



Tukena

# Tukena Tulppaanikoti omavalvontasuunnitel ma

<b>Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta</b>	29.4.2026
<b>Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike</b>	Mervi Utunen Tukena Tulppaanikodin johtaja

Voimassaoloaika: 23.12.2026	
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.42
Organisaatio:	

## Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Palveluntuottajan perustiedot .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>Palveluyksikön perustiedot .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3</b>	<b>Palveluyksikön ostopalvelut .....</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Asiakasturvallisuus.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>Palveluiden laadulliset edellytykset.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>Vastuu palvelujen laadusta .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3</b>	<b>Asiakkaan asema ja oikeudet .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4</b>	<b>Muistutusten käsittely.....</b>	<b>14</b>
<b>2.5</b>	<b>Henkilöstö.....</b>	<b>15</b>
<b>2.6</b>	<b>Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....</b>	<b>16</b>
<b>2.7</b>	<b>Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....</b>	<b>17</b>
<b>2.8</b>	<b>Toimitilat ja välineet .....</b>	<b>17</b>
<b>2.9</b>	<b>Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....</b>	<b>18</b>
<b>2.10</b>	<b>Lääkehoitosuunnitelma .....</b>	<b>19</b>
<b>2.11</b>	<b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....</b>	<b>20</b>
<b>2.12</b>	<b>Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....</b>	<b>21</b>
<b>3</b>	<b>Omavalvonnan riskienhallinta.....</b>	<b>22</b>
<b>3.1</b>	<b>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2</b>	<b>Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden.....</b>	<b>24</b>
	<b>käsittely.....</b>	<b>24</b>
<b>3.3</b>	<b>Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....</b>	<b>25</b>
<b>3.4</b>	<b>Ostopalvelut ja alihankinta .....</b>	<b>26</b>
<b>3.5</b>	<b>Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....</b>	<b>27</b>
<b>4</b>	<b>Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen.....</b>	<b>28</b>
	<b>seuranta ja päivittäminen.....</b>	<b>28</b>
<b>4.1</b>	<b>Vastuut ja toimeenpano .....</b>	<b>28</b>

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

**4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....29**

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

<b>Palveluyksikön nimi</b>	Tukena Tulppaanikoti
<b>Osoite</b>	Elementinpolku 19
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b>	Mervi Utunen
<b>Vastuuhenkilön puhelin</b>	0406744150
<b>Vastuuhenkilön sähköposti</b>	mervi.utunen@tukena.fi

## 1.3 Palveluyksikön ostopalvelut

<b>Ostettu palvelu</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>Ostopalvelun valvonnasta vastaava</b>
Siivouspalvelu	Seefix Oy	Mervi Utunen, Tulppaanikodin osalta

**Tukena Oy**Pinninkatu 51  
33100 Tampere

tukena.fi

		Voimassaoloaika: 23.12.2026	
Pesulapalvelu	Viinikan Pesula Oy	Organisaatiotaso:	Mervi Utunen, Tulppaanikodin
			osatta

## 1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Palvelut

<b>Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut</b>	<b>lyhytaikashoidon palvelut Tukena Tulppaanikodissa</b>
--	--

### Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

<b>Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan</b>	erityislapset,-nuoret ja aikuiset
<b>Paikkamäärä</b>	12
<b>Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä?</b>	Palvelua tuotetaan ostopalveluna sopimuksen perusteella.
<b>Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan</b>	Pirha, Helsinki ja OmaHäme

## 2 Asiakasturvallisuus

### 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Tulppaanikodissa omaa valvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

## Laatuvaatimukset

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

### Hyvä elämä ja kumppanuus

Tukena Tulppaanikodin perustehtävä on olla rohkeasti hyvän elämän tukena. Tämä tarkoittaa meillä sitä, että lyhytaikashoidon tärkein lähtökohta on asiakkaan osallisuus ja läheisten luottamus.

Tukenan strategiset valinnat ja miten ne näkyvät Tulppaanikodin arjessa:

Alan paras työpaikka ja suunnannäyttävä

Jokaisella työntekijällä on tärkeä rooli Tulppaanikodin työyhteisössä. Työkaveria arvostetaan, keskustellaan ja suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa työvuoron kulkua sekä yhdessä kehitetään myös pidemmän ajan tavoitteita. Työ koetaan merkitykselliseksi. Työhyvinvoinnin mittareina toimivat mm. kehityskeskustelut, työntekijäkohtaiset keskustelut sekä työhyvinvointikyselyn mittarit. Hyvä perehdytys uusille työntekijöille koetaan tärkeänä ja perehdytystä kehitetäänkin koko ajan saatujen palautteiden perustella. Tulppaanikodin johtaja vastaa siitä, että työntekijöitä on riittävästi ja henkilökunnan koulutus ja ammattitaito on riittävä laadukkaan palvelun tuottamiseen. Työntekijöiden osaamista myös kehitetään jatkuvasti vastamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin.

Henkilökunnan riittävyttä, rakennetta ja kelpoisuutta arvioidaan suhteessa asiakkaiden toimintakyvyn, avun ja tuen tarpeisiin, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin. Rekrytoinneissa huomioidaan, että palkattava henkilö täyttää tehtävän vaatimat koulutus- ja osaamistarpeet. Pätevyysvaatimusten lisäksi arvioidaan palkattavan henkilön osaaminen suhteessa Tulppaanikodin perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröitynä ammattihenkilörekisteriin. Rekisteröintitiedot tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä.

Tulppaanikodissa tehdään merkityksellistä työtä ja toimitaan Tukenan arvojen mukaisesti, jotka ovat mm. Inhimillisuus, joka tarkoittaa arjessa sitä, että olemme asiakkaan omannäköisen, merkityksellisen elämän tukena lyhytaikaisjaksojen ajan. Kohtaamme toisemme kunnioittavasti ja iloitemme yhdessä. Työmme on läheisten luottamuksen arvoisia ja kunnioitamme heidän asiantuntemustaan. Tukenan arvoja on myös oikeudenmukaisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että Ihmisarvo kuuluu kaikille ja puolustamme jokaisen oikeutta tulla kuulluksi, nähdyksi ja kunnioitetuksi. Arjessa jokaisella on oikeus tehdä valintoja ikätasonmukaisesti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Arvoissa painotetaan myös rohkeutta. Mikä Tulppaanikodissa tarkoittaa, että kehitämme lyhytaikashoittoa ja uudistamme rakenteita yhdessä ja ennakkoluulottomasti. Uskallamme haastaa ja toimia toisin, kun se vie kohti parempaa. Tämän vuoksi pyydämme matalla kynnyksellä palautetta, jotta voimme vastata paremmin asiakasperheiden muuttuviin tuen tarpeisiin. Tulppaanikodin arvo on myös vastuullisuus, joka tarkoittaa, että toimimme kestävästi ja vaikuttavasti yksilöiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan parhaaksi. Rakennamme yhteisöjä, joissa yhdessä tekeminen lisää hyvinvointia ja luottamusta.

Asiakaskokemus: yksi yhteinen Tukena, osallisuuden tukena, vaikuttava asiantuntija, kehittyvät palvelut.

Tulppaanikoti tarjoaa asiakkaille lyhytaikashoidon jakson ajaksi osallisuutta tukevan, oman näköiseen arkeen mahdollistavan ja välittävän paikan. Lyhytaikashoidon asiakkaat saavat tukea päivittäisissä toimissa, arkielämän taidoissa ja osallistumisessa lähiyhteisön toimintaan. Asiakkaille tarjotaan lyhytaikashoidon jakson ajan apua ja ohjausta kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Lähtökohtana on asiakkaan elämän kokonaisvaltainen huomiointi ja hänen osallisuutensa

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

itseään koskevien palveluiden suunnittelussa, palveluissa korostuvat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioitus, omatoimisuuden ja vuorovaikutustaitojen tukeminen sekä luovuus ja läsnäolo. Läheisten kanssa tehtävä yhteistyö on lyhytaikashoidon kulmakivi.

Tulppaanikoti tekee yhteistyötä asiakkaiden, läheisten tilaajan ja Tukena konsernin kanssa, jotta pystymme kehittämään toimintaamme vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Kumppanikokemus: Tukena yhteisöissä, ratkaisuja kumppanuuksilla.

Tuemme ja vahvistamme asiakkaidemme mahdollisuuksia olla osallisina erilaisissa yhteisöissä heidän omien toiveidensa ja voimavarojensa mukaisesti. Toimivilla kumppanuuksilla tuemme asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja itsenäistä selviytymistä yhteistyössä asiakkaiden, läheisten, edunvalvojien sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Toiminta perustuu yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen, kunnioittavaan kohtaamiseen ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen.

Teknologia: sujuva arki, digiosallisuus.

Toimivien prosessien, sujuvan arjen ylläpitämiseen, arviointiin ja kehittämiseen tarvitaan kaikkia. Eri prosesseja arvioidaan säännöllisesti ja tehdään tarvittaessa muutoksia. Tiedonkulkua kehitetään koko ajan, koska sen toimivuus on lyhytaikashoidossa erityisen tärkeää. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti arjen toimivuuden suunnitteluun, arviointiin ja muutoksien läpiviemiseen. Digitalisaation mahdollisuuksia seurataan ja mahdollisuuksien mukaan otetaan käyttöön.

