöstö osallistuu Tukenan koulutusyksikkö Takomon järjestämiin sisäisiin koulutuksiin. Sisäisten koulutusten lisäksi työntekijät tai koko henkilöstö voi tarvittaessa hankkia koulutuksia myös muilta toimijoilta.

Tukena Aarlanmarkissa vahvistamme osaamistamme asiakaslähtöisesti. Jaamme osaamistamme palveluyksikön sisällä ja tarvittaessa myös muiden palveluyksiköiden kesken. Pyrimme tukemaan ohjaajiemme ammatillista kasvua. Työssämme saamme kehittyä niin yksilöinä kuin yhteisönäkin.

Tukena Aarlanmarkissa läheltä johtaminen auttaa työntekijöitä onnistumaan. Palveluyksikön johtaja on arkisin työntekijöiden saatavilla ja käytettävissä. Läheltä johtamisella pyritään tukemaan yksikön työntekijöidemme työkykyä ja työhyvinvointia. Läheltä johtamisen kulttuuri toteutuu palveluyksikössämme. Palveluyksikön johtaja on yksi työyhteisön jäsen ja toimii yhteisten tavoitteiden eteen yhdessä työntekijöiden kanssa. Palveluyksikön johtajan varahenkilönä toimii vastaava ohjaaja.

2. Asiakaskokemus

Yksi yhteinen Tukena

- Tukena-säätiön yleishyödyllisen toiminnan ja Tukena Oy:n palveluliiketoiminnan tiivis yhteistyö luo kestäväää hyvinvointia.

Osallisuuden tukena

- Tuemme osallisuuteen omassa elämässä ja palveluissa.
- Olemme tukena yhteisöissä ja yhteisöihin osallistumisessa sekä yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa.

Vaikuttava asiantuntija

- Vaikutamme asiakkaiden elämän kannalta keskeiseen päätöksentekoon ja rakenteisiin

Kehittyvät palvelut

- Tarjoamme asiakastarpeiden mukaisia, kehittyviä ja monipuolisia palveluita.
- Meitä ohjaa asiakkaiden ja heidän perheidensä luottamus ja hyvinvointi.

Tukena Aarlanmarkin toimintatavat ja käytössä olevat prosessit tukevat asiakkaidemme hyvää elämää. Toimivien prosessien ja sujuvan arjen ylläpitämiseen tarvitaan kaikkia. Käytössämme olevia prosesseja arvioidaan säännöllisesti ja tehdään niihin tarvittaessa muutoksia. Tukena Aarlanmarkin koko henkilöstö osallistuu aktiivisesti arjen toimivuuden suunnitteluun, arviointiin ja muutoksien läpiviemiseen.

Tukena Aarlanmarkissa palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että henkilökuntaa on riittävästi ja henkilökunnan koulutus ja ammattitaito ovat riittävät laadukkaan palvelun tuottamiseen. Henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta arvioidaan suhteessa asiakkaiden toimintakykyyn, avun ja tuen tarpeeseen sekä määrään ja toimintaympäristömme asettamiin vaatimuksiin.

Asiakkailla suunnattu tyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain. Asiakastyytyväisyys Tukena Aarlanmarkissa vuonna 2026 oli hyvällä tasolla, NPS 50. Eli 63 % asiakkaista suosittelee palveluitamme.

Tukena on perheiden perustama ja teemme arjessa tiivistä läheisyhteistyötä. Tukena Aarlanmarkissa kehitämme ja tuotamme palveluita ja toimintaa yhdessä asiakkaiden ja heidän läheisten kanssa. Läheistyytyväisyys vuonna 2026 oli erinomaisella tasolla, NPS 86. Eli 86 % läheisistä suosittelisi palveluitamme.

3. Kumppanikokemus

Tukena yhteisöissä

- Olemme rakentamassa yhteisöjä, jotka tarjoavat monimuotoista tukea ja mahdollisuuksia vaikuttaa.
- Vahvistamme tukea tarvitsevien ihmisten ja perheiden mahdollisuuksia olla osana yhteisöjä.

Ratkaisuja kumppanuuksilla

- Rakennamme strategisia kumppanuuksia lisäarvon tuottamiseksi asiakkaille.
- Monipuoliset kumppanuudet vahvistavat Tukena-konsernin menestystä.

- Tukenan asiantuntijuus tarjoaa ratkaisuja yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Olemme houkuttava kumppani.

Kumppanuuksien tavoitteena on tukea Tukena-konsernin strategisten tavoitteiden ja valintojen toteutumista, yhtiön varsinaisen palveluliiketoiminnan toteuttamista, varmistaa toiminnan jatkuvuus ja mahdollistaa hallittu kehittyminen muuttuvassa toimintaympäristössä. Kumppaneina Tukenalla on hyvinvointialueet, Helsingin kaupunki, Tukena-säätiö ja perustehtävän toteuttamista mahdollistavat muut kumppanuudet.

Tukena Aarlanmarkin tärkein strateginen kumppani on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. Olemme erikoistuneet erityistä tukea tarvitsevien, erityisesti kehitysvammaisten henkilöiden palveluihin, joka mahdollistaa palvelun tarjoamisen juuri ko. kohderyhmälle.

Osallistumme sekä Etelä-Pohjanmaan sekä Pohjanmaan hyvinvointialueiden vammaispalveluita koskeviin julkisiin hankintoihin aktiivisesti, ja tämä kannustaa meitä toimimaan kustannustehokkaasti ja laadukkaasti.

Palvelulupauksemme hyvinvointialueille on olla asiantunteva ja vastuullinen kumppani. Strategisena tavoitteena on vahvistaa lisäarvoa tuottavaa vuoropuhelua palveluista järjestämisvastuussa olevien tahojen ja näiden edustajien kanssa monipuolisesti. Yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa pitää sisällään mm. asiakkaiden palvelusuunnitelmien tekoa ja päivitystä sekä raportointia sopimusehtojen mukaisesti, asiakaspalautteiden tarkastelun ja yhteistyöryhmän tapaamisia.

Tukena Aarlanmarkin keskeisiä kumppaneita ovat Suomen Kotilääkärit Oy (asiakastyön asiantuntijapalvelut), Lapuan I Lakeus Apteekki (lääkkeet ja annosjakelu), Everon (hoitajakutsujärjestelmä) ja Fee-lia (ateriapalvelut). Työterveyshuollon palveluissa keskeisenä kumppanina Mehiläinen. Työeläkevakuuttamisen ja työkykyjohtamisen kehittäjäkumppanina toimii Ilmarinen. Oppilaitosyhteistyötä tehdään useiden lähellä sijaitsevien sosiaali- ja terveysalan oppilaitosten kanssa.

4. Teknologia

Sujuva arki

- Varmistamme teknologisilla ratkaisuilla sujuvan arjen. Teknologia toimii henkilöstön ja kasvun tukena ja vapauttaa aikaa olennaiseen.
- Hyödynnämme tietoa entistä tehokkaammin ja laadukkaammin Tukenan toiminnan johtamisessa ja tavoitteiden edistämässä.

Digiosallisuus

- Vahvistamme asiakkaidemme digiosallisuutta ja henkilöstön osaamista.
- Varmistamme, että teknologiset ratkaisut vahvistavat asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta.

Tukena Aarlanmarkissa on hoitajakutsujärjestelmissä kumppanina Everon. Järjestelmään on integroitu erilaisia hälyttämiä ja kulunvalvontaan liittyviä laitteita.

Palveluyksikössämme on tavanomaisia apuvälineratkaisuja käytössä perustuen asiakkaiden yksilöllisiin avun- ja tuentarpeisiin sopimusehtojen mukaan sekä Tukenan että hyvinvointialueiden hankkimana.

Kirjaamisessa on meillä käytössä mobiili- ja symbolikirjaaminen, joka mahdollistaa osallistavan kirjaamisen yhdessä asiakkaan kanssa työn ohessa.

Hyödynnämme toiminnassamme myös mahdollisimman paljon konsernissamme jo olemassa olevaa digitalisaatiota. Pyrimme hyödyntämään mahdollisimman paljon käyttööme valittuja ohjelmia sekä teknologiaa. Tulevaisuudessa myös tekoälyn käyttöönotto tulee toivottavasti helpottamaan palveluyksikköme arkea.

5. Kasvu ja kannattavuus

Taloudellinen kestävyys

Tukena Oy

Pinninkatu 51

33100 Tampere

tukena.fi

- Toimintojen taloudellinen kannattavuus on lähtökohta kaikissa Tukena-konsernin osa-alueissa.
- Varmistamme kilpailukykyämme ja omavaraisuuden vahvistumisen.
- Riskien hallinnalla varaudumme toimintaympäristön muutoksiin ja huolehdimme kaikista velvoitteistamme myös silloin, kun toiminnan tuottavuus on heikompaa.

Lisäarvoa kasvulla

- Tukena-konsernin kasvu luo lisäarvoa ihmisille ja yhteiskunnalle.
- Palveluiden kasvu vahvistaa arvolähtöisen toiminnan jatkuvuutta, taloudellista vakautta, tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Kasvu mahdollistaa investoinnit ja kumppanuudet.
- Haemme kasvua ja vaikuttavuutta palvelujen, teknologian ja asiakasarvon kautta.

Tuenan ja sen palveluyksiköiden tehtävänä on tuottaa sosiaalipalveluihin kuuluvia vammaispalvelulain mukaisia palveluita mahdollisimman kattavasti (pl. tuettu päätöksenteko) samalla kehittäen olemassa olevaa ja etsien yhtiölle toteuttamiskelpoisia uusia, hyvinvointialueille ja Helsingin kaupungille myytäviä palveluita.

Tuenan talous on vastuullista ja kestävä. Käytämme toimintamme tuotot palveluiden kehittämiseen ja hyvän elämän rakentamiseen. Konsernimme vakaa talous varmistaa palveluyksiköemme menestymisen. Pyrimme mahdollisimman hyvin ennakoimaan toimintaympäristössämme tapahtuvia muutoksia ja sen vaikutuksia talouteemme.

Taloudellinen ja resurssiviisas ajattelu on osa Tukena Aarlanmarkin arkea. Huomioimme kaikessa toiminnassamme niin asiakkaidemme kuin henkilöstömme tarpeet ja niiden pohjalta arvioimme resursien käyttöä. Äkillisissä poikkeustilanteissa osaamme priorisoida ja joustaa. Taloutta seurataan yhdessä henkilöstön kanssa ja hankintoja tehdään tarveperusteisesti.

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

Asiakkaan yksilöllisen, hyvinvointia lisäävän palvelun toteutumista ja laatua seurataan asumispalveluyksiköissä valtakunnallisen interRAI-ID-arviointijärjestelmän avulla. Tukena on valinnut arviointijärjestelmästä laatuindikaattorit, joita seurataan sekä yhtiötasolla että palveluyksikkötasolla THL:n puolen vuoden välein tuottamista tilastoaineistoista. Jokaiselle laatuindikaattorille on asetettu tavoitearvo.

Nämä laatuavoitteet on valittu Tuenan arvojen ja strategian pohjalta mahdollistamaan numeerisen laadun arvioinnin. Laatuindikaattorit kertovat mm. asiakkaiden osallisuudesta ja turvallisuudesta. Laatuindikaattoreiden avulla voidaan havaita ongelmakohtia, joihin puuttamalla ja toimintaa kehittämällä palvelujen laatua pystytään parantamaan. Mittareiden tarkastelun avulla määritellään yksikkökohtaiset kehittämiskohteet, joita seurataan viikkopalaverissa ja kuukausiraportoinnissa.

Tuenan palveluyksiköissä RAI-ID -arviointijärjestelmä on ollut käytössä jo muutaman vuoden ajan. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan kaksi (2) kertaa vuodessa. RAI-ID -arviointit lähetetään kaikista asiakkaista Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL) kesäkuun 30. päivä ja joulukuun 31. päivä.

Henkilökunta on saanut RAI-ID -arviointijärjestelmään koulutusta ja palveluyksikköömme on nimetty RAI-ID avainosaaja, joka on yksikköemme vastaava ohjaaja. Palveluyksikön henkilöstö osallistuu myös säännöllisesti järjestettäviin RAI-sparraustunteihin, jotka ovat oman koulutusyksikköemme Takoman järjestämiä.

RAI-ID -arviointien tulokset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja vertaamme niitä Tuenan asettamat omiin laatuindikaattoreihin. Saatujen tulosten pohjalta asetamme palveluyksikköemme omat kehittämistavoitteet seuraavalle arviointikerralle.

Tukena on valinnut organisaatiotasolla seurattaviksi laatuindikaattoreiksi seuraavat :

- Osallisuus: asiakas itse on osallistunut arviointiin (tavoitearvo > 90 %)
- Puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttö (tavoitearvo 90 %)
- Osallisuus: yhteydenpitoa viimeisen kuukauden aikana (tavoitearvo 90 %)

- Lääkitys: rauhoittava, unilääke tai antipsykootti (saatua %-arvoa verrataan mittarin: Psykiatrisen sairauden diagnoosi saatuun %-arvoon ja näiden erotus tulisi olla pienempi kuin 10 %)
- Turvallisuus: kiusattuja (tavoitearvo < 10 %)
- Osallisuus: asiakkaalla on luottohenkilö (tavoitearvo 90 %)

Nämä laatutavoitteet on valittu Tukenan arvojen ja strategian pohjalta mahdollistamaan numeerisen laadun arvioinnin. Yksikkötasolla määritellään kehittämiskohteet mittareiden tarkastelun avulla, käsitellään viikkopalavereissa ja kuukausiraportoinnissa.