Kasvu ja kannattavuus: taloudellinen kestävyys, lisäarvoa kasvulla.

Tulppaanikodin johtajalla on käytössä työvälineitä talouden hallintaan liittyen. Taloudellinen ja resurssiviisas ajattelu on osa yksikön arkea. Asiasta keskustellaan henkilöstöpalavereissa ja henkilöstö on sitoutunut tähän. Henkilöstö on mukana ylläpitämässä hyvää taloudenhallintaa ja yksikössä osataan arvioida säännöllisesti taloutta. Pidämme kirkkaana mielessä, että hyvä palvelun laatu on keskeinen menestystekijä kestäväen talouden taustalla. Toiminnassa huomioidaan asiakkaiden tarpeet ja suunnitellaan resurssien käyttöä. Äkillisissä tilanteissa osataan priorisoida ja joustaa.

### **Tulppaanikodissa noudatetaan keskeistä lainsäädäntöä sekä palvelun tilaajan kanssa tehtyjä sopimuksia.**

Jokaisella on perustuslain mukaan oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin.

- [Suomen perustuslaki \(731/1999\)](#)

Hyvinvointialueet vastaavat sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä säädetään mm. seuraavissa laeissa.

- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(612/2021\)](#)
- [Laki pelastustoimen järjestämisestä \(613/2021\)](#)
- [Laki hyvinvointialueesta \(611/2021\)](#)

Palveluiden valvonnasta säädetään valvontalaissa

- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta \(741/2023\)](#)

Sosiaalipalvelujen lainsäädäntö

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

Sosiaalihuoltolaissa säädetään, mitä sosiaalipalveluja hyvinvointialueen on järjestettävä. Palvelut järjestetään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain mukaan. Jos sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut eivät ole riittäviä tai sopivia, palvelut järjestetään erityislakien nojalla.

- [Sosiaalihuoltolaki \(1301/2014\)](#)

Sosiaalipalveluista säädetään mm. seuraavissa erityislaeissa:

- [Laki kehitysvammaisten erityishuollosta \(519/1977\)](#)
- [Uuden vammaispalvelulain soveltamisalan tarkentaminen](#)
- [Vammaispalvelulaki](#)
- [Lastensuojelulaki \(417/2007\)](#)
- [Laki omaishoidon tuesta \(937/2005\)](#)

Sosiaalihuollon henkilöstöstä on säädetty lailla

- [Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä \(817/2015\)](#)

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeva sääntely

- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)](#)
- [Hallintolaki \(434/2003\)](#)
- [Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa \(2019/808\)](#)

Lääkinnällisiä laitteita koskeva lainsäädäntö

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden valmistusta ja markkinointia sekä edistää niiden käytön turvallisuutta.

- [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\)](#)
- [Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus lääkinnällisistä laitteista \(EU\) 2017/745](#)

Asiakastietojen hallintaa ja käsittelyä koskeva lainsäädäntö

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen hallinnassa ja käsittelyssä sovelletaan seuraavia lakeja, asetuksia ja ohjeita.

- [EU:n tietosuoja-asetus](#)
- [Tietosuojalaki \(1050/2018\)](#)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä \(703/2023\)](#)
- [Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä \(552/2019\)](#)
- [Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta \(906/2019\)](#)
- [Arkistolaki \(831/1994\)](#)

Työelämää koskevaa lainsäädäntöä

Voimassaoloaika: 23.12.2026  
Organisaatiotaso:

- [Työsopimuslaki \(55/2001\)](#)
- [Vuosilomalaki \(162/2005\)](#)
- [Yhdenvertaisuuslaki \(1325/2014\)](#)
- [Työturvallisuuslaki \(738/2002\)](#)
- [Yhteistoimintalaki \(1333/2021\)](#)
- [Laki yksityisyyden suojasta työelämässä \(759/2004\)](#)

Yritystoimintaa koskevaa lainsäädäntöä

- [Osakeyhtiölaki \(624/2006\)](#)
- [Elintarvikelaki \(297/2021\)](#)
- [Terveydensuojelulaki \(763/1994\)](#)
- [CSRD-direktiivi](#)

## Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

Asiakkaan yksilöllisen, hyvinvointia lisäävän palvelun toteutumista ja laatua seurataan Tulppaanikodissa jatkuvasti. Asiakkaiden jaksokohtaiset toiveet perustuvat asiakkaan lyhytaikaishoidon suunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan tavoitetyökalun avulla vuoroکوhtaisissa kirjauksissa. Asiakkaan tuen tarvetta arvioidaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, Tulppaanikodin henkilöstön ja tilaajaan kanssa. Lyhytaikaishoidon suunnitelmassa on määritelty asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevat toimenpiteet, asiakkaan yksilölliset kommunikaatiomenetelmät sekä asiakkaan tuen tarpeet. Laatua mitataan myös asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteiden perusteella.

## Palveluiden laadun varmistaminen

Päivittäinen palvelujen laatu varmistetaan Tulppaanikodissa tehtävällä omavalvonnalla sekä hyvällä perehdytyksellä. Tällöin kaikki työntekijät ovat tietoisia omavalvonnan tärkeydestä ja puuttuvat epäkohtiin. Epäkohdat dokumentoidaan HAIPRO-lomakkeen avulla sekä ne käsitellään yhteisesti ja sovitaan jokaiselle epäkohdalle kehittämissuunnitelma. Tulppaanikodissa painotetaan myös ennakointiin, jolloin kaikki riskiarvioinneista-työohjeisiin on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa.

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. Työntekijät ovat tietoisia myös sopimuksien laatuvaatimuksista, joita noudatetaan asiakastyössä.

Tukena Tulppaanikoti seuraa ja arvioi omavalvonnan tuloksia sekä tavoitteita 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.

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaation taso:

Asiakaskohtaiset lyhytaikaishoidonsuunnitelmat päivitetään vähintään puolenvuoden välein. Suunnitelmassa on kirjattuna ne toimenpiteet, jolla tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista ja osallisuutta. Omaohjaajat huolehtivat yhdessä muun henkilöstön kanssa, että suunnitelmat ovat ajantasaisia.

Laadun varmistamista vahvistaa myös toimiva toimintajärjestelmä, joka automaattisesti muistuttaa päivitystä vaativista dokumenteista, jolloin dokumentit ovat aina ajantasaisia. Samoin dokumentit on koko työyhteisön nähtävillä. Henkilöstö osallistuu dokumenttien (suunnitelmien, työohjeiden yms.) toteuttamiseen, arvioimiseen ja kehittämiseen sekä päivittävät oman vastualueensa ohjeita yhteistyössä Tulppaanikodin johtajan kanssa. Työntekijät osallistuvat myös oman vastualueensa palavereihin ja tuovat niistä tietoa yksikköön.

Tukena Tulppaanikodin johtaja on tietoinen palvelua ohjaavista sopimuksista ja laista ja huolehtii, että toiminta vastaa sille asetettuja vaatimuksia. Johtajan vastuulla on myös perehdyttää työyhteisö tunnistamaan ja toimimaan arvojen, sopimusten ja lakien mukaisesti.

## Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuuden varmistaminen tapahtuu ensisijaisesti siten, että koko työyhteisö tietää, miten kenenkin asiakkaan kanssa toimintaan. Nämä tiedot ovat dokumentoitu asiakaskohtaisiin lyhytaikaishoidon suunnitelmiin, jotka löytyvät asiakastietojärjestelmästä. Samoin jokainen työntekijä on perehdytetty toimimaan toimintajärjestelmässä olevien toimintaohjeiden ja -suunnitelmien mukaisesti. Jokaisella työntekijällä, myös tuntityöntekijöillä on mahdollisuus päästä Tulppaanikodin toimintajärjestelmään ja lukemaan Tulppaanikodin toimintaohjeita.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä muut turvallisuushavainnot kirjataan HaiPro-järjestelmään sekä asiakkaan omaan päivittäiseen kirjaukseen. Lyhytaikaishoidossa niistä ilmoitetaan myös läheiselle sekä tarvittaessa myös tilaajalle.

Kirjauksen tekee tapauksen havaitsija, halutessaan anonyymisti. Tulppaanikodin esihenkilö vastaa tapauksen selvittämisestä, käsittelystä ja jatkotoimenpiteiden organisoinnista. Jokaiselle epäkohtailmoitukselle sovitaan yhteistyössä kehittämissuunnitelma.

Kehittämissuunnitelmien soveltuvuutta arvioidaan palaverissa sekä siten, onko samasta tilanteesta tullut yhteisesti sovitun kehittämissuunnitelman jälkeen samankaltaisia Haiproja. Asiakasturvallisuusilmoitukset huomioidaan myös palvelun riskien arvioinnissa, jossa määritetään myös riskien hallintatoimenpiteet. Tukenan palveluyksiköissä tehdään palvelun riskien arviointi vähintään kerran vuodessa tai aina kun uusia riskejä havaitaan. Kehittämissuunnitelmat voivat olla myös palveluiden riskien arvioinnin lisäksi mm yksittäisten työohjeiden tarkennuksia tai asiakkaan tuen tarve luokitusmuutoksia.

Riskienhallinta painottuu lyhytaikaishoidossa vahvaan ennakointiin. Riskienhallinnan avulla pystytään varmistamaan asiakasturvallisuutta parhaiten. Tulppaanikodissa on yhteistyöllä tunnistettu ns. kriittiset pisteet, eli ne hetken, jossa esimerkiksi asiakasturvallisuus on vaarassa. Näihin on sovittu yhteisiä toimintamalleja riskienhallinnan avulla, jotta pystytään ennaltaehkäisemään tilanteiden syntyä.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseen liittyy vahvasti myös työntekijöiden osaaminen ja kouluttaminen esimerkiksi Tulppaanikodissa työntekijöiden kommunikaatio-osaaminen on arvossa, koska sillä voidaan estää väkivaltatilanteiden syntymistä. Tämän vuoksi tehdään tiivistä yhteistyötä esimerkiksi kommunikaatioon liittyvissä asioissa, sisäisen koulutusyksikön TAKOMON kanssa. Työntekijöiden säännöllisistä koulutustarpeista, kuten alkusammutus ja ensiapukoulutus tarpeet huomioidaan myös koulutussuunnitelmassa.

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Tulppaanikodin johtajalla on vastuu Tulppaanikodin palvelun laadusta. Koko henkilöstöllä on selkeä ymmärrys perustehtävästä, visiosta, arvoista ja strategisista tavoitteista. Koko henkilöstöllä on ymmärrys myös sopimuksen sisällöistä ja siitä, miten toimitaan, jos vastaan tulee tilanne, mikä vaatii välitöntä puuttumista. Tulppaanikodin johtaja vastaa osaltansa että toiminta on tarkoituksenmukaista ja tuloksellista eli henkilöstö- ja asiakasresurssit kohtaavat arjessa. Koko henkilöstön vastuulla on puuttua epäkohtiin ja toimia ohjeiden mukaisesti.

Tulppaanikodissa koko henkilöstön vastuulla on toteuttaa merkityksellisiä lyhytaikaishoidon jaksoja asiakkaille ja toimia arjessa lyhytaikaishoidon suunnitelmien mukaisesti. Tehdä vahvaa läheisyhteistyötä sekä olla matalalla kynnyksellä yhteydessä tilaajaan.

Laadun tae on osaava henkilöstö, joka työskentelee asiakkaiden yksilöllisten lyhytaikaishoidon suunnitelmien mukaisesti, tukemalla asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Työntekijät ymmärtävät perustehtävänsä ja perehdyttävät myös uusia työntekijöitä toimimaan arvojen mukaisesti. Läheisyhteistyö on merkittävässä roolissa lyhytaikaishoidossa. Laadukkaasta palvelun sisällöstä on vastuussa jokainen työntekijä omalta osaltaan. Koko henkilöstö on vastuussa omalta osaltaan hyvästä työilmapiiristä, työyhteisön avoimesta ja rakentavasta toimintakulttuurista. Toiminnan kehittämisestä yhteistyössä muun työryhmän kanssa sekä toimimalla ammatillisesti eri tilanteissa.

Tulppaanikodin johtajan tehtävänä on huolehtia siitä, että perehdytysprosessi on toimiva ja tarpeen mukaan kehittää sitä yhdessä työyhteisön kanssa. Tulppaanikodin johtaja seuraa toimintaympäristön ja asiakkaiden tuen tarpeiden muutoksia ja suunnittelee koulutussuunnitelman vastamaan muuttuneita tarpeita. Tulppaanikodin johtajan vastuulla on suunnitella, ohjata ja arvioida kokonaisvaltaisesti toimintaa ja tehdä tarvittavat muutokset, jotta toiminta pysyy laadukkaana.

## 2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Tulppaanikodissa vahvistetaan asiakkaiden itsenäistä suoriutumista, periaatteina tässä ovat asiakkaiden omatoimisuuden ja osallisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Asiakaskohtaiset tavoitteet kirjataan asiakkaan lyhytaikaishoidon suunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan tavoitetyökalun ja päivittäisen kirjaamisen avulla.

Asiakkaat tulevat tilaajan kautta asiakkaiksi Tulppaanikotiin. Asiakkailla on joko omaishoidon tai vammaispalveluista saatu päätös jaksosta, jonka Tulppaanikodin henkilöstö varmistaa ennen jaksolle saapumista. Lyhytaikaishoidon jaksot ovat suunniteltu asiakkaiden ikäjakauman mukaisesti eli täysi-ikäiset asiakkaat ja alaikäiset asiakkaat ovat eri aikoina yksikössä. Tämä huomioitu myös, jos asiakas täyttää 18-vuotta kesken vuoden. Toiminta on suunniteltu tällöin asiakkaiden ikäjakauman mukaisesti.

Hoitojaksojen pituus on asiakasperheiden toiveiden mukaisesti joko iltapäivästä-viikkoon. Keskimääräisesti asiakkaat ovat kolme yötä lyhytaikaishoidon jaksolla. Palvelua tuotetaan ainoastaan omana, läsnäpalveluna. Palvelua ei tuoteta suoraan itsemaksaville asiakkaille. Asiakkaat tulevat ainoastaan tilaajan kautta.

Asiakas ja hänen läheisensä osallistuvat lyhytaikaishoidon suunnitelman tekemiseen ja lyhytaikaishoidon jaksokohtaiset tavoitteet perustuvat suunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan mm asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevat toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

itsenäistä suoriutumista, kohtuulliset mukautukset asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, kuten esimerkiksi toimintakykyä edistävä apuväline, henkilökohtainen/ yksilöllinen avustus tai toimintayksikön tilojen järjestely, kommunikaatiomenetelmät, keinot, joilla asiakkaan palvelut toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä sekä arviointi asiakkaan rajoitustoimenpiteiden tarpeista. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan päivittäisessä kirjauksessa.

Lyhytaikaishoidon suunnitelma päivitetään puolen vuoden välein tai tarvittaessa useammin esimerkiksi jos asiakkaan tuen tarpeissa esiintyy muutoksia jakson aikana tai lyhytaikaishoidon jaksojen välillä. Asiakkaan omaohjaaja huolehtii, että suunnitelma on ajantasainen.

Suunnitelma toimii kulmakivenä arjen työssä. Se sisältää tietoa, miten ohjaajat pystyvät parhaalla mahdollisella tavalla tukemaan asiakkaan osallisuutta arjessa esimerkiksi miten ohjaajat voivat omalla toiminnallaan ennakoida ja vähentää haastavaa käytöstä, mikä auttaa parhaiten mahdolliseen jaksolla esiintyvää koti-ikävään tai mitä muuta merkityksellistä on hyvä ottaa huomioon jakson aikana. Jaksojen aikana asiakas pääsee myös tekemään omia ikätasonsa mukaisia päätöksiä esimerkiksi mitä haluan syödä aamu- tai iltapalalla. Jaksolla saa nukkua myös niin pitkään kuin asiakas haluaa, jos ei ole ravinnollista tai lääkinnällistä estettä.

Tulppaanikodissa työskennellään lain ja sopimusten edellyttämällä tavalla. Kulmakivinä on asiakaslähtöinen työote, asiakkaiden yksilölliset lyhytaikaishoidon suunnitelmat, Tukena **Itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukeminen -toimintaohje** sekä Tulppaanikodin yksikkö kohtainen **itsemääräämissuunnitelma**, jonka päivittäisestä vastaa Tulppaanikodin johtaja. Lyhytaikaishoidon jaksot toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta ja työskentely on asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta vahvistavaa eli osa jokapäiväistä elämää. Lyhytaikaishoito on asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittavaa. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palvelun lähtökohtana. Jokaisella asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa Tulppaanikodissa. Lyhytaikaishoidon jaksoilla asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat jaksojen suunnittelun lähtökohtana. Lisäksi asiakkaan hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta ylläpidetään ja edistetään jaksojen ajan.

Tulppaanikodin IMO-suunnitelmassa on kuvattuna rajoittamispäätösprosessi. Rajoittamistilanteet perustuvat Tulppaanikodissa aina lakiin ja tilanteissa turvataan asiakkaan ja työntekijän turvallisuus. Asiakkaille on tehty itsemääräämisoikeuden rajoittamisen päätökset lain edellyttämällä tavalla. Tulppaanikodin vakityöntekijät koulutetaan koulutussuunnitelman mukaisesti AVEKKI-toimintamalliin. AVEKKI-koulutusmallissa pääpaino on ennakoinnissa ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaisessa käyttämisessä.

Tulppaanikodissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoittavista toimenpiteistä sovitaan aina ennakoon läheisten ja asiakkaan kanssa. Tulppaanikoti ostaa ostopalveluna asiantuntijapalvelun (lääkäri-, psykologi- ja sosiaalityöntekijäpalvelun) Suomen Kotilääkäripalvelu OY.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan läheisten ja asiakkaan kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista asiantuntijatiimi tekee kirjallisen lausunnon ja tiedot kirjataan asiakkaan tietoihin. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi. Tulppaanikodin johtaja tekee rajoitustoimenpiteestä valituskelpoisen kirjallisen päätöksen.

Tulppaanikodin työntekijät ovat tietoisia, miten toimitaan, jos havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua. Tilanteessa toimitaan **toimintaohjeen** mukaisesti, eli puututaan tilanteeseen välittömästi ja

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatio: ~~Esihenkilö~~

tiedotetaan asiasta läheiselle ja esihenkilölle. ~~Esihenkilö ilmoittaa asiasta viipymättä tilaajaa ja valvontaviranomaista ja aloittaa ilmoituksen saatuaan korjaavat toimenpiteet. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.~~

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää, että yksilöllä on riittävästi ymmärrettävää tietoa omista oikeuksistaan ja velvoitteistaan. Tulppaanikodin henkilökunta auttaa asiakasta ymmärtämään omat oikeutensa ja velvoitteensa, mikä edellyttää jatkuvaa keskustelua kommunikaation apuvälineitä käyttäen.

Toimintajärjestelmässä on raportti ”epäkohtailmoitus”-, johon ilmoitukset tehdään. Asiakkaalla on oikeus myös tehdä Tulppaanikodin laatuun tai siihen liittyvään kohteluun muistutus (kohta 2.4).

#### **Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)**

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tehdään IMS:n Epäkohtailmoitus (Valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus) -raportilla, jonka yksikön esihenkilö käsittelee.

#### **Palveluyksikön sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot**

Hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavat Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai varhaiskasvatuksessa tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo, miten voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

neuvoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatustlain soveltamiseen liittyvissä asioissa  
neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä  
neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

Oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille

toimivaltaisessa viranomaisessa tiedottaa asiakkaan oikeuksista koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Voit ottaa sosiaaliasiavastaavaan yhteyttä Suomi.fi:n Viestit-palvelun kautta. Sen käyttöä suositellaan, kun haluat asioida digitaalisesti luottamuksellisissa asioissa. Etenkin päätökset tai muut viranomaisen asiakirjat pitää lähettää Viestit-palvelun kautta.

Asiointi vaatii tunnistautumista.

Kun lähetät viestin sosiaaliasiavastaavalle, valitse suomi.fi Viestit-valikosta "Pirkanmaan hyvinvointialue - sosiaaliasiavastaava".

Voit soittaa sosiaaliasiavastaavalle.

Puhelinnumerot 040 504 5249

Soittoajat

Ma

klo 9–11

Ti

klo 12.30–14.30

Ke

klo 9–11

To

klo 9–11

Lähetä sähköpostia

Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite:

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

<b>Palveluyksikön potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot</b>	Voimassaoloaika: 23.12.2026
	<p>Organisaatio: Pirkanmaan hyvinvointialueella</p> <p>potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Tiina Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.</p> <p>Jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun terveydenhuollossa tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi potilaana, potilasasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava neuvoo, miten voit toimia omassa asiassasi. Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• neuvoa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa</li> <li>• neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä</li> <li>• neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa</li> <li>• tiedottaa potilaan oikeuksista</li> <li>• koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä</li> <li>• toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi</li> </ul> <p>Jos kyse on sosiaalihuollon palveluista, ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Potilaan oikeuksien asiantuntijana potilasasiavastaava voi arvioida kanssasi, voisiko ongelmasi selvittely terveydenhuollossa olla aiheellista. Potilasasiavastaava auttaa tarvittaessa asian selvittelyssä tai sovittelussa. Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai -virhe. Potilasasiavastaava ei tulkitse potilasasiakirjoja.</p>

Voimassaoloaika: 23.12.2026
Organisaatiotaso:
<p data-bbox="810 297 1369 600">           Voit ottaa potilasasiavastaavaan yhteyttä Suomi.fi:n Viestit-palvelun kautta. Sen käyttöä suositellaan, kun haluat asioida digitaalisesti luottamuksellisissa asioissa. Etenkin päätökset tai muut viranomaisen asiakirjat pitää lähettää Viestit-palvelun kautta.            Asiointi vaatii tunnistautumista.            Kun lähetät viestin potilasasiavastaavalle, valitse suomi.fi Viestit -valikosta "Pirkanmaan hyvinvointialue - potilasasiavastaava".         </p> <p data-bbox="810 633 1217 689">           Voit soittaa potilasasiavastaavalle.  <b>Puhelinnumerot</b> <a href="tel:0401909346">040 190 9346</a> </p> <p data-bbox="810 689 991 965"> <b>Soittoajat</b>            Ma            klo 9–11            Ti            klo 12.30–14.30            Ke            klo 9–11            To            klo 9–11         </p> <p data-bbox="810 999 1270 1144"> <b>Lähetä sähköpostia</b>            Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite:            potilasasiavastaava@pirha.fi  <b>Postiosoite</b>            Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere         </p>

## 2.4 Muistutusten käsittely

<b>Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö</b>	Tukena Tulppaanikoti Mervi Utunen Palveluyksikön johtaja <a href="mailto:mervi.utunen@tukena.fi">mervi.utunen@tukena.fi</a> tai os. Elementinpolku 19, 33720 Tampere
---	--

Tulppaanikodin laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus Tukena Tulppaanikodin johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan synn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

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 Tulppaanikodissa – näin pyritään osaltaan varmistamaan palveluiden hyvä laatu ja sen kehittäminen. Tulppaanikodin johtajan 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.

Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä. Muistutukset käydään läpi palaverissa, jossa sovitaan kehittämissuunnitelmat kyseisille asioille. Tämän jälkeen niiden vaikuttavuutta arvioidaan ja seurataan.

## 2.5 Henkilöstö

Tukena Tulppaanikodissa työskentelee 13 vakituista ohjaajaa, joista yksi on esihenkilö ja yksi vastaava ohjaaja. Tukena Tulppaanikodissa vakituisissa työsuhteissa työskentelee sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet tarkistetaan ohjeistuksen mukaisesti julkisuosikista. Sijaisina toimii sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia tai opiskelijoita. Työntekijöiltä pyydetään rikosrekisteriote, koska lyhytaikaishoidon jaksoilla on myös alaikäisiä asiakkaita. Tukena Oy on määritellyt selkeät tehtävän kuvat [ohjaajalle](#), [vastaavalle ohjaajalle](#) sekä [johtajalle](#). Tehtäväkuvaukset käydään läpi osana perehdytystä, jolloin kaikki työntekijät tietävät, mitkä ovat tehtävään kuuluvat vastuut.

Työskentely Tulppaanikodissa on kolmivuorotyötä. Yksikössä on aina ohjaaja, kun asiakkaita on lyhytaikaishoidon jaksolla. Jokaisessa vuorossa on määritelty vuorovastaava. Vuorovastaavalle huolehtii siitä, että arki sujuu kyseisessä vuorossa sekä on tietoinen mistä saa tietoa poikkeustilanteisiin ja osaa toimia niiden mukaisesti.

Tulppaanikodin henkilöstöllä on käytössä kaksi keikkalaisryhmää, yksikön oma sekä Tampereen alueen sijaisryhmä. Sijaisten käytön periaatteet on määritelty ”[Työntekijän äkillinen poissaolo](#)” toimintaohjeessa. Äkillisen poissaolon tullessa, tarkistetaan vuorokohtainen työntekijä tarve ja laitetaan tarvittaessa vuoro hakuun sijaisryhmiin. Tulppaanikoti ei tällä hetkellä käytä vuokratyövoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa. Jos sijaisena toimii opiskelija, toimittaa hän opintorekisteriotteen yksikön johtajalle.

Henkilöstöllä on riittävä osaaminen, ammattitaito ja kielitaito toimia lyhytaikaishoidon ohjaajina. Tämä varmistetaan perehdytyksen, täydennyskoulutusten, palautteiden ja kehityskeskusteluiden avulla. Vuosittainen koulutussuunnitelma rakennetaan aina asiakkaiden muuttuvien tuen tarpeiden ja kehityskeskusteluista saadun tiedon mukaiseksi. Tulppaanikodin työntekijät toimittavat rikosrekisteriotteen aloittaessaan työskentelyn Tulppaanikodissa, koska yksikössä työskennellään alaikäisten kanssa. Yksikön esihenkilön vastuulla on myös tarkistaa julkisuosikki ja -terhikkinumerot.

Perehdytysprosessia kehitetään jatkuvasti saatujen palautteiden perusteella. Jokainen työntekijä perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti, Tukenan koulutuspolku huomioiden.