Palveluiden laadun varmistaminen

Päivittäinen palvelujen laatu varmistetaan yksikössä tehtävällä omavalvonnalla. Omavalvonnalla varmistetaan, että asiakasturvallisuuden ja laadun toteuttamiseksi tehdään systemaattista työtä. Tämä tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Palveluyksiköt seuraavat ja arvioivat omavalvontansa tuloksia sekä tavoitteidensa ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista päivittäisjohtamisessa sekä osana kuukausi- ja puolivuotisraportointia.

Tukenan johdon ja palvelutoiminnan johtoryhmän vastuulla on toiminnan suunnittelu, seuranta, toimintalinjausten teko ja resursointi.

Omavalvonnan lisäksi toiminnan laadukkuus ja jatkuva parantaminen varmennetaan sisäisillä auditoinneilla. Tukenassa tavoitteena on tehdä sisäinen auditointi jokaiseen palveluyksikköön vähintään kolmen vuoden välein.

Tukenalla on Inspecta Sertifiointi Oy:n myöntämä ISO 9001:2015-laatusertifikaatti. Sertifikaatti kattaa koko Tukenan toiminnan ja kaikki palveluyksiköt. Laatujärjestelmä auditoidaan ulkoisen tahon toimesta kerran vuodessa ja sertifikaatti uusitaan kolmen vuoden välein.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3 a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelun toteuttamissuunnitelmaan on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään kehitysvammaisen henkilön suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään 6 kuukauden välein. Lain 42 a §:ssä on säädetty palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjattavista asioista. Tukena Aarlanmarkissa omaohjaajat huolehtivat palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuudesta yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa.

Tukena Aarlanmarkissa käytännöt palveluidemme laadun varmistamiseen ovat hyvät. IMS-toimintajärjestelmä on ajantasainen ja kattava. Palveluyksikköömme on tehty viime vuosien aikana sekä Tukenan sisäisiä, että ulkoisia auditointeja hyvin tuloksin.

Palveluyksikön johtajan Plandisc -vuosikellon mukaan toteutetaan esim. yksikön riskien arvioinnit, palveluyksikön riskien ja mahdollisuuksien arvioinnit, RAI-ID -arvioinnit, kuukausiraportoinnit, tuloskortin teko, budjetointi ja erilaisten toimintaamme ohjaavien suunnitelmien päivitykset jne.

Tukena Aarlanmarkkiin on nimetty kaksi (2) laatuvaastaava. Laatuvaastaavat yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa seuraavat palveluiden toteutumista ja laadukkuutta. Laatuvaastaavat seuraavat myös Tukenan sisäisten ja ulkoisten auditointien tuloksia ja niistä tehtyjä raportteja.

Palveluyksikön johtaja huolehtii, että palveluyksikön toiminta vastaa tilaajien kanssa tehtyä ostopalvelusopimusta, sen ohjeistuksia ja linjauksia.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä muut turvallisuushavainnot kirjataan HaiPro-järjestelmään. Kirjauksen tekee tapauksen havaitsija, halutessaan anonymisti. Palveluyksikön esihenkilö vastaa tapausten selvittämisestä, käsittelystä ja jatkotoimenpiteiden

organisoinnista. On tärkeää, että kaikki tapaukset analysoidaan ja niistä opitaan, jotta vastaavaa ei tapahtuisi toistamiseen. Asiakasturvallisuusilmoitukset huomioidaan palvelun riskien arvioinnissa, jossa määritetään myös riskien hallintatoimenpiteet. Tukenan palveluyksiköissä tehdään palvelun riskien arviointi vähintään kerran vuodessa tai aina kun uusia riskejä havaitaan.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan Tukena Aarlanmarkissa tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutumisen on vaarassa.

Tukena Aarlanmarkissa henkilökunta kirjaa kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot HaiPro-järjestelmään. Palveluyksikön johtajan toimesta poikkeamat käsitellään säännöllisesti henkilöstön viikkopalaverissa. Yhdessä mietitään mahdollisia kehittämistoimenpiteitä, jotta jatkossa samanlaisilta poikkeamilta voitaisiin välttyä. HaiPro-järjestelmän käyttö on osa palveluyksikön työntekijöiden arkea ja se toimii heidän työvälineenäänä.

Asiakasturvallisuusilmoitus

Tukena Aarlanmarkissa henkilöstön ensiapu- ja alkusammutustaitoja pidetään ajantasalla säännöllisen koulutuksen ja harjoittelujen avulla. Osaa henkilökunnasta on vuosien saatossa koulutettu haastavien ja/tai aggressiivisten asiakkaiden kohtaamiseen. Koulutuksessa pääpaino on haastavien tilanteiden ennakoinnissa ja niiden ehkäisyssä. Näitä asioita käydään läpi esim. AVEKKI tai MAPA-koulutuksissa. Tarvittaessa myös uutta henkilökuntaa koulutetaan kohtaamaan haastavasti tai aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta.

Tukena Aarlanmarkki toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelma, työturvallisuussuunnitelma, siivoussuunnitelma jne.).

Pelastussuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja vastuuhenkilönä on palveluyksikön johtaja. Pelastussuunnitelma täyttää pelastuslain (379/2011) ja valtioneuvoston pelastustoimiasetuksen (787/2003) asettamat vaatimukset. Palveluyksikön johtaja on vastuussa kaikkien turvallisuuteen liittyvien suunnitelmien ajantasaisuudesta ja vastaa palveluyksikössä myös niiden noudattamisesta.

Määräaikainen palotarkastus on Tukena Aarlanmarkissa tehty 9.4.2024. Elintarvikehygienian omavalvonta on ajan tasalla ja palveluyksikköön on tehty terveydensuojelulain mukainen, terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 13.12.2023. Terveystarkastajan käynti on ollut palveluyksikössämme 18.3.2025 ja siitä saimme hyvän tuloksen Oiva -raporttiin.

Toiminnan alusta asti on tehty yhteistyötä myös vartiointiliike Securitas Oy:n kanssa. Heidän kanssaan on sopimus hälytyskeskuspalvelusta. Tarvittaessa saamme apua Securitakselta (vartijakutsu) puhelimella soittamalla (päiväsaikaan) tai painamalla ohjaajien käytössä olevaa Everonin hälytyspainiketta (yöaikaan).

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Tukena Aarlanmarkissa palveluyksikön johtaja toimii yksikön vastuuhenkilönä ja vastaa palveluyksikön toiminnasta sekä annettavan palvelun laadusta. Palveluyksikön johtaja toteuttaa läheltä johtamista, jonka mukaisesti hänellä on työhuone palveluyksikössä, hän työskentelee siellä ja on täten arkin työntekijöiden tavoitettavissa.

Palveluyksikön johtaja vastaa asiakastyön resurssoinnista. Hän huolehtii, että jokaisessa työvuorossa on tarpeeksi työntekijöitä. Palveluyksikön johtaja myös arvioi säännöllisesti yhdessä henkilökunnan kanssa yksikkönsä asiakasturvallisuuden toteutumista sekä ostettavan palvelutoiminnan laatua.

Jokainen yksittäinen työntekijä vastaa oman työnsä laadusta ja sen kehittämisestä.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on:

- edistää asiakastyytyväisyyttä ja huomioida asiakkaat ja asiakkaan verkostot yksilöllisesti.
- työskennellä niin, että Tukenan perustehtävä, visio ja arvot toteutuvat.
- puuttua epäkohtiin huomattaessaan niitä.
- ilmoittaa palveluyksikön johtajalle työtään haittaavasta informaation puutteesta tai häiriöstä.
- noudattaa työyhteisön yhteisiä pelisääntöjä.

Tukena Aarlanmarkkin henkilöstössä on nimetty arjen työn kannalta osaajia, jotka löytyvät erillisestä dokumentista IMS-järjestelmässä (vastuutehtävät). Osaamisalueet on jaettu henkilöstön osaamisen ja/tai kiinnostuksen mukaisesti.

Lupa- ja valvontavirasto (1.1.2026 alkaen) on valtakunnallinen viranomainen, joka hoitaa sosiaali- ja terveysalan luvat ja valvontatehtävät sekä erilaiset muutokset.

Tukena Aarlanmarkkissa on säännöllisin väliajoin tehty erilaisia tarkastuksia, aikaisemmin Aluehallintoviraston ja Valviran toimista. Viimeisin tarkastus (työsuojelutarkastus) on tehty tammikuussa 2026 Lupa- ja Valvontaviraston toimesta.

Lupa- ja valvontaviraston mahdollisiin selvityspyyntöihin, saatuun ohjaukseen ja erilaisiin päätöksiin reagoidaan palveluyksikössämme välittömästi. Palveluyksikkömme toiminnassa tehdään tarpeelliset muutokset, jos siihen on saatu ohjausta. Myös selvityspyyntöihin vastataan määräaikaan mennessä.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Tukena Aarlanmarkkiin asiakkaat ohjautuvat eri hyvinvointialueiden kautta. Kun asiakkaalla on palveluntarve, hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijät tai -ohjaajat ovat palveluyksikön johtajaan yhteydessä. Heidän kanssa yhdessä arvioidaan, onko asiakas soveltuva tuottamiemme palveluiden piiriin.

Palveluita järjestettäessä vahvistetaan asiakkaiden itsenäistä suoriutumista, periaatteina tässä ovat asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Asiakaskohtaiset tavoitteet kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan palvelun toteuttamissuunnitelman ja päivittäisen kirjaamisen avulla.

Asumispalveluasiakkaiden toimintakyvyn ja palveluntarpeen määrittämisessä käytetään interRAI-ID-arviointijärjestelmää. RAI-tietoa hyödynnetään asiakkaan palvelun toteuttamisen suunnittelussa, yksikön toiminnan kehittämisessä ja lähijohtamisessa, omavalvonnassa sekä organisaatiotason toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

Tukena Aarlanmarkkissa asiakkaan palvelun ja tuen tarvetta arvioidaan ja suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa/läheistensä kanssa. Myös Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammais- palveluiden sosiaalityöntekijä ja/tai sosiaaliohjaaja osallistuu asiakkaan palvelun ja tuen arviointiin sekä henkilökohtaisen palvelusuunnitelman laadintaan.

Palveluntarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palveluntarpeen selvittämisessä ja arvioinnissa huomion kohteina ovat asiakkaan toimintakyvyn mahdollinen palauttaminen, sen ylläpitäminen ja/tai vahvistaminen sekä erilaiset kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palveluntarpeen arviointi kattaa kaikki asiakkaan toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi palvelujen tarpeen arvioinnissa otetaan

huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät, kuten esimerkiksi terveydentilan epävakaus, kipu, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys.

Asiakkaan saaman palvelun tarkka sisältö ja asiakastyön tavoitteet kirjataan asiakkaan ja hänen läheisensä/laillisen edustajan kanssa yhteistyössä laadittavaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan, joka löytyy DomaCare -asiakastietojärjestelmästä. Palvelun toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa ja sillä viestitään henkilökunnalle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaa Tukena Aarlanmarkissa asiakkaan omaohjaaja. Apua tähän työhön antaa palveluyksikön vastaava ohjaaja. Palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnassa käytetään apuna RAI-ID -arviointeja sekä yksilökeskeisiä menetelmiä, jotta asiakkaan tarpeet ja toiveet tulevat mahdollisimman hyvin kuulluiksi. Palveluita suunniteltaessa ja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja oma mielipide. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan on kirjattava ne toimenpiteet, joilla me pyrimme tukemaan ja edistämään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Palvelun toteuttamissuunnitelmaa päivitetään aina asiakkaan palveluntarpeen tai yhdessä sovittujen tavoitteiden tai toimintatapojen muuttuessa. Suunnitelman toteutumista arvioidaan osana päivittäistä työtämme ja sen tulisi näkyä myös asiakkaan tietojen päivittäisessä kirjaamisessa. Palvelun toteuttamissuunnitelmaa voidaan päivittää aina tarpeen mukaan, mutta se on katselmoitava/päivitettävä kuitenkin vähintään kuuden (6) kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Asiakas voi itse päättää, haluaako hän läheisensä osallistuvan palvelun toteuttamissuunnitelman päivitys- ja arviointikeskusteluun.

Palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa asiakkaan omaohjaaja. Omaohjaaja käy asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa vähintään kerran vuodessa arviointikeskustelun, miten palvelun toteuttamissuunnitelma on toteutunut. Omaohjaajan tehtävänä on myös muistuttaa tarvittaessa työyhteisöä asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteuttamisesta ja siihen tehdyistä muutoksista.

Laadituista palvelun toteuttamissuunnitelmista ja niihin tehdyistä päivityksistä Tukena Aarlanmarkkin henkilökuntaa informoidaan myös viikko- tai henkilöstöpalaverissa. Omaohjaajat tiedottavat myös DomaCare -asiakastietojärjestelmän kautta, mikäli asiakkaan palvelusuunnitelmaan tai palvelun toteuttamissuunnitelmaan on tullut muutoksia.