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

Henkilöstöhallinto-ohjelma hälyttää, kun työntekijöillä on menossa lakisääteiset koulutukset (kuten mm lääkeluvat tai ensiapukoulutus) vanhaksi, jolloin pystytään koulutukset pysytään järjestämään asianmukaisesti.

## 2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tulppaanikodissa työvuorot suunnitellaan siten, että asiakas- ja henkilöstöresurssi vastaavat. Jos vuoroihin tulee muutoksia (esimerkiksi asiakas peruu jaksolle tulon tai työntekijä sairastuu äkillisesti), tarkistetaan vuorokohtaisesti, että resurssit vastaavat. Koko henkilöstö osaa toimia [toimintaohjeiden](#) mukaisesti, jotta voidaan turvata asiakasturvallisuus myös poikkeustilanteissa.

Toimintamallin mukaisesti akuuteissa poissaoloissa, paikalla oleva henkilöstö laskee mitoituksen. Tämän jälkeen vuoro laitetaan tarvittaessa hakuun omaan keikkaryhmään, Tampereen alueen keikkaryhmään sekä kuukausipalkkaisten ohjaajien ryhmään. Pyydetään tarvittaessa seuraavaa vuoroa tulemaan aikaisemmin tai joku paikallaolevista on mahdollisesti pidempään. Jos vuoroa ei saada täytettyä, tehdään yhteistyötä vanhempien kanssa esimerkiksi jaksoajankohtia muuttamalla. Vuoden 2024 aikana saatiin kaikki poissaolot paikattua, eikä jaksoja tarvinnut muuttaa akuuttien poissaolojen vuoksi.

Työvuoroissa on henkilöstöä paikalla:

aamuvuoro 1-7

iltavuoro 1-7

yövuoro 1-3

Vuorokohtaisiin henkilöstölukumääriin vaikuttaa merkittävästi asiakkaan tuen tarve.

Asiakkaan tuen tarve voi vaihdella esimerkiksi:

tilaaja on määritellyt asiakkaalle oman työntekijä tarpeen (aamu- ja iltavuoroon)

tilaaja on määritellyt että yhdellä ohjaajalla on kolme tai neljä asiakasta.

Kaikista vuoroista tehdään vuorosuunnitelmat, jolloin kaikki ohjaajat ovat tietoisia siitä, kenen kanssa he työskentelevät milloinkin. Tällöin tulee huomoiduksi myös asiakkaiden tulo- ja lähtöajat esim. ohjaajan yksi asiakas lähtee klo 14.00 ja tilalle tulee toinen klo 15.00.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyötä ja tiedon kulkua palveluntilaajan kanssa tehdään matalalla kynnyksellä. Asiakas saa itse päättää, saako Tulppaanikoti jakaa tietoa esimerkiksi asiakkaan tuen tarpeesta muiden toimijoiden kanssa. Asiakas tai hänen edunvalvojansa allekirjoittaa suostumuslomakkeen, jonka voi halutessaan myös peruuttaa.

Tulppaanikodin henkilöstö osallistuu mielellään erilaisiin yhteistyöfoorumeihin, koska tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan näköinen arki myös lyhytaikaishoidon jaksoilla.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Tukena Tulppaanikodin tilat (380m<sup>2</sup>) sijaitsevat osoitteessa Elementinpolku 19, kerrostalon ensimmäisessä kerroksessa Hervannassa ja ne on otettu käyttöön vuonna 2015. Tilat on mahdollista jakaa kahteen osaan. Asiakashuoneita on 11, joista yksi on kahdenhengen huone. Kahdenhengen huonetta käyttää pääsääntöisesti sisarukset tai kaverukset. Huoneet on mahdollista sisustaa asiakkaan tuen tarpeen ja mielenkiinnon mukaiseksi. Lyhytaikaishoidon jaksoja sovittaessa otetaan huomioon myös, jos asiakkaan oma tuen tarve tarvitsee tietyn huonetyypin (esimerkiksi asiakas haluaa, että huone on täysin riisuttu tai asiakkaan tuen tarve vaatii hoitosängyn). Asiakkaat saavat halutessaan myös tuoda omia sisustukseen sopivia tavaroita lyhytaikaishoidon jakson ajaksi tai sisustustavaroita saa lainata jakson ajaksi omaan huoneeseen oman maun mukaisesti. Jos tiloissa on yli seitsemän lasta, erotetaan tilat toisistaan väli-ovella.

Tulppaanikodissa on kaksi parveketta, joissa asiakkaat saavat halutessaan oleskella. Tulppaanikodilla ei ole omaa aidattua pihaa, mutta lyhytaikaishoidon jaksojen aikana hyödynnetään lähellä sijaitsevia puistoalueita, aidattuja päiväkodin pihvoja sekä Suolijärven lenkkimaastoa.

Tulppaanikodissa on oma keittiö, jossa valmistetaan kaikki Tulppaanikodissa tarjottavat ruoat lain ja määräysten mukaisesti. Yhteisissä tiloissa on ruokailu-, leikki- ja oleskelutilat. Wc-tiloja on 3 ja suihkutiloja kaksi. Pyykinpesukone ja kuivausrumpu sijaitsevat omassa lukitussa tilassa. Tilat omistaa VTS ja kiinteistöhuollosta vastaa SOL. VTS tekee suuremmat ylläpitoon liittyvät kunnossapitosuunnitelmat. Arjessa havaitut kiinteistöä koskevat epäkohtailmoitukset ilmoitetaan SOL:ille. Tulppaanikoti tekee tiivistä yhteistyötä VTS:n kanssa ja yhteistyöllä pyritään löytämään ratkaisuja kiinteistöissä ilmenneisiin epäkohtiin.

Tulppaanikotiin on tehty suunnitelman mukaiset ympäristöterveystarkastukset sekä työturvallisuustarkastukset. Uuden työterveyshuollon aloitettua toiminta, tehtiin myös uusi työpaikkaselvitys, missä yhtenä osa-alueena tarkastettiin myös kiinteistöön liittyviä teemoja.

Tulppaanikodissa ei ole käytössä epäasianmukaisia tai palveluihin nähden soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä. Välineiden huolto ja niiden käytön vaatima koulutus on järjestetty hyvällä perehdytyksellä. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät käytännöt kuvataan luvussa 2.9. Asiakkaat tuovat jaksoille omat yksilölliset apuvälineet, joita käytetään asiakkaan kanssa hänen ollessa jaksolla. Tulppaanikodissa on osassa huoneissa hoitosänky sekä nosturi. Apuvälineiden vuosihuollon suorittaa Berner.

Voimassaoloaika: 23.12.2026  
Organisaatiotaso:

## 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 palveluysikköön, jossa käytetään lääkinällisiä laitteita, nimetään lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilö.

Kaikki Tukenan omistamat ja hallinnassa olevat lääkinälliset laitteet, joilla on yksilöintitunnus, dokumentoidaan seurantajärjestelmän laiterekisteriin. 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.

Perehdytyksen jälkeen työntekijä kuittaa saaneensa perehdytyksen perehdytyskansioon. Perehdytyksen tarkastuslistat ovat laitekohtaisia. Lääkinällisten laitteiden perehdytyksestä huolehtii Tulppaanikodin sisäinen työryhmä ja Tulppaanikodin johtaja huolehtii siitä, että työryhmä osaa perehdyttää asianmukaisesti ja perehdytykselle on varattu riittävästi aikaa. Kukaan työntekijä ei käytä lääkinällisiä laitteita, jos hän ei ole saanut siihen asianmukaista perehdytystä. Vanhemmat toimittavat asiakkaan lääkinällisten laitteiden alkuperäiset toimintaohjeet Tulppaanikotiin ja Tulppaanikodin omien lääkinällisten laitteiden toimintaohjeet ovat laitteen valmistajan tekemät, ja ne säilytetään yksikön toimistossa. Asiakkaan laitekohtaisten apuvälineiden toimintaohjeet tallennetaan liitetiedostona asiakkaan tietoihin.

<b>Palveluysikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot</b>	Mervi Utunen, <a href="mailto:mervi.utunen@tukena.fi">mervi.utunen@tukena.fi</a> puh. 040 674 4150
---	--

### Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Tukenassa on käytössä DomaCare versio 1.0 sekä DomaCare versio 2.0. DomaCare versio 1.0 on Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisterin B-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä. DomaCare versio 2.0 on Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisterin A3-luokan mukainen asiakastietojärjestelmä. DomaCare on mahdollisuus käyttää myös mobiilisovelluksilla.

Jokainen työntekijä suorittaa työsuhteen alussa eOppivan sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin sekä Kanta-verkkokurssit. Palveluysikön johtajan kirjaamisen perehdytyksestä vastaa nimetty palvelupäällikkö. Palveluysikön työntekijöitä ohjaavat ja neuvovat palveluysikön johtaja ja vastaava ohjaaja. Tarvittaessa palveluysikkö voi pyytää lisäperehdytystä kirjaamiseen kehittäjätiimiltä. Kirjaamisen kehittäjätiimi kehittää kirjaamiseen liittyviä koulutuksia sekä perehdytystä. Henkilöstölle pidetään säännöllisesti kirjaamiseen liittyviä osaamispajoja.

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

Asiakastietojen kirjaaminen on kuvattu [Asiakastietojen kirjaaminen](#) -toimintaohjeessa, jossa on varmistaa, että asiakkaan asiakastiedot ovat kirjattu lain-sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) mukaisesti, varmistaa, että päivittäisessä kirjaamisessa huomioidaan asiakkaan kanssa määritellyt tavoitteet ja niiden arviointi. Jokainen työntekijä Tulppaanikodissa käy sisäisen koulutuksen ”asiakastyön kirjaaminen”, jotta hän osaa asianmukaisesti kirjata asiakastietoja ja käsitellä niitä.

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. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty: 3.4.2025, entisen tietosuojavastaava Mari Harjun toimesta. Nykyinen tietosuojavastaava on Nina Stenman. Päivitetty tietoturvasuunnitelma käsitellään Tulppaanikodissa, yksikön johtajan toimesta.

Tulppaanikodin johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään. Ajan tasainen tietoturvasuunnitelma on henkilöstön saatavissa IMS:ssä.

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 tietosuojaohjeita. 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](mailto: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.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

Tukena Tulppaanikodissa toimitaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, joka päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Lääkehoitosuunnitelma on tehty yhteistyössä Tulppaanikodin henkilöstön, lääkeshuoneen lääkäreiden, lääkeshuoneesta vastaavan sairaanhoitajan ja lääkärin kanssa. Suunnitelman 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.

Tulppaanikodissa ei ole rajattuja lääkevarastoja. Asiakkaat tuovat mukanaan lyhytaikashoidon jaksolle tarvitsemansa lääkkeet.

<b>Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?</b>	7.7.2025
<b>Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava lääkäri</b>	Haavisto Aapo
<b>Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava henkilö</b>	Yksikön johtaja Mervi Utunen ja sh Antti Neuvonen

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

<b>Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja</b>	Mervi Utunen mervi.utunen@tukena.fi
<b>Palveluntuottajan tietosuojavastaava</b>	Nina Stenman <a href="mailto:nina.stenman@tukena.fi">nina.stenman@tukena.fi</a> puh. 0400891429

Tietosuojaan liittyvä osaaminen varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä ja koulutuksella. Jokaisen työntekijän Tulppaanikodissa suorittaa tietosuoja- ja turvakurssi sisäisenä koulutuksena. 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 tietosuojaselosteet löytyvät toimintajärjestelmä IMS:stä ja Tulppaanikodin eteisestä tulostettuna.

Tukena Tulppaanikoti on palveluntuottajana henkilötietojen käsittelijä ja tilaaja on rekisterinpitäjä. Asiakastietojen käsittelyyn käytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmää. Asiakirjojen käsittely on kuvattu Tietosuojaa ja -turvaa kuvaavassa ohjeessa. Ohjeistuksessa on määritelty yleisiä muistisääntöjä esimerkiksi asiakastietojärjestelmään liittyen ja työkonetta käyttäen.

Voimassaoloaika: 23.12.2026  
Organisaatiotaso:

Lyhytaikaishoidon jaksotietojen antaminen ja arkistointi

Ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa Tukena Tulppaanikodille 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 - tietosuojasetuksessa tarkoitettuja oikeuksiaan, jollei asiakas ole jo saanut tätä tietoa. Nämä tiedot ilmenevät kunkin hyvinvointialueen tietosuojaselosteesta.

Kirjallista henkilötietojen käsittelyä koskevaa informointia tulee tarpeen mukaan täydentää suullisesti esim. kertomalla, mistä informointitiedot löytyvät.

Rekisteröidyllä 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. Jaksojen tiedonkulun vuoksi on toivottavaa, että asiakas pyytää lupaa ”toistaiseksi voimassa olevana”, jolloin hänelle voidaan tulostaa jaksoinfot suoraan asiakasjärjestelmästä.

Jos läheinen haluaa jaksoinfon kirjallisesti, tulee hänen ottaa yhteyttä hyvinvointialueensa tietosuojavastaavaan, jonka myönteisellä päätöksellä saamme luovuttaa tiedot kirjallisesti. Tulppaanikodin esimiehen tulee varmistua siitä, että asiakkaan läheinen on asiakkaan virallinen huoltaja, sen jälkeen tamperelaiset asiakkaat saavat halutessaan jaksoinfot kirjallisesti. Tilaaja (hyvinvointialue) omistaa Tulppaanikodin tiedot, jolloin asiakkuuden päätyttyä tiedot toimitetaan tilaajalle sopimusten mukaisesti.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

### **Asiakkaat ja omaiset voivat antaa matalalla kynnyksellä palautetta**

Palautetta voi antaa esimerkiksi suullisesti, sähköpostitse, tekstiviestitse tai nimettömästi asiakaspalautekyselyn yhteydessä.

Rakentavat ja positiiviset palautteet kirjataan ilman asiakkaan tietoja ”suora palaute” -dokumentti Toimintajärjestelmään ja ne käsitellään seuraavassa viikkopalaverissa tai tarvittaessa pikapalaverina. Palaverissa käydään läpi saatu palaute, miten toimintaa voidaan vahvistaa ja kehittää. Sovitaan yhteisesti mahdolliset uudet toimintamallit sekä tehdään tarvittavat muutokset työohjeisiin/suunnitelmiin.

Epäkohdat ja laatupoikkeamista kirjataan ilmaan asiakkaan tunnistetietoja (esim. nimeä) HAIPRO ja ne käsitellään myös seuraavassa viikkopalaverissa tai tarvittaessa myös pikapalaverina. Halutessaan läheinen tai asiakas voi osallistua palaveriin. Tarpeen mukaan tilaajan edustaja pyydetään myös

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

palaveriin. Jos alaikäinen haluaa osallistua palaveriin, tulee hänen kanssaan olla täysi-ikäinen läheinen. Asiakkailta ja läheisiltä saatu palaute kirjataan myös asiakkaan asiakastietojärjestelmään ”tietojen saamisena”. Asiakkailta ja heidän läheisiltään kerätään myös vuosittain palautetta nimettömänä.

## 3 Omavalvonnan riskienhallinta

### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

<b>Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö</b>	Tukena Tulppaanikodin johtaja, Mervi Utunen
---	---

Tukena Tulppaanikodissa riskienhallinta on organisoitu siten, että Tulppaanikodin johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Tulppaanikodin johtaja huolehtii myös siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Riskienhallinta on jatkuva prosessi, johon kuuluu riskien aktiivinen ja ennakoiva toiminta (eli riskien tunnistaminen), arviointi, hallinta ja seuranta. Arviointia dokumentoidaan mm viikkopalaverissa sekä ne huomioidaan työhohjeissa. Tulppaanikodissa painotetaan riskien tunnistamiseen, jota tehdään mm kirjaamalla läheltäpiti-vaaratilanteita, jolloin voidaan sopia yhteisiä käytäntöjä ennen kuin vaaratilanne pääsee muodostumaan. Oman työn jatkuva arviointi ja toimintamallien kehittäminen on myös merkittävä osa arjen työtä.

Riskienhallinta on osa jokapäiväistä työtä. Riskienhallinta on aktiivista ja ennakoivaa toimintaa. Riskienhallinta on jatkuva prosessi ja luonnollinen osa yhtiön suunnittelu- ja johtamisprosessia, päätöksentekoa, päivittäistä toimintaa sekä valvontaa.

Tulppaanikodissa toiminnan riskejä on tunnistettu omavalvontasuunnitelman muissa suunnitelmissa löytyy riskienhallinnasta tarkemmin. Lääkehoitosuunnitelmasta löytyy lääkkeisiin liittyvät riskit, keittiöomavalvonnasta keittiön riskit, pelastussuunnitelmasta kiinteistöön liittyvät riskit. Hygieniasuunnitelmaan on kirjattu toimet, joilla ehkäistään tartuntatauteja. Henkilöstön ja asiakasturvallisuuden riskiarvioinnit päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta myös tarvittaessa toiminnan oleellisesti muuttuessa. Tulppaanikotiin on tehty työpaikkaselvitys työpaikan terveellisyydestä ja turvallisuudesta. Sähkökatkoihin varautumiseen ja esimerkiksi asiakkaan katoamistilanteeseen Tulppaanikodissa on tehty omat toimintaohjeet. Pelastussuunnitelmassa kuvataan toimintaa palotilanteissa.

Asiakasturvallisuuden ja henkilöstön haittatapahtumat ja läheltä piti -ilmoitukset kirjataan viipymättä Haipro -ohjelmaan. Asiakasturvallisuuden osalta Haipro -ohjelman lisäksi myös asiakastietojärjestelmä

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatio: ~~tukena.fi~~

DomaCareen.. Riskit käsitellään ja arvioidaan mahdollisimman nopeasti niiden tapahduttua. Mikäli riskillä on mahdollista toistua, se kirjataan myös riskien arviointi-lomakkeelle.