Asiakastyön dokumentointi päivittäisessä kirjaamisessa on suunnitelmalähtöistä. Asiakkaiden arjen tavoitteiden toteutumista arvioidaan henkilökunnan kirjaamisen kautta. Uudet työntekijät perehdytetään palvelun toteuttamissuunnitelman prosessiin ja kirjaamiseen.

Valvontalain 29 §:n mukaan palveluyksikön henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Valvontalaki velvoittaa, että palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Tukena Aarlanmarkkin henkilökunta on perehdytetty havainnoimaan mahdollisesti palveluissa tapahtuvia epäkohtia ja raportoimaan niistä yksikön esihenkilölle. Jos Tukena Aarlanmarkkin työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen on ilmoitettava siitä viipymättä palveluyksikön johtajalle. Ilmoitus tehdään IMS:n [Epäkohtailmoitus](#) -raporttipohjalla.

Tukena Aarlanmarkkin esihenkilö puutuu havaittuun epäkohtaan välittömästi, kun saa asian tietoonsa sekä käynnistää tarvittavat toimet havaitun epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Esihenkilön on ilmoitettava tietoonsa tulleesta epäkohdasta myös hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Mikäli Tukena Aarlanmarkkin palveluissa havaittua epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, tulee epäkohdan havainneen työntekijän ilmoittaa siitä myös Lupa- ja valvontavirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa minkäänlaisia kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Prosessi on kuvattu tarkemmin [Epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta toiminta-ohjeessa](#).

Palveluyksikön johtajan saadessa tiedon asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, aloittaa hän välittömästi asian selvittelyn. Johtaja keskustelee asiasta asiakkaan kanssa sekä epäasiallisesti käyttäytyneen työntekijän kanssa. Epäasiallista kohtelua selvitetessä asiakkaalla tulee olla mahdollisuus käyttää halutessaan valitsemaansa tukihenkilöä. Selvityksen jälkeen palveluyksikön johtaja etenee tilanteen vaatimalla tavalla. Toimenpiteinä voi olla esim. työntekijän lisäperehdytys, ohjeiden selkeyttäminen, suullinen huomautus, kirjallinen varoitus tai irtisanominen. Johtaja ilmoittaa Valviran rekisteriin, mikäli työsuhteen aikana työntekijä syyllistyy kaltoinkohteluun tai muuhun rikokseen.

Asiakasta kohdanneesta vaara- tai haittatapahtumasta tiedotetaan asiakkaalle ja hänen läheiselleen asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelman yhteydessä sovitulla tavalla. Vaara- tai haittatapahtumasta ilmoittaa ensisijaisesti tilanteen havainnut työntekijä tai palveluyksikön johtaja. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen varataan mahdollisuus asiakasta kohdanneen vaara- tai haittatapahtuman käsitteilyyn palveluyksikön johtajan kanssa. Tarvittaessa johtaja järjestää tapahtuman käsitteilyyn ulkopuolista apua.

Vammaispalvelujen käsikirja – Itsemääräämisoikeuden tukeminen.

Tukena Aarlanmarkkin asiakkailla on mahdollisuus elää toimintakykynsä puitteissa niin omannäköistään elämää kuin mahdollista. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan Tukena Aarlanmarkkissa siten, että tarvittavat palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaan osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet omaa elämäänsä koskevista päätöksistä ovat toimintamme keskiössä.

Palveluyksikössä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen näkyy arjen työssä mm. säännöllisesti pidettävänä asukaskokouksina sekä asiakkaan oikeutena valita erilaisista asioista mieleisensä toteuttamistapa. Esim. työ- tai päivätoimintaan osallistuminen, omiin ruokailuihinsa vaikuttaminen, oman asunnon sisustaminen jne. Asiakkaan osallisuus ja vaikuttaminen omiin asioihin sekä toivomukset, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet huomioidaan arjessa.

Asiakkaan etu, toivomukset, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet ovat siis palveluidemme suunnittelun lähtökohta. Kaikki itsemääräämisoikeutta tukevat toimenpiteet kirjataan asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin DomaCare -asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana.

Tukena Aarlanmarkkissa asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan:

- Toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi.
- Kohtuulliset mukautukset asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, kuten esimerkiksi toimintakykyä edistävä apuväline, henkilökohtainen/ yksilöllinen avustus tai toimintayksikön tilojen järjestely.
- Asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät.
- Keinot, joilla asiakkaan palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä.
- Arviointi, tarvitaanko asiakkaan palveluissa rajoitustoimenpiteitä.

Tukena Oy:n ohjeistus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta painottaa, että asiakkaiden palvelut tulee toteuttaa ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä ja että palveluissa käytetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevia keinoja ja toimintatapoja.

Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluidemme suunnittelun lähtökohtana. Asiakkaan hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta on ylläpidettävä sekä edistettävä. Lisäksi pyrimme toiminnallamme tukemaan ja edistämään rajoitustoimenpiteille vaihtoehtoisten ja kuntouttavien toimintatapojen käyttöön ottamista.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamista tukevat erinomaisesti Tukena Aarlanmarkkin tilaratkaisut omine asuntoineen, joissa jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus elää oman näköistään elämää ja tehdä omia päätöksiä, esimerkiksi asunnon sisustuksen tai mahdollisten läheisten tai ystävien vierailujen suhteen.

Tukenassa asiakkaan asuminen, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteellä tarkoitetaan asiakkaan erityishuollon toteuttamiseen liittyvää toimenpidettä, jolla rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyden suojaa, liikkumisvapautta tai muuta perusoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaalla tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Tukena Oy:llä on kirjalliset ohjeet ja seurantamenettely rajoittamistoimenpiteiden käytännöistä sekä toimintaohje asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen käytetään vain laissa määriteltyjä keinoja ja rajoitustoimenpiteitä toteuttavat yksikön henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt tai niihin rinnastettavat ammattihenkilön tehtäviä hoitavat henkilöt.

Rajoitustoimenpiteet toteutetaan, kirjataan ja raportoidaan laissa säädetyllä tavalla. Tukena Oy toteuttaa rajoitustoimenpiteitä lain ohjaamalla tavalla yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa.

[Prosessikaavio - Asiakkaan itsemääräämisoikeus](#)

[Asiakkaan itsemääräämisoikeus](#)

Tukena Aarlanmarkissa toimitaan Tukena Oy:n kirjattujen ohjeiden mukaisesti. Näitä kirjattuja ohjeita käymme läpi uusien työntekijöiden ja/tai opiskelijoiden perehdytyksessä.

Asiakkaalle tehty palvelun toteuttamissuunnitelma sisältää tarvittaessa myös itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelman. Asiakkailla on oikeus tulla kuulluksi ja heidän itsemääräämisoikeutensa tukevat ja mahdollisesti rajoittavat toimet suunnitellaan ja kirjataan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Jokainen tehty rajoittamistoimenpide kirjataan erilliselle asiakas-kohtaiselle seurantalomakkeelle. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioidaan säännöllisesti ja arvioinnilla pyritään vähentämään niiden käyttöä, esim. olosuhteita tai työkäytäntöjä kehittämällä.

Itsemääräämiskykyinen asiakas voi antaa suostumuksensa rajoitustoimenpiteen käyttöön. Tällöin kyseessä ei ole kehitysvammalain mukainen rajoitustoimenpide. Jos henkilö ei kykene päättämään hoidostaan ja/tai huolenpidostaan ja antamaan tietoista suostumusta rajoitustoimenpiteen käyttöön, se tulkitaan aina kehitysvammalain mukaiseksi rajoitustoimenpiteeksi. Asiakkaan laillinen edustaja (edunvalvoja), omainen tai muu läheinen ei voi antaa suostumusta asiakkaan rajoitustoimenpiteen käyttöön asiakkaan puolesta.

Tukena Aarlanmarkissa asiakkaan itsemääräämisoikeiden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävä ainoastaan, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Tukena Aarlanmarkissa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja mahdollisista itsemääräämisoikeutta rajoittavista käytännöistä keskustellaan aina yhdessä asiakkaan läheisten kanssa sekä tarvittaessa myös Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen virkalääkäriin tai vammaispuolen sosiaalityöntekijöiden kanssa. Myös itse asiakkaan kanssa keskustellaan rajoittamiseen liittyvistä asioista ja käytännöistä sekä niiden tarpeellisuudesta.

Tukena Aarlanmarkissa on ostopalveluna käytössä Suomen Kotilääkäripalvelu Oy:n asiantuntijaryhmä, joka koostuu lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntijoista. Tämä asiantuntijajaryhmä arvioi yhdessä palveluyksikön johtajan ja vastaavan ohjaajan kanssa, onko asiakkailta tarvetta rajoitustoimenpiteiden käyttöönottoon.

Jos asiantuntijaryhmän mielestä tarvetta rajoittamistoimenpiteelle ilmenee, antavat he siitä vapaaehtoisen puoltavan lausunnon, jonka pohjalta joko palveluyksikön johtaja tai hyvinvointialueen virkaatekevä sosiaalityöntekijä voi tehdä tarpeellisen rajoittamispäätöksen enintään puolen vuoden ajaksi kerrallaan. Yhteistyössä tehdyt päätökset ja mahdolliset käyttöönotetut rajoittamistoimenpiteet kirjataan aina ylös myös asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.

Tukena Aarlanmarkissa on asiakkaiden itsemääräämisoikeuden rajoittaminen hyvin minimaalista. Tällä hetkellä on kahdella asiakkaalla käytössä vain aineiden ja esineiden haltuunotto (42 g §). Rajoittavina välineinä käytössä Abloy-lukko, joka on asennettu kahteen siivouskaappiin ja muutamaan vaatekaappiin. Kaappien lukitsemisella rajataan asiakkaan mahdollisuutta käyttää vapaasti lukitun kaapin tavaroita ja vaatteita. Asiakas pääsee aina halutessaan lukitulle kaapille, mutta vain yhdessä ohjaajan kanssa ja valvottuna. Kaapilla käyntien yhteydessä asiakkaan mielialaa ja tunnetilaa tarkkaillaan ja tarvittaessa keskustellaan lukituksen tarpeellisuudesta.

Jos Tukena Aarlanmarkissa joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä, niin kaikkia muita rajoitustoimenpiteitä voidaan meillä ottaa käyttöön, paitsi (42 l §, 5 mom.) rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa -> sitominen (lepositeet), koska tämä ei ole mahdollista Tukenan yksiköissä, sillä tämä toimenpide vaatii lääkärin arvon kahden tunnin välein. Toinen rajoitustoimenpide, jota emme voi käyttää on (42 n §, 3 mom.) poistumisen estäminen -> muu kuin lyhykestoinen poistuminen. Tämäkään ei ole mahdollista Tukenan yksiköissä, koska sitä sovelletaan ainoastaan tahdosta riippumattomaan erityishuoltoon

Rajoitustoimenpiteistä päättäminen, taulukko

<p>Palveluyksikön sosiaali-asiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Elina Puputti, potilas- ja sosiaali-asiavastaava, potilas- ja sosiaali-asiavastaavien toiminnan vastuuhenkilö</p> <p>Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihe).</p> <p>Sosiaali-asiavastaavan tehtävänä on sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), ja varhaiskasvatustuksen lain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa • neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatustuksen muistutuksen tekemisessä • neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatustuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi. <p>Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun • tyytymättömyyttä saatuun päätökseen • ongelmia tiedonsaannissa • rekisteritietojen tarkastusta • tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä • asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista • epäselvyyksiä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa
<p>Palveluyksikön potilas-asiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</p>	<p>Marjo-Riitta Kujala, potilas- ja sosiaaliasiavastaava</p> <p>Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00, puh. 06 415 4111 (vaihde).</p> <p>Potilasasiavastaavan tehtävänä on terveydenhuoltoa koskevissa asioissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), soveltamiseen liittyvissä asioissa • neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä • neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa • tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi. <p>Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoitoon pääsyä tai joutumista • ongelmia tiedonsaannissa • potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista • rekisteritietojen tarkastusta tai potilastietojen pyytämistä • epäilyä potilas- tai lääkevahingosta • tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä • tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Paula Hakola
---	-------------------------------------

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti. Mikäli asiakas antaa muistutuksen suullisesti, palveluyksikön vastuuhenkilön tulee täyttää Tukenan muistutusmenettelyyn liittyvällä lomake yhdessä asiakkaan kanssa – tällä tavoin varmistetaan muistutusmenettelyyn liittyvä dokumentointi. Muistutuksen tekijä voi tehdä kirjallisen muistutuksen joko Tukenan muistutusmenettelyyn liittyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisella kirjallisella dokumentilla.

Muistutukset käsitellään palveluyksikössä – näin pyritään osaltaan varmistamaan palveluiden hyvä laatu ja sen kehittäminen. Palveluyksikön vastuuhenkilön tulee tiedottaa välittömästi tehdystä muistutuksesta myös Tukenan johtoryhmää ja alueen palvelupäällikköä. Muistutuksien määriä seurataan vuosittain esim. johdon katselmus – kyselyn yhteydessä.

Vastaus muistutukseen tulee antaa kirjallisesti Tukenan muistutusmenettelyyn laaditulla lomakkeella. Vastaus tulee aina perustella. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana voidaan pääsääntöisesti pitää 1–4 viikkoa. Mikäli asia on erittäin ongelmallinen ja vaatii selvitystyötä, kohtuullisena aikana voidaan pitää 1–2 kuukautta.