Asiakasturvallisuuden ja työturvallisuuden tunnistettujen riskien suuruus arvioidaan todennäköisyyden ja seurausten vakavuuden perusteella. Riskin suuruuden arvioinnissa käytetään riskien arvioinnin kriteeristöä. Tavoitteita uhkaavat riskit asetetaan yhtenäisen arvioinnin eli riskikartoituksen kautta riskiluokkiin. Näin varaudutaan myös poikkeuksellisiin, suuriin riskeihin. Tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa sekä asiakasperheiltä saadun palautteiden perusteella.

Asiakasturvallisuuden kannalta merkittävin riski on tiedonkulku.

Työntekijöillä ei ole oikeutta KANTA-palveluun, jolloin kaikki jakson kannalta merkittävä tieto olisi ajantasaista. Tieto asiakkaan tuen tarpeista saadaan asiakkaalta itseltään ja hänen läheisiltään. Välillä lyhytaikaishoidon jaksojen välillä on tullut merkittäviä tuen tarve muutoksia, joihin ei ole osattu varautua riittävästi asiakkaan seuraavalla jaksolla, jos tietoa asiakkaan tuen tarve muutoksista ei ole tullut yksikköön. Lääkitysvastuu on myös asiakkaan läheisellä sekä tieto asiakkaan lääkitysmuutoksista tulee myös asiakkaan läheisten kautta. Haasteena on myös se, että asiakkaalla itsellään pitää olla kaikki tarvittava lääkitys mukana, vaikka jakso keskeytyisikin sairastumiseen, aina ei ole mahdollisuutta aloittaa tarvittavan lääkityksen antoa, jos asiakkaalla ei ole lääkitystä mukana ja sairastuminen alkaa esimerkiksi yöaikaan.

Riskinä on tunnistettu myös se, että tieto asiakkaan tuen tarpeista jää vain viestinä puhelimeen, joten tieto ei välttämättä kulkeudu kaikille työntekijöille.

Riskin hallintakeinona on: Tiivis läheisyhteistyö, jolloin läheiset kertovat asiakkaan tuen tarve/lääkityksen muutoksista yksikköön matalalla kynnyksellä. Tulppaanikodista ollaan myös matalalla kynnyksellä yhteydessä läheisiin, jotta saadaan päivitettyä asiakkaan lääkitykseen tai tuen tarpeeseen liittyviä muutoksia.

Jokainen työntekijä vie asiakkaan päivittäisiin kirjauksiin tiedon asiakkaan jaksolle tulleista muutoksista sekä sama tieto viedään vielä kalenteriin, jolloin tieto on nähtävillä koko jakson ajan. Tarvittaessa päivitetään asiakkaan lyhytaikaishoidon suunnitelmaa. Tiedon viennin helpottamiseksi on mobiilikirjaus, jonka avulla tieto voidaan välittömästi viedä puhelimelta-asiakkaan tietoihin. Samoin vuorojen välistä tiedonkulkua on tehostettu. Tiedonkulkua myös arvioidaan palaverissa.

Koteihin on tehty myös ohjeistus jaksoihin liittyvistä asioista sekä sitä on käyty sekä läheisten illassa että asiakaspalaverissa läpi, jotta minimoidaan lääkitykseen liittyvät riskitekijät.

Asiakasturvallisuuden kannalta merkittävin mahdollisuus on tiivis läheisyhteistyö.

Lyhytaikaishoidon jaksolle tullaan pääsääntöisesti omaishoidon vapaiden ajaksi. Tällöin läheisillä on paljon tietoa mm asiakkaan tuen tarpeista. Heidän avullaan pystymme parhaiten tukemaan asiakkaiden omaa osallisuutta, huomioiden asiakkaiden yksilölliset tuen tarpeet sekä sitä, miten voimme ennakoida haastavaa käytöstä.

## 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Tukena Tulppaanikodissa pääpaino on ennaltaehkäistä riskien syntymistä. Yhteistyöllä tunnistetaan ne kriittiset työvaiheet, jotka vaarantavat lyhytaikaishoidon tavoitteiden ja asetettujen vaatimusten toteutumista. Kaikki työntekijät tiedostavat lyhytaikaishoitoon vaikuttavat lait, sopimukset ja omavalvontaan liittyvät asiat ja toimivat niiden mukaisesti. Tulppaanikodissa tehdään suunnitelmallista toimintaa epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Yleinen vastuu omasta ja muiden turvallisuudesta kuuluu jokaiselle työntekijälle. Tämän lisäksi jokaisella on henkilökohtainen työsuojeluvastuu, joka määräytyy työtehtävien ja toimivaltuuksien mukaan.

Asiakasturvallisuuden merkittäväksi riskiksi on noussut tiedonkulku, mutta vahvalla läheisyhteistyöllä on saatu minimoitua tiedonkulkuun liittyviä riskejä.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan siten, että arvioidaan ja seurataan, tuleeko samasta tilanteesta uusia HAIPRO-ilmoituksia ja miten yhdessä sovittu kehittämissuunnitelma on vastannut havaittuun riskiin.

Tulppaanikodissa vaaratapahtumailmoitus, HAIPRO, tehdään sekä tapahtuneesta että läheltäpiti-tilanteesta. HAIPRO käsitellään yhteisesti palaverissa ja sovitaan yhteinen kehittämissuunnitelma, jonka soveltuvuutta arvioidaan toiminnassa ja tarpeen mukaan kehitetään sitä.

Työntekijöiden kanssa käydään palaverissa läpi heidän ilmoitusvelvollisuuteen (esimerkiksi lain mukainen ilmoitusvelvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus)

### Ilmoitusvelvollisuus

Tulppaanikodin asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Jos työntekijä havaitsee Tulppaanikodissa epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta, toimii hän silloin epäkohtailmoitus -[toimintaohjeen](#) mukaisesti. Tällöin hän puuttuu välittömästi toimintaan sekä ilmoittaa siitä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Kuvattu 2.3 kohdassa tarkemmin.

### Lastensuojeluilmoitus

Tulppaanikodin henkilökunnalla on lastensuojelulain 25 § (12.2.2010/88) nojalla ilmoitusvelvollisuus ”salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä: (8.7.2022/610)”

Jos Tulppaanikodin henkilökunta tekee lastensuojeluilmoituksen, tiedotetaan siitä aina myös asiakkaan läheisiä. Lastensuojeluilmoitus dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

Voimassaoloaika: 23.12.2026 Organisaatiotaso:
--

**Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit:**

esimerkiksi suullisesti, sähköpostitse, tekstiviestitse tai nimettömästi asiakaspalautekyselyn yhteydessä. Rakentavat ja positiiviset palautteet kirjataan ilman asiakkaan tietoja ”suora palaute” dokumentti Toimintajärjestelmään ja ne käsitellään seuraavassa viikkopalaverissa tai tarvittaessa pikapalaverina. Epäkohdat ja laatupoikkeamista kirjataan ilmaan asiakkaan tunnistetietoja (esim. nimeä) HAIPRO ja ne käsitellään myös seuraavassa viikkopalaverissa. Halutessaan läheinen tai asiakas voi osallistua palaveriin. Tarpeen mukaan tilaajan edustaja pyydetään myös palaveriin. Jos alaikäinen haluaa osallistua palaveriin, tulee hänen kanssaan olla täysi-ikäinen läheinen. Asiakkailta ja läheisiltä saatu palaute kirjataan myös asiakkaan asiakastietojärjestelmään ”tietojen saamisena”.

## 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

### **Vaara- ja haittatapahtumien läpikäyminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Yhteisesti sovittujen kehittämissuunnitelmien soveltuvuutta arvioidaan ja tehdään tarvittavat muutokset esimerkiksi suunnitelmiin/toimintamalleihin/työohjeisiin.

### **Hygieniaohjeet ja infektioTORjunta**

Tulppaanikodissa toimitaan [Pirhan hygieniaohjeiden](#) mukaisesti. Tukena Tulppaanikodissa on laadittu hygieniaan liittyvät toimintaohjeet kuten [hygieniasuunnitelma](#), [siivoussuunnitelma](#) ja [elintarvikehygieniasuunnitelma](#), jotka löytyvät yksikön toimintajärjestelmästä. Suunnitelmat on tehty yhteistyössä infektioTORjuntayksikön kanssa. Suunnitelmissa on tarkat ohjeistukset, joita jokainen työntekijä noudattaa. Suunnitelmat käydään läpi perehdytyksessä ja sekä niitä käydään läpi säännöllisesti myös viikkopalavereissa. Vuorovastaava huolehtii siitä, että jokainen työntekijä siivoaa ohjeiden mukaisesti. Toimintaohjeiden mukaista työskentelyä arvioidaan jatkuvasti, että se vastaa sille asetettuja standardeja.

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

Tulppaanikodissa on myös nimetty on hygieniavastaava, joka osallistuu hygieniayhdyshenkilöiden alueellisiin kokouksiin.