Jos Tukena Aarlanmarkin asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen palveluyksikön johtajalle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Lisäksi asiakas voi hakea muutosta saamaansa sosiaalihuollon päätökseen. Tarvittaessa kunnan sosiaaliasiamies ohjaa ja auttaa asiakasta oikeusturvamenettelyssä.

Tukena Aarlanmarkissa palveluyksikön johtaja vastaa asian selvittämisestä. Toimintakäytäntöjä muutetaan tarvittaessa välittömästi tai huomioidaan vuosisuunnittelussa eli tuloskortissa asetettavissa kehittämistavoitteissa. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Kohtuullisena käsittelyaikana pidetään noin 1–4 viikon aikaa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa.

2.5 Henkilöstö

Tukena Aarlanmarkissa työskentelee tällä hetkellä yksitoista (11) työntekijää. Henkilökuntamme koostuu palveluyksikön johtajasta, vastaavasta ohjaajasta sekä yhdeksästä (9) ohjaajasta. Yksi (1) ohjaajan toimi on tällä hetkellä täyttämättä, koska meiltä puuttuu kaksi (2) asiakasta ympärivuorokautisesta palveluasumisesta.

Henkilökunnasta tehtäväänsä soveltuvan yliopisto- tai ammattikorkeakoulututkinnon on suorittanut kaksi (2) henkilöä ja ammatillisen perustutkinnon on suorittanut yhdeksän (9) henkilöä.

Palveluyksikön johtaja on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK ja vastaava ohjaaja on koulutukseltaan sosiaaliohjaaja.

Ohjaajat ovat pääsääntöisesti koulutukseltaan lähihoitajia, mutta joukosta löytyy myös psykiatrinen sairaanhoitaja, sosionomi AMK, sekä kehitysvamhoitaja ja lastenhoitaja, joiden tutkinto rinnastetaan nykyään lähihoitajan tutkintoon.

Tukena Aarlanmarkissa työskennellään jaksotyön mukaisesti kolmivuorotyössä (24/7).

Tukena Aarlanmarkissa palveluyksikön esihenkilö ja hänen varahenkilönsä vastaa siitä, että henkilökuntaa on jokaisessa työvuorossa riittävästi ja että henkilöstön koulutustaso sekä ammatilliset taidot mahdollistavat laadukkaan ja turvallisen palvelun antamisen asiakkaille. Jokaisessa työvuorossa työskentelee pätevyys ehdot täyttävä ja asiakkaisiin riittävästi perehtynyt henkilö.

Tukena Aarlanmarkissa työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta työn ja työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Täydennyskoulutus perustuu pääsääntöisesti vuosittain laadittavaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaan. Koulutussuunnitelman tavoitteena on turvata henkilöstön osaaminen, palveluiden laatu sekä yksikön, työyhteisön ja yksilön kehittyminen.

Palveluyksikön johtaja laatii talousarvion laatimisen yhteydessä myös palveluyksikön koulutussuunnitelman, jossa yksilöidään tulevan vuoden koulutustarpeet yksikkötasolla. Henkilökohtainen koulutus- tai koulutautumissuunnitelma laaditaan tarvittaessa työntekijän ja esihenkilön yhteistyönä kehityskeskustelun yhteydessä. Palveluyksikön johtaja huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet osaamisvajheet ja koulutustarpeet yksikön koulutussuunnitelmaa laatiessaan.

Palveluyksikös esihenkilö arvioi myös sijaistarpeen ja vastaa pääsääntöisesti myös sijaisten töihin kutsumisesta. Viikonloppujen sijaishankinnat tekeet kulloinkin työvuorossa oleva vastuuvuorolainen.

Sijaisia on käytössä Tukena Aarlanmarkissa vuosilomasijaisina, äitiysloma- ja vanhempainvapaan sijaisina, sairauslomien sijaisina sekä tarpeen vaatiessa myös esim. asiakkaan/asiakkaiden avun tarpeen muuttuessa syntynyt tarve lisätä resurssia.

Sijaisuuksiin palkattavat henkilöt haastatellaan aina ja pääsääntöisesti pyritään palkkaamaan koulutettua henkilöstöä. Sijaisen tarve on välillä hyvinkin akuutti sekä lyhytaikainen (äkilliset sairauslomasijaisuudet) ja näissä tapauksissa palkataan sijaisuuksiin tuntityöntekijöitä.

Tukena Aarlanmarkissa on sijaisille/keikkalaisille perustettu yhteinen WhatsApp-ryhmä, jota käytetään sijaista tai keikkalaista hankittaessa apuna. Ennen sijaisen/keikkalaisen pyytämistä, palveluyksikön johtaja tai silloin työvuorossa olevat työntekijät tekevät arvion sijaistarpeesta. Yhdessä arvioidaan, onko mahdollista esim. työn organisoinnilla suorittaa työvuoro ilman sijaisjärjestelyjä.

Sijaisina Tukena Aarlanmarkissa on sosiaali- ja terveysalan loppuvaiheen opiskelijoita ja/tai jo ammattiin valmistuneita sosiaali- ja terveysalan henkilöitä. Palveluyksikön johtaja varmistaa opiskelijoiden ja uusien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten oikeudet työskennellä tilapäisesti ohjaajien sijaisina. Tarkemmin tämä uusien työntekijöiden ja sijaisina toimivien opiskelijoiden työskentelyoikeuksien varmistus- ja työhönperehdytysprosessit on kuvattu yksikkömme lääkehoitosuunnitelmassa.

Sijaisina toimivien opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan siten, että heille nimetään joko ohjaaja tai kaksi ohjaaja, jotka pääsääntöisesti vastaavat opiskelijoiden ohjeistuksesta, perehdytyksestä ja toiminnan valvomisesta. Myös muut yksikössämme työskentelet ohjaajat ohjeistavat, perehdyttävät ja valvojat opiskelijoita tarpeen mukaan.

Sijaiset eivät osallistu palveluyksikössä asiakkaiden lääkehoitoon ennen kuin he ovat saaneet lääketoimiluvan ja palveluyksikömme vaatimat näytöt on suoritettu.

Tukena haluaa tarjota pitkäaikaisia työsuhteita eri ikäisille ja erilaista osaamista omaaville henkilöille. Henkilöstöä rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että palveluyksikön henkilöstömäärä ja -rakenne säilyy sopimusehtojen ja Valviran luvan mukaisena.

Pätevyysvaatimusten lisäksi oleellista on henkilön soveltuvuus ko. tehtävään. Soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan henkilöllä jo olemassa oleva osaaminen suhteessa palveluyksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan osaamiseen ja/tai siellä tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin. Rekrytoinnissa/haastatteluvaiheessa huomioidaan myös työntekijän kielitaito, sekä suullinen että

kirjallinen, palveluyksikön asiakkaiden ymmärretyksi tuleminen sekä työvuoroissa tapahtuva kirjaaminen. Nämä edellä mainitut asiat ovat tärkeimpiä osaamisen vaatimuksia.

Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta työnantajalla on oikeus ja velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen. Tämä tulee voimaan 1.1.2025, kun uudistettu vammaispalvelulaki astuu voimaan. Rikosrekisteriotteeseen merkitään tietoja tietyistä rikoksista ja tuomioista. Ne ovat sellaisia, joilla on arvioitu olevan erityistä merkitystä, jos henkilö työskentelee iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa.

Rikosrekisteriotteesta selviää myös, jos henkilö ei ole syyllistynyt tässä tarkoitettuihin rikoksiin. Iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelyyn tarkoitettua rikosrekisteriotteesta ei kuitenkaan ilmene, onko rikosrekisterissä tietoja muista rikoksista.

Tukena Aarlanmarkissa käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämiseen Tukena Oy:n omaa perehdytysohjelmaa. Tällä hetkellä käytössä on paperinen perehdytysohjelma. Perehdytyksessä voidaan käyttää apuna myös konsernimme IMS-toimintajärjestelmää.

Perusteellista perehdytystä pidetään tärkeänä uudelle työntekijälle. Uudelle työntekijälle nimetään ns. lähiperehdyttäjä, jonka kanssa ensimmäiset työvuorot tehdään. Uusien työntekijöiden lisäksi palveluyksikössä on paljon myös alan opiskelijoita ja he saavat myös kattavan perehdytyksen/ohjauksen työhönsä. Mepcoon merkitään päivämäärä, milloin perehdytys on alkanut ja päättynyt. Samoin Mepcoon viedään työntekijän kuittaama perehdytysohjelma, josta käy ilmi, mitä kaikkea hänelle on perehdytetty, kuka sen on antanut ja koska. Perehdytyksessä käydään läpi keskeisimmät asiat ja huolehditaan, että perehtymisaika ei venyisi liian pitkäksi. Yleisen perehdytyksen jälkeen alkaa ns. työhön opastaminen eli syvempi oppiminen. Syvempi oppiminen tapahtuu pääsääntöisesti erilaisissa arjen asiakastyössä, esim. erilaisissa opastus- ja/tai avustustilanteissa.

Terveystieteiden laitteisiin ja apuvälineisiin annetaan myös perehdytystä. Lista perehdytettävistä apuvälineistä on tulostettu palveluyksikössä omaan kansioon ja saadun perehdytyksen jälkeen työntekijä vahvistaa allekirjoituksellaan saaneensa sen.

Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi palveluyksikön johtaja helposti tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Mitoitus lasketaan suhteessa Lupa- ja valvontaviranomaisen asumispalveluyksikölle antamassa luvassa vahvistettuun viralliseen paikkalukuun. Henkilöstöllä tulee olla lainmukainen kelpoisuus (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, STM:n suositukset 2003:4). Esihenkilön vastuu on tarkastaa jokaisen työntekijän kelpoisuuden.

Tukena Aarlanmarkissa henkilöstön määrä työvuorossa on arvioitu ja suunniteltu asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sekä asiakkaiden vaatimien henkilöstömitoituksien mukaisesti. Huomioon otetaan esim. asiakkaiden palvelutarpeet eli hoidon, tuen ja ohjauksen tarve.

Työtehtävien organisoinnilla ja priorisoinnilla sekä tuntityöntekijällä varmistetaan äkillisissä tilanteissa henkilöstön riittävyys.

Tukenassa on käytössä palveluyksikön johtajille esihenkilön vuosikello, Plandic. Vuosikellon kiekoon/taulukkaan on konsernin johtoryhmän taholta jaoteltu kaikki ne lähiesimiesten tehtäviin kuuluvat työt kahdentoista kuukauden ajalle. Vuosikelloon on listattu myös sellaiset esihenkilön työtehtävät, joiden aikataulutuksen kuluvan vuoden ajalle voi lähiesihenkilö itse tehdä.

Palveluyksikön johtajan työaika on suunniteltu siten, että esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa. Tämän mahdollistavat esim. omien työpäivien sisällön suunnittelu etukäteen tai mahdolliset etätyöpäivät. Myös esihenkilön asiakastyöhön käytettävä työaika otetaan mukaan, kun lasketaan työvuorojen vuorovahvuuksia.

Tukenassa on tehty yhteinen toimintaohje äkillisten poissaolotilanteiden hoitamiseksi ja TyövuoroVelhossa on käytössä mitoituslaskuri seuraamaan henkilöstövahvuutta.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41§ mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Tukena Aarlanmarkin työntekijät ja omaohjaajat ovat tarpeen mukaan yhteydessä asiakkaan eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa läheisiin ja asiakkaalle tärkeisiin henkilöihin siten kuten tässä laissa tarkemmin säädetään.

Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista säädetään terveydenhuoltolaissa. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos asiakas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat asiakkaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan asioissa tapahtuu ohjaajien toimesta yleensä puhelimitse tai salatun sähköpostiviestin välityksellä. Ohjaajalla on vastuu tiedottaa asiakkaan muuttuneista asioista myös muita ohjaajia ja kirjata ylös DomaCareen riittävät tiedot asiakkaan päivittäiseen kirjaamisen kohtaan. Myös asiakkaan läheisiin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

Yhteistyökumppaneita ovat kaikki ne tahot, joiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden palveluja suunniteltaessa, toteutettaessa ja kehitettäessä. Päivä- ja työtoiminnan yksiköt, henkilökohtaisen avustajapalvelun työntekijät sekä eri terapeutit ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita. Teemme tiivistä yhteistyötä myös asukkaiden läheisten kanssa.

Hyvä monialainen yhteistyö ja asiakkaiden palvelujen koordinointi perustuu aktiiviseen ja oikea-aikaiseen yhteydenottoihin ja asioista tiedottamiseen. Oman hyvinvointialueen vammaispalveluiden sosiaaliryhtymien kanssa sekä asiakkaiden edunvalvojen kanssa tehtävä yhteistyö on myös merkittävää ja säännöllistä.

Tukena Aarlanmarkin järjestämät asiakaspalaverit on käytännössä järjestetty siten, että aina ennen tulevaa palaveria on yhdessä henkilöstön kanssa mietitty kaikki ne asiakkaan monialaisen yhteistyön verkostot, joista haluamme kutsua edustajia yhteistyöpalaveriin.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Aarlanmarkki sijaitsee Lapuan kaupungin keskustassa, As. Oy Lapuan Aarlanmarkin kiinteistöissä, osoitteessa Kauppakatu 17 A 1, 62100 Lapua. Tarjoamamme palveluasumisen palvelut sijoittuvat siten, että talon pohjakerroksessa sijaitsevat palveluiden tuottamiseen tarvittavat yhteiset palvelutilat ja kerrostalon 2. ja 3. kerroksissa asiakkaiden vuokra-asunnot sekä 4. kerroksen omistusasunnot.

Asiakkaille yhteiset palvelutilat sijaitsevat siis As. Oy Lapuan Aarlanmarkin ensimmäisessä kerroksessa. Palvelutilat koostuvat henkilökunnan toimisto- ja pukuhuone / wc -tiloista, keittiö- ja ruokailutilasta, yhteisestä oleskelutilasta, keittiöllisestä viriketilasta, eteisestä, kodinhoitotilasta sekä pesuhuone- ja saunatilasta. Lisäksi alakerrasta löytyy myös kaksi isoa inva-wc:tä ja yksi tavallinen wc.

Jokaiseen 2.–4. kerroksen asuntoon kuuluu myös oma häkkivarasto, joka sijaitsee kerrostalon ensimmäisessä kerroksessa.

Alakerran yhteiset palvelutilat omistaa Tukena Oy. Yhteiset palvelutilat ovat asiakkaiden käytössä klo 7.00–22.00 välisenä aikana.

Asiakkaiden vuokra-asunnot sijoittuvat 2.–3. kerroksiin. Vuokrattavat asunnot ovat kooltaan noin 40–45 m² ja kaikissa on tilava parveke. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa joko Tukena säätiöön, Tukena Oy:hyn tai ASPA:aan.

Jokaisessa asunnossa on ns. tupakeittiö ja erillinen makuuhuone sekä wc/suihkutila. Asiakkaat voivat halutessaan kutsua asuntoihinsa ystäviä kyläilemään ja heillä on myös mahdollisuus jäädä halutessaan yöksi asiakkaan kotiin.

Kerrostalon 4. kerroksessa sijaitsevat asunnot ovat ns. omistusasuntoja, mutta myös niissä asuvien, erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden on mahdollista saada asumispalveluiden tarjoamia palveluita Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kanssa solmitun ostopalvelusopimuksen mukaisesti.

Palveluyksikössämme on käytössä Everonin kulunvalvontalaitteita 2. ja 3. kerroksen asuntojen ovissa. Kulunvalvontalaitteiden tarpeellisuus pohditaan asiakaskohtaisesti yhteistyössä asiakkaan ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Lisäksi Tukena Aarlanmarkissa on käytössä myös langaton Everon -hälytysjärjestelmä asiakasturvallisuuden tehostamiseksi.

Asiakkailta tulevat hälytykset, niin Everonin keskusyksiköistä, turvanapeista kuin asuntojen ulko-ovien kulunvalvojista vastaanotetaan ohjaajien älypuheliiniin. Tuleva hälytys kiertää määritellyssä hälytysketjussa niin kauan, että se vastaanotetaan ja "kuitataan". Hälytysjärjestelmän palvelin lähettää hälytyksen vastaanottaneeseen puhelimeen viestin Everon Mobile App-sovelluksen avulla. Viestistä käy ilmi kaikki olennaiset hälytystiedot: mikä hälytys on kyseessä, kellonaika, laitteen tai asiakkaan nimi ja sijainti.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden seuraaminen on ohjaajien vastuulla. Käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti, päivittäin. Jokaisessa työvuorossa tehdään ns. pikatoimintatesti, jossa valitaan satunnainen asunto ja painetaan asiakkaan käyttämää hoitajakutsupainiketta. Ohjaaja varmistaa, että hälytys näkyy oikealla vastaanottolaitteella, mobiililaitteella. Huoneen numero ja hälytyksen prioriteetti näkyvät oikein. Samoin varmistetaan, että ääni- ja valohälytys toimivat sekä kuittaus toimii ja hälytys poistuu asianmukaisesti. Meillä on käytössä myös viikoittainen, laajempi testi, joka toteutetaan kiertoperiaatteen mukaan ja siinä testataan kaikki asunnon turvapainikkeet ja hälyttimet. Esim. kutsupainikkeet, vetonarut, epilepsiahälyttimet, ovikytkimet ja tukiasemat. Kerran vuodessa suoritetaan Everon hälytysjärjestelmän kokonaistestaus kaksi kertaa vuodessa hälytysjärjestelmän varavoiman testaus. Jos testattavassa laitteissa huomataan toimintahäiriöitä tai laite ei toimi, asiaa selvitetään yhdessä Everonin kanssa ja tilalle tilataan mahdollisesti uusi kutsunappi, ovikosketin tai hälytinlaite. Jos järjestelmässä oleva vika on suuri, voidaan tarvittaessa kutsua huoltomies paikalle Everon Oy:stä.

Tukena Aarlanmarkin toimitilat sekä käytössä olevat välineet ovat Valviran omavalvontamääräyksen mukaiset.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

Kaikki Tukenan omistamat ja hallinnassa olevat lääkinälliset laitteet, joilla on yksilöintitunnus, dokumentoidaan seurantajärjestelmän laiterestriin. Lääkinällistä laitetta saa käyttää vain henkilö, jolla on sen turvallisen käytön vaatima koulutus, perehdytys ja kokemus. Lääkinällisen laitteen aiheuttamista vaaratilanteista tehdään asianmukaisen HaiPro-ilmoituksen lisäksi ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus Fimealle.

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Paula Hakola, palveluyksikön johtaja /sairaanhoidtaja AMK ja Tessa Seppälä, ohjaaja / lähihoitaja, puh. 040 760 3342
--	--

Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan yleensä esim. instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon laitteet ovat instrumentteja, laitteistoja, välineitä, ohjelmistoja, materiaaleja tai muita laitteita tai tarvikkeita, joita käytetään mm. sairauden, vamman tai vajavuuden diagnosointiin, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai kompensointiin. Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita käyttävät sekä ammattimaiset käyttäjät että kuluttajat.

Tukenaan ja sen jokaiseen palveluyksikköön, niin myös Tukena Aarlanmarkkiin, on nimetty ammattimaisesti käytettävien terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta yksikössä.

Tukenalla on terveydenhuollon laitteiden seurantajärjestelmä, johon kirjataan lain edellyttämät tiedot kaikista Tukenan omistamista terveydenhuollon laitteista. Tukenan omistamat terveydenhuollon laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaan.

Jokainen terveydenhuollon tarviketta ja laitetta käyttävä työntekijä vastaa omalta osaltaan siitä, että terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita käytetään annettujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti ja että käyttö on laitteen käyttäjälle ja asiakkaalle turvallista. Työntekijän tulee pyytää tarvittaessa lisäkoulutusta tai perehdytystä laitteen käyttämiseen.

[Terveydenhuoltolain](#) mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä asiakkaalle lääkinällisen kuntoutuksen apuvälinepalvelut osana sairaanhoitoa. [Asetuksessa lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta](#) on annettu tarkempia säännöksiä apuvälineiden käytön luovutuksen perusteiksi. Lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö on täsmentänyt [kuntakirjeessään](#) asetuksen soveltamiskäytäntöjä tilanteissa, joissa hyvinvointialueet järjestävät asiakkailleen palveluasumista.

Ostopalvelusopimuksen edellyttäessä tai silloin kun apuvälineen tarve aiheutuu henkilökunnan työergonomiasta, asiakkaiden tarvitsemat terveydenhuollon laitteet hankkii Tukena.

[Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttö ja huolto, toimintaohje](#)
[Terveydenhuollon laitteet, laitekohtaisen perehdytyksen tarkistuslista](#)
[Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet, määräaikaistarkistusten sisältö \(Berner Medical\)](#)

Tukena Aarlanmarkin ohjaajat arvioivat ja selvittävät yhdessä asiakkaan, terveydenhuollon ammattilaisten (lääkärit, fysioterapeutit ym.) ja/tai läheisten kanssa asiakkaan apuvälineiden tarvetta.

Tukena Aarlanmarkin asiakkaan saadessa uuden apuvälineen, sekä asiakasta että henkilökuntaa ohjeistetaan saadun apuvälineen asianmukaisessa käytössä esim. fysioterapeutin toimesta. Apuvälineet huolletaan tarvittaessa asianmukaisesti joko apuvälinekeskuksessa tai heidän parhaaksi katsomassaan huoltopaikassa. Myös Lapuan kaupungin sotekeskuksen fysioterapia huoltaa ja korjaa apuvälineitä.

[Kuvaus palveluyksikössä käytössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista](#)

Ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen velvoite, ja sen edellytykset on kuvattu Lääkinnällisistä laitteista annetun lain 33 §:ssä. Lakiin 629/2010 perustuva määräys ”Terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus” on kumottu lain 719/2021 voimaan tullessa. Uusi määräys 1/2023, [”Lääkinnällisten laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus”](#) (pdf) korvaa vanhan määräyksen.

Vaaratilanneilmoitusmenettely on olennainen laiteturvallisuutta edistävä tekijä ja sen tarkoituksena on mahdollistaa nopea ja tehokas reagointi laitteisiin liittyviin ongelmiin. Vaaratilanneilmoitusten kautta valmistaja saa tietoa valmistamiensa laitteiden suoriutumisen arjessa huomioiden laitteen eri versiot ja koot. Tiedon perusteella valmistajalla on mahdollisuus kehittää laitetta tai valmistusprosessia aiempaa turvallisemmaksi.

Tukena Aarlanmarkin henkilökunta on ohjeistettu tekemään lääkinällisistä laitteista vaaratilanneilmoituksen. Lain mukaan käyttäjän on ilmoitettava Fimealle laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen :

- ominaisuuksista
- ei-toivotuista sivuvaikutuksista
- suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
- riittämättömästä merkinnästä
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
- muusta käyttöön liittyvästä syystä

Työntekijän tulee käyttää laitteita valmistajan ohjeiden mukaisesti ja ilmoittaa välittömästi välineessä olevasta viasta tai toimintavirheestä sekä tehdä ilmoitus laitteen aiheuttamasta vaaratilanteesta.

Ilmoitus tehdään silloinkin, vaikka laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta ilmoitetaan myös valmistajalle tai tämän edustajalle.

Vaaratilanneilmoituslomakkeen pääsee täyttämään HaiPro:n asiakasturvallisuusilmoituksella.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Jokainen työntekijä käy työsuhteensa alkaessa koulutuksen asiakastietojen kirjaamisesta ja DomaCaren käytöstä. Yksikön työntekijöitä kirjaamisessa ohjaavat ja neuvovat yksikön johtaja, vastaava ohjaaja

sekä yksikölle nimetty kirjaamisiasiantuntija. Kirjaamisiasiantuntijat muodostavat verkoston, jossa jaetaan ajankohtaista tietoa kirjaamisesta.

Kirjaamisen tärkeydestä ja sen laadusta keskustellaan aktiivisesti palveluyksikön henkilöstön kanssa ja kirjaamista pyritään kehittämään jatkuvasti. Määrämuotoinen kirjaaminen on ollut paljon esillä viime vuosien aikana, johtuen suurelta osin sosiaalipuolen valmistautumisesta kirjaamisen siirtymässä Kantaan. Tukena Aarlanmarkissa on nimetty kirjaamisiasiantuntija.

Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu Tukena Aarlanmarkissa asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne.

Tukena Aarlanmarkissa uusi työntekijä tai opiskelija perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen lähipehdyttäjän ja muiden ohjaajien toimesta. Tukenalla on olemassa myös toimintaohje asiakastyön kirjaamiseen DomaCare -asiakastietojärjestelmään.

Palveluyksikössä asiakastyön kirjaamista toteutetaan joka työtyövuorossa ja jokaisen asiakkaan kohdalla. Asiakaskohtaiset kirjaukset on tehtävä aina viipymättä, pian sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty tai häntä on ohjattu/avustettu työvuoron aikana.

Tukena Aarlanmarkissa on mahdollista myös kirjata DomaCareen asiakkaalle annettu tuki/apu heti paikan päällä, asiakkaan asunnolla, koska ohjaajilla on käytössään palveluyksikön älypuhelimet, joissa toimii DomaCaren mobiilisovellus. Näin asiakas voi olla läsnä, kun ohjaaja kirjaa esim. hänen avustustilannettaan asiakastietojärjestelmään.

[Asiakastyön kirjaaminen DomaCareen, toimintaohje](#)

Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavien ja strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Tietoturvasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. Yksikön johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään. Ajan tasainen tietoturvasuunnitelma on henkilöstön saatavissa IMS:ssä, jossa ylläpidetään myös tietoa suunnitelman päivityksestä.

Henkilötietoja käsitellään vain määritellyssä laajuudessa ja ainoastaan hyväksytyissä tietojärjestelmissä eikä niitä taltioida esimerkiksi henkilökohtaisille työasemille. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta on lisäksi sovittu tilaajan (hyvinvointialueen) kanssa erillisellä tietosuojasopimuksella, jonka ehtoja noudatetaan. Kaikessa toiminnassa noudatetaan myös muita tilaajan määrittämiä tietosuojaohteita. Tukena on sopinut tietosuojasta myös alihankinta- ja ostopalvelusopimuksissa ja tarvittaessa on laadittu erillinen henkilötietojen käsittelyä koskeva pääsopimuksen liite.

Yksikön työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan häiriöistä tai olennaisista poikkeamista asiakastietojärjestelmän toiminnassa tai saavutettavuudessa järjestelmän pääkäyttäjälle os. domacare@tukena.fi. Järjestelmän pääkäyttäjä informoi ohjelmatoimittajaa ja it-hallintoa toimintahäiriöistä ja informoi Tukenan henkilöstöä tunnistetuista toimintahäiriöistä, niiden vaikutuksista sekä toimintahäiriön päättymisestä.

Tukenan asiakastietojärjestelmää voidaan käyttää sekä tietokoneella, että mobiililaitteella, ja usein häiriötilanteissa toisen käyttöä voidaan jatkaa normaalisti. Asiakastietojärjestelmän ollessa täysin pois käytöstä siirrytään toimimaan häiriötilanteiden toimintakorttien mukaisesti. Laajoja tai pitkäkestoisia häiriötilanteita varten asiakastietojärjestelmästä tulostetaan asiakasturvallisuuden edellyttämät ajantasaiset asiakastiedot, kuten lääkitystiedot.

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

Tukena Aarlanmarkissa hoitajakutsujärjestelmänä käytetään Everon-hoitajakutsujärjestelmää. Palveluyksikössämme on asiakkaiden käytössä Everonin keskusyksiköt, turvanapit ja asuntojen ulko-ovien karmeissa ovihälyttimet. Kaikista näistä edellä mainituista laitteista tulee hälytys suoraan ohjaajien älypuhelimiin. Myös taloyhtiön ulko-ovessa on Everonin porttipuhelin, josta ohjautuu puhelu suoraan ohjaajien keskuspuhelimeen. Ohjaaja pystyy älypuhelimien avulla avaamaan ulko-oven sisään pyrkivälle henkilölle.

Everon-hoitajakutsujärjestelmässä on akkuvarmennus. Hälytykset välittyvät työntekijöille sovellukseen ja mikäli hälytystä ei kuitata hälytystyypeittäin määritellyssä ajassa, hälytys lähetetään puheluna ja/tai tekstiviestinä. Hälytyksien välittämiseen käytetään roamaavaa SIM-korttia, jolloin käytettävissä ovat eri palveluntarjoajien tarjoamat mobiiliverkot.

Järjestelmä ilmoittaa vikaantuneista laitteista, yhteysongelmista ja akun varaustason alenemisesta yksikön pääkäyttäjälle sähköpostitse. Järjestelmätoimittaja ylläpitää keskeisistä laitteista varastoa ja lähettää korvaavan hälytinpainikkeen ja ohjeet laitteen korvaamiseen pyynnöstä postitse muutamassa päivässä.

Henkilöstö perehdytetään hoitajakutsujärjestelmän käyttöön osana perehdytystä. Uudelle työntekijälle kerrotaan, miten älypuhelimiin tuleviin hälytyksiin olisi hyvä reagoida ja miten hälytykset kuitataan vastaanotetuiksi. Perehdytyksessä kerrotaan myös, että asiakkaan keskusyksikköön voi soittaa ja siitä avautuu puheysteys asiakkaaseen. Tämä kuitenkin edellyttää, että asiakas on vain lyhyen etäisyyden päässä keskusyksiköstä.

Everon-hoitajakutsujärjestelmän eri laitteiden toimivuutta ja huollon tarvetta voidaan helposti seurata Everonin omien verkkosivujen <https://portal.everon.net> kautta.

[Tukena Aarlanmarkki, Everon - kirjautumisohje](#)

[Tukena Aarlanmarkki, Everon kutsunapin korvaaminen - ohje](#)

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Tukenan palveluyksiköissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

Tukena Aarlanmarkin lääkehoitosuunnitelma katselmoidaan vuosittain. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan ja/tai palveluyksikön johtajan toimesta. Jos esim. palveluyksikön toimintakäytäntöihin tulee merkittäviä muutoksia tai toimintakäytänteitä muutetaan, päivitetään lääkehoitosuunnitelmaa myös useammin.

Tukena Aarlanmarkin ajantasainen lääkehoitosuunnitelma on tallennettu IMS-käyttäjärjestelmäämme.

Tukena Aarlanmarkin lääkehoitosuunnitelman tarkastaa, hyväksyy ja allekirjoituksellaan vahvistaa Lapuan sotekeskuksen johtava lähiylilääkäri.

Tukena Aarlanmarkissa asiakkaiden turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan mm. lääkeshoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvät vastuunjaot sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Tukena Aarlanmarkissa lääkehoitosuunnitelma on merkittävässä osassa henkilöstön perehdyttämistä.

Tukena Aarlanmarkissa henkilökunta suorittaa LOVE -lääkehoidon osaaminen verkossa koulutuksen. Tähän sisältyy LOP-teoria ja LOP-läakelaskut (LOP = lääkehoidon osaamisen perusteet) sekä PKV-teoria ja tentti (PKV = pääsääntöisesti keskushermostoon vaikuttavat lääkkeet). Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on osaamisvaateina myös KIPU1, GER1 ja GER2, jos yksikössä on iäkkäitä asiakkaita. Palveluuyksikössämme ohjaajien on lääkkeenantoluvan saamiseksi myös annettava tarvittavat näytöt erilaisista lääkkeiden antotavoista.

Tukena Aarlanmarkin on lääkehoidosta vastaava ohjaaja. Hän on koulutukseltaan psykiatrinen sairaanhoitaja. Hän vastaa palveluuyksikkömme lääkehoidon kokonaisuudesta yhdessä palveluuyksikön johtajan kanssa.

Kuitenkin kaikilla sosiaali- tai terveydenhuollon ammattiin valmistuneilla, perehdytetyillä, lääkehoitoluvat omaavilla työntekijöillä on työvuorossa ollessaan vastuu asiakkaidemme lääkehoidosta ja sen toteuttamisesta.

Ohjaajat uusivat LOVE:n eli suorittavat hyväksytysti lääkehoidon luvat viiden (5) vuoden välein.

[Aarlanmarkki, lääkehoitosuunnitelma](#)

Milloin palveluuyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?	9.10.2025
Palveluuyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri	Marjo Ulvinen, lähiylilääkäri, Lapuan sotokeskus, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Palveluuyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja	Ohjaaja / lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja /psykiatrinen sairaanhoitaja Paula Hakola, palveluuyksikön johtaja / sairaanhoitaja AMK

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Palveluuyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Palveluuyksikön johtaja Paula Hakola
Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Hallintojohtaja Mari Harju puh. 040 660 2873, mari.harju@tukena.fi

Tietosuojaan liittyvä osaaminen varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä ja koulutuksella. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuojaja- ja turvakurssi sisäisenä koulutuksena. Koulutus päivitetään kolmen (3) vuoden välein. Tietoturvaloukkauksista tulee ilmoittaa omalle esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle HaiPro -ilmoituksella.

Henkilöstö perehdytetään myös salassapitosäännöksiin ja jokainen työntekijä allekirjoittaa tietotekniikan käyttö, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuslomakkeen. Asiakastietojen käsittelyyn liittyvät tietosuojatietosuojaselosteet löytyvät toimintajärjestelmä IMS:stä ja yksikön ilmoitustaululta.

Käsiteltäessä asiakkaan henkilötietoja, palvelun tilaaja eli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä ja Tukena palveluntuottajana on henkilötietojen käsittelijä. Tukena huolehtii rekisterinpidosta tilaajan lukuun ja noudattaa tilaajan sopimus- ja muita henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tukena on rekisterinpitäjä tilanteessa, jossa asiakas maksaa palvelunsa itse. Asiakirjojen käsittely on kuvattu [Tietosuoja ja -turvaperiaatteet ohjeessa](#).

Tukenassa asiakkaiden tietojen käsittelyyn käytetään DomaCare -asiakastietojärjestelmää. Asiakastietojen oikeanlainen ja laadukas kirjaaminen on kuvattu [Asiakastietojen kirjaaminen DomaCareen toimintaohjeessa](#).

Henkilötietojen käsittely tulee suunnitella kaikkien käsittelyvaiheiden osalta, joista keskeisiä ovat henkilötietojen kerääminen, tallettaminen, luovuttaminen, säilyttäminen ja hävittäminen. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua käsittelyn alusta alkaen aina keräämisestä tietojen hävittämiseen saakka.

Ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa palveluntuottajalle tietoja, hänellä on oikeus tietää, miksi hänen tietojaan tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan ja minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot talletetaan.

Asiakkaalle ja hänen lailliselle edustajalleen on annettava tieto siitä, miten hän voi käyttää EU-tietosuoja-asetuksessa tarkoitettuja oikeuksiaan, jollei asiakas ole jo saanut tätä tietoa. Näiden tietojen tulisi ilmetä kunkin hyvinvointialueen tietosuojaselosteesta. Tietosuojaseloste tulee pitää nähtävillä yleisellä paikalla esim. palveluyksikön ilmoitustaululla. Kirjallista henkilötietojen käsittelyä koskevaa informointia tulee tarpeen mukaan täydentää suullisesti esim. kertomalla, mistä informointitiedot löytyvät.

Rekisteröidyllä eli tässä tapauksessa Tukena Aarlanmarkin asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Tukenalle on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia.

Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Tukena Aarlanmarkissa palveluyksikön esihenkilö huolehtii oman yksikkönsä osalta tietosuojaselosteen saatavilla olosta sekä esilläpidosta. Palveluyksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että asiakkaiden henkilötietoja käsitellään yksikössä lainmukaisesti. Palveluyksikön esihenkilö vastaa myös henkilökunnan perehdyttämisestä.

Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettävää asiakirjaa, sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Asiakkaasta saatuja tietoja saadaan käyttää sosiaalihuollon palvelun antajan päivittäisessä toiminnassa palvelujen asianmukaiseksi tuottamiseksi, mutta niitä ei saa luvattomasti ilmaista sivullisille. Sivullisia ovat myös samassa palveluyksikössä sellaiset työntekijät, jotka eivät osallistu asiakkaalle annettavan palvelun antamiseen tai siihen liittyviin tehtäviin.

Salassa pidettäviä tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa sivulliselle asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai nimenomaisen lainsäädännön nojalla. Jos asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, tietoja saa antaa hänen sellaisen laillisen edustajansa suostumuksella, jolla itselläänkin olisi oikeus kyseessä olevaan tietoon. Asiakkaan nimenomaisen suostumuksen tulee olla informoitu, yksilöity ja yleensä kirjallinen. Asiakkaan tulee tietää, mihin hän suostuu.

Asiakkaalle tulee myös kertoa, että hän voi peruuttaa suostumuksen milloin tahansa. Pääsääntöisesti rekisterinpitäjä (tilaaja) päättää tietojen luovuttamisesta sivulliselle.

Salassapitovelvollisuus sitoo jokaista Tukenan palveluksessa olevaa ja tämän tiloissa toimivaa henkilöä. Myöskään asiakas, hänen edustajansa tai avustajansa eivät saa ilmaista sivullisille asiakkuuden perusteella saatuja salassa pidettäviä tietoja, jotka koskevat muita kuin asiakasta itseään.

Tukena Aarlanmarkissa uusi työntekijä allekirjoittaa aina konsernin tietotekniikan käyttö, salassapito- ja vaitiolosopimuksen, joka sisältää ehdon sitoutua noudattamaan salassapitovelvollisuutta ja vaitiolovelvollisuutta. Tukena Aarlanmarkissa myös kaikilta alan opiskelijoilta edellytetään tämän salassapito- ja vaitiolosopimuksen allekirjoittamista.

Konsernin tietotekniikan käyttö, salassapito- ja vaitiolositoumus

Tukena Aarlanmarkissa henkilöstö saa käyttöoikeudet sähköisiin järjestelmiin (esim. IMS, Mepco, ja DomaCare) konsernimme pääkäyttäjältä.

Tukena Aarlanmarkissa uusi työntekijä tai opiskelija perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin asioihin esihenkilön, lähiperehdyttäjän ja/tai muiden ohjaajien toimesta.

Vakituisen työsuhteeseen valittu uusi työntekijä myös suorittaa Tietosuojaja- ja tietoturva-kurssin (4 h) TAKOMO:ssa.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä pääsevät osallistumaan palveluyksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamansa palautteen avulla. Asiakkailta ja läheisiltä kerätään palautetta useilla eri tavoilla.

Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa palautetta, joko suullista tai kirjallista palautetta suoraan palveluyksikön henkilökunnalle. Palautteen vastaanottaja kirjaa sekä positiiviset että rakentavat palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute-raporttipohjalle. Palveluyksikön johtaja käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle. Suorat palautteet käsitellään lisäksi henkilöstöpalavereissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan asiakkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus tai palautteesta keskustellaan asukkaana ja/tai läheisen kanssa. Käyty keskustelu kirjataan DomaCare -asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaille, läheisille ja palvelun tilaajalle toteutetaan palautekysely kerran vuodessa (Webropol-kysely). Kyselyiden tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalavereissa. Myös palautteen antajien kanssa käydään kyselyn tulokset yhdessä läpi. Asiakkaille ja läheisille suunnattujen palautekyselyiden tulokset raportoidaan myös tilaajalle eli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

Asiakkaiden näkemyksiä palveluyksikön toimintakäytännöistä tiedustellaan myös mm. asukaskokouksissa. Asiakaspalautteista saatu tieto hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnitelussa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään johdon katselmuksessa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Paula Hakola
---	-------------------------------------

Palveluyksikön riskienhallinta vaatii sitoutumista sekä aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Tukena Aarlanmarkissa työntekijät osallistuvat palveluyksikön turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa.

Tukena Aarlanmarkin henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista ja kykyä oppia virheistä. Henkilökunnalta vaaditaan myös kykyä elää asiakkaiden muuttuvassa arjessa, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen heille on mahdollista.

Tukena Aarlanmarkin esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys, erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan Tukena Aarlanmarkissa tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutumisen on vaarassa.

Tukena Aarlanmarkissa arvioidaan niin palvelutoiminnan riskejä ja mahdollisuuksia kuin työturvallisuusriskejä yhdessä henkilöstön kanssa. Työturvallisuusriskien arviointi ja riskienhallintaan suunnitellut toimenpiteet kuvataan HaiPro-ohjelmassa sekä palvelutoiminnan riskeistä ja mahdollisuuksista on erillinen dokumentti IMS:ssä.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen HaiPro:hon, niiden analysointi, raportointi ja jatkotoimenpiteiden suunnittelu sekä niiden toteuttaminen.

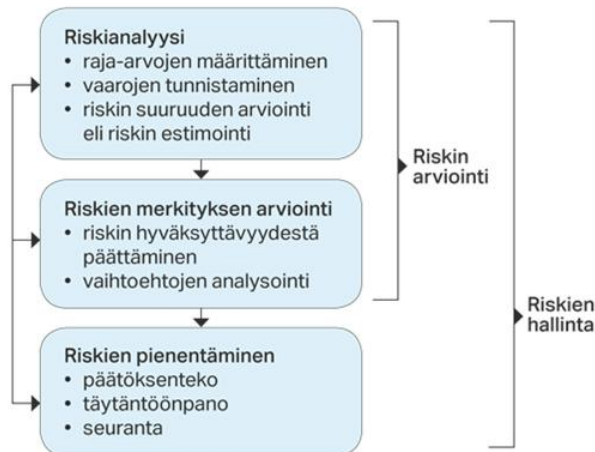
Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille, joita ovat :

- Omavalvontasuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Elintarvikeomavalvontasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma

Riskien hallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteiden syntyminen. Riskien hallinta on järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa, jolla työolosuhteet tehdään turvallisiksi.

Riskien hallinnassa on kolme vaihetta:

1. tunnistaa vaarat ja haitat
2. arvioida vaaroihin liittyvien riskien merkitys työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle
3. estää, poistaa tai pienentää riskejä.



Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit informoimalla siitä palveluyksikön johtajaa tai hänen poissa ollessaan esihenkilön sijaista, vastaava ohjaaja. Asioista informointi voi tapahtua joko suullisesti, kirjallisesti tai HaiPro -järjestelmän kautta. HaiPro:ta käytettäessä havainto riskistä tms. ohjautuu suoraan yksikön vastuuhenkilölle eli esihenkilölle, joka käy riskin läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja ryhtyy sen jälkeen mahdollisiin toimenpiteisiin.

Mahdollisia riskejä pyritään ennakoimaan keskustelemalla yhteisesti työyhteisössä, miettimällä mahdollisia riskejä ja niiden ennaltaehkäisy menetelmiä. Mahdollisia riskejä pyritään siis työyhteisössä aktiivisesti tunnistamaan ja poistamaan.

Tukena Aarlanmarkissa arvioidaan omavalvonnassa todetut asiakkaan palvelun tuottamiseen liittyvät riskit ja mahdollisuudet vuosittain esihenkilön vuosikellossa kuvattuna ajankohtana sekä tarpeen mukaan omavalvonnassa tulleiden riskihavaintojen myötä.

[Aarlanmarkki, työsuojelun toimintaohjelma](#)

Arviointia tehdään henkilökunnan ja esihenkilön toimesta palveluyksikön riskien ja mahdollisuuksien arviointilomakkeelle. Riskeille määritellään tietty riskitaso ja hallintatoimenpiteet. Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuutta ja riittävyyttä arvioidaan riskien arvioinnin yhteydessä. Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuuden arviointia dokumentoidaan palaverimuistioihin.

Vuosittain tehtävän systemaattisen riskien ja mahdollisuuksien arvioinnin lisäksi riskien ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen on osa päivittäistä työtämme ja kuuluu työyhteisössämme kaikille.

[Tukena Aarlanmarkin riskien ja mahdollisuuksien arviointilomake](#)

Tukena Aarlanmarkissa henkilökunta kirjaa havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat HaiPro-järjestelmään. Yksikön johtaja selvittää tilanteeseen johtaneet syyt ja yhdessä henkilökunnan kanssa määrittää tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Esihenkilö vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä, niistä edelleen tiedottamisesta ja korjaavien toimenpiteiden loppuunsaattamisesta.

Yleisimmät riskit asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta on mm. lääkepoikkeamat, henkilöstövaje, uhka- ja väkivaltatilanteet ja tukehtumisvaara. Riskeille on määritelty aina riskitaso ja hallintatoimenpiteet sekä vastuuhenkilö(t). Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuutta ja riittävyyttä arvioidaan riskien

arvioinnin yhteydessä. Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi dokumentoidaan palaverimuistioon.

[Asiakasturvallisuusilmoitus](#)

Työturvallisuus kattaa työpaikan fyysisen työympäristön lisäksi myös muut henkilöstön turvallisuutta tai henkistä hyvinvointia uhkaavat tekijät. Henkilökunnan työturvallisuuteen liittyvät vaaratilanteet kirjataan Tukena Aarlanmarkissa myös HaiPro -järjestelmään.

Työturvallisuusilmoitusten käsittelystä sekä tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta vastaa palveluyksikön johtaja. Ilmoitukset käsitellään joko yksikön viikko- tai henkilökuntapalaverissa ja käsittely sekä poikkeaman vaatimat korjaustoimenpiteet dokumentoidaan palaverimuistiin. Konsernimme työsuojelutoimikunta arvioi tehdyt korjaavat toimenpiteet omissa kokouksissaan.

[Työturvallisuusilmoitus](#)

Lisäksi Tukena Aarlanmarkissa tehdään systemaattista riskien arviointia yhteistyössä työterveyshuollon, ympäristöterveydenhuollon, pelastuslaitoksen ja/tai yksikön turvallisuusalan yhteistyökumppanin kanssa yksikön toiminnan alkaessa ja sen jälkeen viranomaismääräysten mukaisesti.

Työterveyshuollon työpaikkaselvityksen yhteydessä työterveyshuolto arvioi työn riskit meillä Tukena Aarlanmarkissa viiden vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Tämän lisäksi palveluyksikössämme arvioidaan vuosittain työn riskit WPro:n riskien hallinta-analyysohjelmalla (HaiPro). Riskien arviointi -työkalun avulla arvioidaan psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturman vaarat, ergonomia/tuki- ja liikuntaelinten kuormitustekijät, fyysikaaliset vaaratekijät, kemialliset altisteet ja biologiset altisteet.

[Tukena Aarlanmarkin riskien arviointi WPro:n riskien hallintaohjelmalla \(HaiPro\).](#)

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaali- huollon toteuttamiseen (Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 29 §).

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

Henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa ensisijaisesti omalle esihenkilölleen palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Ilmoituksen vastaanottaja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Henkilökunta on velvoitettu kiinnittämään huomiota epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan ja reagoimaan siihen tekemällä epäkohtailmoituksen. Ensisijainen yhteyshenkilö on palveluyksikön johtaja.

Tukena Aarlanmarkissa haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ylös HaiPro -järjestelmään. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voivat kohdistua asiakkaiden lisäksi myös palveluyksikön henkilökuntaan.

Kaikki HaiPro-ilmoitukset käsitellään henkilökunnan kesken yksikön viikkopalaverissa ja ne dokumentoidaan, sekä HaiPro:hon että yksikön viikkopalaverimuistioon. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti -tilanteet, asiakasvahingot ja/tai lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro:n lisäksi aina myös DomaCare -asiakastietojärjestelmään ko. asiakkaan tietoihin.

HaiPro -järjestelmään haittatapahtuma tai läheltä piti-tilanne kirjataan tarkasti, tapahtumaan johtaneita syitä analysoidaan ja mietitään mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Erityistä huomiota kiinnitetään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyiden analyysiin.

DomaCare -asiakastietojärjestelmään haittatapahtuma tai läheltä piti -tilanne kuvataan kohtaan päivittäinen kirjaaminen. Mitä tapahtui, milloin tapahtui ja minkälainen asiakkaan vointi oli tapahtuman jälkeen.

Keskeiset havainnot asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä, läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista sekä niiden juurisyistä ja toteutetuista toimenpiteistä raportoidaan myös kuukausiraporttien yhteydessä palvelupäällikölle. Tarvittaessa palvelupäälliköt käsittelevät tapaukset myös omissa kokouksissaan. Jos tarvetta ilmenee, niin tiedot havaituista riskeistä ja haittatapahtumista viedään eteenpäin myös konsernimme hoitotyön osajille tai konsernimme johtoryhmän käsiteltäväksi.

Ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain § 29 mukaan palveluyksikön henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Jos Tukena Aarlanmarkkin työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen on ilmoitettava siitä viipymättä palveluyksikön johtajalle. Ilmoitus tehdään IMS:n [Epäkohtailmoitus](#) -raporttipohjalla.

Tukena Aarlanmarkkin esihenkilö puutuu havaittuun epäkohtaan välittömästi, kun saa asian tietoonsa sekä käynnistää tarvittavat toimet havaitun epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Esihenkilön on ilmoitettava tietoonsa tulleesta epäkohdasta myös hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Mikäli Tukena Aarlanmarkkin palveluissa havaittua epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, tulee epäkohdan havainneen työntekijän ilmoittaa siitä myös Lupa- ja valvontavirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa minkäänlaisia kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Prosessi on kuvattu tarkemmin [Epäkohtailmoitus asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta toiminta-ohjeessa](#).

Tuottamissamme palveluissa havaitut asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat tuodaan ohjaajien toimesta nopeasti palveluyksikön johtajan tietoon. Asiasta yleensä keskustellaan paikalla olevien ohjaajien kesken juuri silloin, kun riski, epäkohta tai poikkeama on havaittu. Yhdessä mietitään, mitä asialle olisi hyvä tehdä ja millä tapaa sitä lähdetään viemään eteenpäin.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit kirjataan HaiPro -järjestelmään, palveluissa havaituista epäkohdista tehdään epäkohtailmoitus ja laatu-poikkeamat kirjataan ylös ja raportoidaan eteenpäin esim. palvelupäällikölle tai tarvittaessa toiminnasta vastaavalle johdolle.

Jos Tukena Aarlanmarkkissa asiakkaat ja/tai omaiset tuovat esille havaitsemiansa epäkohtia, laatu-poikkeamia tai erilaisia riskejä liittyen saamiinsa palveluihin, niin heidän antamansa palaute kirjataan henkilökunnan toimesta [Suora palaute -kaavakkeelle](#).

Palautteet käsitellään aluksi yksikön viikko- tai henkilöstöpalaverissa ja yhdessä mietitään, aiheuttaako se toimenpiteitä ja millaisia. Jos tarvetta ilmenee, epäkohtia, laatu-poikkeamia ja havaittuja riskejä viedään eteenpäin ja niihin pyritään löytämään ratkaisu mitä pikimmiten.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Korjaavien toimenpiteiden avulla pyritään estämään läheltä piti -tilanteiden, haittatapahtumien ja laatu-poikkeaminen toistuminen jatkossa. Toimintamme tavoitteena on oppia haittatapahtumista/epäkohtien korjaamisista ja sitä kautta parantaa toimintaamme.

Korjaavien toimenpiteiden vaikutusta Tukena Aarlanmarkissa seurataan päivittäin asiakkaiden arjessa sekä henkilökunnan yhteisissä viikko- tai henkilöstöpalaverissa.

Tukena Aarlanmarkin johtaja tekee yhdessä henkilökunnan kanssa myös mahdollisten riskitilanteiden varalle toimintaohjeita, jotka tallennetaan IMS:iin. Tarvittaessa toimintaohjeita muutetaan tai työkäytänteitä tarkennetaan ja päivitetään IMS:iin.

Sovituista muutoksista, esim. työskentelytavoissa, tiedotetaan Tukena Aarlanmarkin ohjaajille niin DomaCaren keskustelupalstalla kuin yksikköme viikko- ja/tai henkilöstöpalaverimuistioissa, jotka dokumentoidaan IMS:iin. Viikkopalaveriin osallistuvat aina kyseisenä ajankohtana työvuorossa olevat ohjaajat. Ne ohjaajat, jotka eivät ole viikkopalaverissa paikalla, ovat velvollisia lukemaan palaverimuistiot IMS:stä ja kuittaavat ne sähköisesti luetuksi.

Tärkeistä toiminnassa tapahtuvista muutoksista ilmoitetaan/tiedotetaan välittömästi myös suullisesti ja laitetaan asiasta mahdollisesti tehty tai konsernilta tullut tiedote näkyviin henkilökunnan toimissa keskeisellä paikalla olevalle ilmoitustaululle.

Jos kyseessä on asiakkaisiin liittyvä muutos esim. ohjaajien toimintatavoissa, informoidaan muutoksesta heti asiakasta itseään sekä hänen läheistään, joka on nimetty palvelun toteuttamissuunnitelmapalaverissa omaisten yhteyshenkilöksi.

Tarvittaville yhteistyötahoillemme, esim. Jukantuvan toimintakeskukselle, ilmoitamme muutoksista työskentelytavoissamme tai tekemistämme korjaavista toimenpiteistä toiminnassamme joko suullisesti ja/tai kirjallisesti.

Tutustu myös STM:n julkaisuun.

[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026](#)

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikissa Tukena Aarlanmarkin ostopalveluina ja/tai alihankintana tuotetuissa palveluissa on kirjatut palvelu- tai hankintasopimukset. Sopimukseen on kirjattu palvelun sisältö, laadun seuranta ja muut yhdessä sovitut asiat.

Arviointia ostetuista ja/tai alihankintana tuotetuista palveluista tehdään säännöllisesti. Palveluyksiköstä käsin ollaan tarvittaessa ja matalalla kynnyksellä yhteydessä palveluiden tuottajaan, mikäli huomataan jotain poikkeavaa esim. ostettavan palvelun laadussa, sisällössä tai turvallisuudessa.

Tukena Aarlanmarkissa pidämme alihankintakumppaneidemme kanssa säännöllisesti yhteisiä palaverita/tapaamisia palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Siivouspalvelujen tuottajan kanssa olemme pitäneet myös erilaisia perehdytys- ja laatukiertoja palveluyksikössämme. Palvelutilojen siisteydestä huolehtii myös Luotea Oyj:n siistijä kaksi kertaa viikossa. Siistijälle kuuluu myös henkilökunnan toimisto- ja sosiaalitilojen sekä yleisien vessojen siivous.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Palveluyksikön johtaja Paula Hakola
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala puh. 040 740 5509, jere.metsahonkala@tukena.fi

Tilaaajaa eli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta koskee valmiuslain (1552/2011) 12 §:ssä säädetty varautumisvelvollisuus. Valmiuslain perusteella tilaajan tulee valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa. Tämä huomioiden myös meidän palveluntuottajana on varauduttava sopimuskauden aikana sellaisiin tilanteisiin, jotka muutoin katsottaisiin ylivoimaiseksi esteeksi.

Tukena ylläpitää valmiuslain 12 §:n mukaista valmiussuunnitelmaa, jossa varaudutaan poikkeusolojen palvelun tuottamiseen. Palveluntuottaja varautuu valmius- tai varautumissuunnitelmallaan sekä muilla tarvittavilla toimenpiteillä hankintasopimuksen mukaisten tehtäviensä mahdollisimman hyvään ja keskeytymättömään hoitamiseen myös sellaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, joita voi aiheutua mistä tahansa sopijapuolista riippumattomasta syystä.

Valmiussuunnittelu ja -suunnitelma sekä jatkuvuudenhallinta ovat olennainen osa Tukena Oy:n laatu-lupausta - asiakkaan hyvä elämä ja läheisten luottamus. Suunnitelmat on osa Tukena Oy:n toimintajärjestelmää ja riskienhallintaa, joilla varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, sekä toiminnan jatkumiseen poikkeusoloista huolimatta asiakastarpeita vastaavalla ja asiakasturvallisuuden takaavalla tavalla.

Varautuminen ja yhtiön toiminnan jatkuvuuden varmistaminen häiriötilanteissa on tärkeää asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvoinnin sekä yhtiön menestyksen kannalta. Varautumistoimilla tuetaan osaltaan Tukena Oy:n strategisten tavoitteiden ja menestystekijöiden toteutumista, joihin yhtiön koko henkilöstö on sitoutunut.

Suunnitelman mukaisten toimenpiteiden käyttöönotosta ja toimeenpanosta päätetään yhteistyössä yhtiön johdon, valmiusryhmän ja palveluyksikön vastuuhenkilön kesken.

Valmiussuunnitelma täydentää toimintajärjestelmään sisältyviä riskienhallintaosioita ja muita ohjeita sekä varmentaa niitä toimintatapoja ja -ohjeita, joita poikkeus-tilanteissa tulee sovellettavaksi ja tukee niitä prosesseja, joiden ylläpito ja hallinta ovat asiakasturvallisuuden ja -palvelun ja kriittisten toimintojen ylläpidon kannalta olennaisia.

[Tukena Oy:n valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma](#)

Tukena Aarlanmarkissa on tehty myös erilaisia suunnitelmia ja toimintaohjeita erilaisten poikkeus-tilanteiden ja -olojen varalle koskien meidän toimintayksikköämme.

Tukena Aarlanmarkissa on tehty toimintaohjeita mm. sähkökatkojen varalle, asiakkaan katoamisen varalle, asiakkaan kuoleman varalle, asiakkaan tapaturman tai sairauskohtauksen varalle, infektio-tartuntojen ehkäisemiseksi jne. Kaikki toimintaohjeet löytyvät IMS:stä.

[Tukena Aarlanmarkki, toimintaohje sähkökatkon varalle](#)

Palvelujemme tilaajalle eli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle ilmoitetaan ja raportoidaan kaikki sellaiset omavalvonnalliset toimet, joilla palveluntuottaja on korjannut mahdolliset asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat. Tällaisia ovat esim. palveluyksikön toimintaan merkittävästä vaikuttavat tapahtumat, asiakasturvallisuutta merkittävästi vaarantavat tapahtumat tai palvelutuotannon keskeyttävät tapahtumat.

Edellä mainituista häiriötilanteista raportoidaan mielellään mahdollisimman pian tai kuukausittain yksikölle nimetylle hyvinvointialueen omatyöntekijälle tai jollenkin muulle vammaispalveluista vastaavalle työntekijälle.

Tukena Aarlanmarkille on nimetty omaksi työntekijäksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä. Hänet tavoittaa arkisin puhelinnumerosta 044-4384119 ja sähköpostiosoite hänelle on etu-nimi.sukunimi@hyvaep.fi.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Palveluyksikön johtaja Paula Hakola
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Tukena Aarlanmarkin henkilöstö sekä palveluyksikön johtaja

Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Tukena Aarlanmarkin omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluyksikön johtaja.

Tukena Aarlanmarkin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä verkkosivuillamme, IMS-järjestelmässä sekä palveluyksikön ruokailutilan ilmoitustaululla. Henkilöstö kuittaa omavalvontasuunnitelman lue- tuksi IMS-järjestelmän kautta. Dokumentti on ajantasainen ja sitä päivitetään aina kun toimintaan tulee muutoksia. Muutoksista tiedotetaan koko yksikön henkilöstöä. IMS-järjestelmään voidaan tehdä merkintöjä, mitä osioita omavalvontasuunnitelmasta on päivitetty.

Tukena Aarlanmarkin omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko palveluyksikön henkilöstö yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Käymme säännöllisesti henkilöstön kanssa yhdessä läpi kaikkia niitä asioita, jotka sisältyvät ja kuuluvat omavalvontasuunnitelmamme piiriin.

Tukena Aarlanmarkissa lähinnä viikko- ja henkilöstöpalaverit ovat niitä foorumeita, joissa näitä asioita käsitellään yhdessä ja mietitään tarvittavia toimenpiteitä. Palavereissa käsitellään HaiPro-ilmoitukset, joiden pohjalta nousevat kehittämistoimet ja - tarpeet huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivi- tyksissä. Näin toimimalla varmistamme tuottamiemme palveluidemme hyvän laadun ja omavalvonta- suunnitelmamme ajantasaisuuteen.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tukena Aarlanmarkin omavalvontasuunnitelma julkaistaan Tukena Oy:n verkkosivuilla. Tämä on tärkeä osa avointa palvelukulttuuriamme.

Tukena Aarlanmarkin omavalvontasuunnitelma pidetään myös yksikössä julkisesti nähtävillä yhteisten tilojen keittiössä olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset/läheiset ja kaikki omavalvonnastamme kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja/tai aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Tukenan palveluyksiköt raportoivat omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä asiakkaille asiakaskokouksissa ja läheisille läheiskirjeen muodossa vähintään neljän kuukauden välein. Hyvinvointialueelle palveluyksiköt raportoivat hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Myös ohjaajien toimistosta löytyy erillinen kansio, jossa säilytämme palveluyksikkömme omavalvontasuunnitelmaa. Kansiosta löytyy myös erillinen paperi, johon jokainen työntekijä voi omalla allekirjoituksellaan vahvistaa, että on tutustunut päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan voi tutustua myös IMS:ssä ja tehdä siellä lukukuittauksen, kun on tutustunut päivitettyyn versioon.

Omavalvonnan tuloksista ja omavalvonnallisista toimista, joilla palveluntuottaja on esim. korjannut mahdolliset asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja/tai vastaavat toimet raportoidaan kuukausittain Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Tukena Aarlanmarkille osoitetulle omatyöntekijälle tai muulle vammaispalveluista vastaavalle työntekijälle.

Muutosloki

Versio 8

31.5.2026

Luku 1.4 Muutettu tehostettu palveluasuminen -> ympärivuorokautinen palveluasuminen.

Luku 2.2 Lisätty miten AVI:n (Lupa- ja valvontaviraston 1.1.2026 alkaen). selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset huomioidaan.

Luku 2.3 Asiakkaiden polku palveluun on kuvata lyhyesti ja muutettu sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus -> valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Luku 2.6 Lisätty perehtyjä kuittaa saamansa perehdytyksen, miten opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan organisaation ohjeiden mukaisesti sekä miten sijaisina toimivien opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan.

Luku 2.9 lisätty kuvaus yksikön välineet ja lääkinnällisistä laitteista, niiden soveltuvuudesta, turvallisuudesta käytöstä sekä riskien hallinta.

Luku 2.10 Lisätty LOVe-kokonaisuuteen kuuluvaksi myös KIPU1, GER1 ja 2 sekä poistettu lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan nimi.

Luku 3.2 Ilmoitusvelvollisuus on kirjattu valvontalakiin § 29 -> korvaa sosiaalihuoltolain 48 §:n.

Luku 3.5. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja -> poistettu sosiaalityöntekijän nimi.

17.4.2026

Luku 4.2. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelman lopussa olevaan muutoslokiin.

Versio 7

23.3.2026

Luku 2.1. ”Palveluuyksiköt seuraavat ja arvioivat omavalvontansa tuloksia sekä tavoitteidensa ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista päivittäisjohtamisessa sekä osana kuukausi- ja puolivuotisraportointia.” Muutettu muotoon ”Palveluuyksiköt seuraavat ja arvioivat omavalvontansa tuloksia sekä tavoitteidensa ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista päivittäisjohtamisessa.”

Luku 2.3. Lisätty ilmoitusvelvollisuutta (Valvontalaki 29§) koskeva ohjeistus.

Luku 2.9. Muokattu luvun 2.9 väliotsikot. Päivitetty lukua koskien DomaCare asiakastietojärjestelmää. Päivitetty lukua liittyen kirjaamisen koulutukseen ja perehdyttämiseen. Päivitetty tietoturvasuunnitelmaa koskevia tietoja. Päivitetty ohjeistus hoitajakutsujärjestelmien testauksesta.

Luku 2.11. Päivitetty tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot. Päivitetty lukua koskien tietosuoja- ja tietoturvakurssin suorittamista 3 vuoden välein.

Luku 4.2. Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein sekä aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Muutokset kirjataan IMS:n muutoslokiin.

Versio 6

29.12.2025

Luvusta 2.1 poistettu vanhat strategiset tavoitteet ja lisätty:

”Tukena Oy:n (myöhemmin Tukena) palveluuyksiköiden palveluille asettamat laatuvaatimukset on kuvattu Tukenan strategiassa.

[Kuvaa:

- miten Tukenan palveluuyksiköiden palveluille asettamat laatuvaatimukset (eli Tukenan strategiassa kuvatut strategiset valinnat) näkyvät palveluuyksikön toiminnassa.”

Versio 5

1.9.2025

Luku 2.9. : Tarkennettu: Kaikki Tukenan omistamat ja hallinnassa olevat lääkinnälliset laitteet, joilla on yksilöintitunnus, dokumentoidaan seurantajärjestelmän laiterekisteriin.

Luku 2.10.: ”Palveluuyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö” muutettu muotoon ”Palveluuyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri” ja ”Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa henkilö” muutettu muotoon ”Palveluuyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja”

Luku 3.5.: Lisätty: Kuvaa

· millaisista häiriötilanteista teette ilmoituksen hyvinvointialueelle (esim. toimintaan merkittävästä vaikuttavista tapahtumista, asiakasturvallisuutta merkittävästi vaarantavista tapahtumista, palvelutuotannon keskeyttävistä tapahtumista)

· miten palvelutuotannossa tapahtuneista häiriötilanteista ilmoitetaan hyvinvointialueella, kirjaa esim. puhelinnumero ja sähköpostiosoite]

Luku 4.2.: Lisätty: Kuvaa

· miten omavalvonnan tuloksista raportoidaan hyvinvointialueelle

Versio 4

8.10.2024

Dokumentti hyväksytty.

Versio 3

20.12.2022

Otettu käyttöön Valviran uusittu pohja.

Versio 2

8.3.2021

Vaihdettu Valviran logon tilalle Tukenan logo.

Versio 1

7.12.2020

Dokumentti hyväksytty.