Ohjaajat huolehtivat päivittäisestä siivoamisesta siivousohjeiden mukaisesti ja alihankintana ostettu siivoaja (Seefix Oy) siivoaa kaksi kertaa viikossa. Tukena Tulppaanikodin petivaate ja lakanapyykki pestään pesulassa (Viinikan Pesula Oy). Tukena Tulppaanikodissa pestään erikseen asiakkaiden eritepyykki, ruokahuollosta syntyvä pyykki sekä siivouksesta syntyvä pyykki. Alihankkijoilta on pyydetty omavalvontasuunnitelmat sekä heidän työnjälkeensä arvioidaan säännöllisesti. Siivouksen pintapuhdistusnäytteet otetaan kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa useammin. Hygieniavastaava huolehtii siitä, että pintapuhdistusnäytteet tulevat otettua.

### Infektioiden torjunta

Infektiorjuntayksikön toimintaohjeen mukaisesti keskeytämme lyhytaikaishoidonjaksot asiakkaan sairastuttua, koska tiloissa ei ole mahdollista eristää asiakasta. Epäselvissä tilanteissa olemme tarvittaessa yhteydessä infektiorjuntayksikköön.

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tulppaanikodin johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE SOTE-palvelut/Avopalvelut

Asiantuntija- ja konsultaatiopalvelut

Infektioiden torjuntayksikkö

Hatanpäänkatu 3B

33900 Tampere [www.pirha.fi](http://www.pirha.fi)

## 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana tuotettujen palveluiden laatu varmistetaan siten, että ennen palvelun aloittamista käymme läpi asetetut laatu-, sisältö- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Käymme läpi myös päivitetty ohjeistuksia (esimerkiksi Pirhan infektiorvayksiköstä tulleet ohjeistukset). Arvioimme jatkuvasti

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

palvelun laatua ja puutimme epäkohtiin välittömästi. Pintapuhdistusnäytteillä todennetaan aistinvaraisen tulkinnan lisäksi siivoustyön jälkeä.

Siivoustyötä arvioidaan aistivaraisesti sekä pintapuhdistusnäytteillä vähintään 2x/v, jotka arkistoidaan omavalvontakansioon.

Asiakasturvallisuus on huomioitu siten, että pesula noutaa ja tuo etuovelle pyykit. Siivoustyössä turvataan asiakasturvallisuus siten, että siivoojan kanssa on käyty läpi asiakasturvallisuuden pelisäännöt, joita hän noudattaa. Siivouskomeron ovi pidetään kiinni sekä huomioidaan siivoustyössä, ettei asiakkaat pääse kosketuksiin puhdistusaineiden kanssa. Lattiovahaus tehdään aina silloin kun asiakkaat eivät ole paikalla.

Alihankkijoiden omavalvontasuunnitelmat dokumentoidaan IMS järjestelmään.

## 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

<b>Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö</b>	Tukena Tulppaanikodin johtaja Mervi Utunen mervi.utunen@tukena.fi
<b>Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö</b>	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Tukena Oy on tehnyt oman [valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman](#). Suunnitelmassa on kirjattu varautumisesta normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, sekä toiminnan jatkumiseen poikkeusoloista huolimatta asiakastarpeita vastaavalla ja asiakasturvallisuuden takaavalla tavalla. Valmiussuunnitelman mukaisten toimenpiteiden käyttöönotosta ja toimeenpanosta päätetään yhteistyössä valmiusryhmän ja palveluyksikön vastuuhenkilön kesken. Tulppaanikodin henkilökuntaa perehdytetään riskien jatkuvaan arviointiin ja ennaltaehkäisyyn sekä toimintaan poikkeusoloissa.

Lisäksi on Tulppaanikodin toimintajärjestelmästä löytyy toimintaohjeita erilaisiin poikkeustilanteisiin.

Erilaisia poikkeustilanteita voivat olla esimerkiksi:

- [varautumissuunnitelma sähkökatkojen varalle](#)
- [toimintaohje työntekijän akuutissa poissaolossa](#)
- [toimintaohje väkivaltatilanteessa](#)
- [toimintaohje kriisitilanteessa](#)
- [toimintaohjeet jaksolla tapahtuviin poikkeustilanteisiin](#)

Asiakkaan palveluohjaajan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Yhteistyön kulmakivenä on matalalla kynnyksellä yhteydenpito, jos esimerkiksi asiakkaan tuen tarve muuttuu tai jaksolla tapahtuu jotain poikkeavaa. Hyvinvointialueelle puolestaan tehdään ilmoitus, jos toimintaan vaikuttaisi merkittävästi

jokin tapahtuma, joka vaarantaisi esimerkiksi merkittävästi asiakasturvallisuutta sekä palvelutuotannon keskeyttävät tapahtumat.

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatio: Tukena Oy

Organisaatio: Tukena Oy

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### 4.1 Vastuut ja toimeenpano

<b>Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?</b>	Mervi Utunen
<b>Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?</b>	Mervi Utunen ja Tulppaanikodin työyhteisö.

### Toimeenpano

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

Perehdytysprosessi on suunniteltu siten, että siinä käydään läpi Tulppaanikodin omavalvontasuunnitelmaa. Kaikki omavalvontasuunnitelmaan tulevat muutokset ja päivitykset käydään läpi palaverissa. Palaverimuistiot ovat kaikkien työntekijöiden nähtävillä toimintajärjestelmässä sekä omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset näkyvät viipymättä myös Tukenan sivuilla nähtävässä omavalvontasuunnitelmassa sekä paperisessa versiossa, mikä on Tulppaanikodin eteisessä. Työntekijät näkevät myös ajantasaisen omavalvontasuunnitelman toimintajärjestelmässä.

Henkilökunta huomioi omassa päivittäisessä toiminnassa omavalvontasuunnitelmaan tulleet tarkennukset ja päivitykset. Tarvittaessa muokataan myös työohjeita/suunnitelmia vastaamaan päivitettyä omavalvontasuunnitelmaa.

Voimassaoloaika: 23.12.2026  
Organisaatiotaso:

## 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tukena Tulppaanikodin omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Tukenan verkkosivuilla sähköisenä versiona sekä Tukena Tulppaanikodin eteisessä paperisena versiona. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein, mistä on automaattinen muistutus toimintajärjestelmässä sekä päivitys tehdään viiveettä johtajan tai johtajan sijaisen toimesta omavalvontasuunnitelmaan, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Tukena Tulppaanikoti raportoi omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä asiakkaille asiakaskokouksissa ja läheisille läheiskirjeen muodossa vähintään neljän kuukauden välein. Hyvinvointialueelle Tulppaanikoti raportoi hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja toimintaa kehitetään asiakkailta, läheisiltä ja tilaajalta sekä Tulppaanikodin henkilöstöltä saadun palautteen perusteella. Havaittuihin puutteisiin puututaan välittömästi ja ne käydään läpi yhdessä palaverissa, jossa niille sovitaan yhteiset kehittämissuunnitelmat.

Seurannan selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Tämä varmistetaan sillä, että työryhmä huolehtii yhdessä johtajan kanssa, että selvitys tehdään sekä toimintajärjestelmä huolehtii muistutuksesta automaattisesti.

Lähetämme vuosittain kaikki saamamme palautteet (sekä suorat palautteet että nimettömänä palautekyselyistä tulleet palautteet) hyvinvointialueelle.

Tukena Tulppaanikoti on osa Tukena Oy:tä. Tukenan [omavalvontaohjelma](#) ja sen seurantaraportti on nähtävillä Tukenan omilla nettisivuilla. Sivustolla on nähtävillä myös uusin ISO 9001:2015 -laatusertifikaatti.

Tukena Tulppaanikodin viimeisin läheiskirje on lähetetty 29.4.2026, jossa on mm. läheiskyselylinkki. Läheiset voivat halutessaan antaa nimettömästi palautetta Tulppaanikodin toiminnasta. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kirjeessä oli kerrottu myös KANTA-palveluihin siirtymisestä, asiakaspalaverin sisällöstä sekä muista ajankohtaisista asioista. Läheiskirje nähtävillä Tulppaanikodin eteisessä.

Asiakaspalaveri 25.3.2026. Asiakaspalaverissa käytiin läpi ajankohtaisia asioita kuten mm KANTA-palveluihin siirtymistä, asiakastyytyväisyyskyselyn aikataulua, toiveiden täyttymistä sekä kehittämiskohteita. Palaverimuistio nähtävillä Tulppaanikodin eteisessä.

Voimassaoloaika: 23.12.2026 Organisaatiotaso:
--

## Muutosloki

### Versio 8

17.4.2026

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

Dokumentoitu läheiskirjeen pvm ja asiakaspalaverin pvm sekä niiden sisältö.

### Versio 7

23.3.2026

Luku 2.1. ”Palveluyksiköt seuraavat ja arvioivat omavalvontansa tuloksia sekä tavoitteidensa ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista päivittäisjohtamisessa sekä osana kuukausi- ja puolivuotisraportointia.” Muutettu muotoon ”Palveluyksiköt 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) palveluyksiköiden palveluille asettamat laatuvaatimukset on kuvattu Tukenan strategiassa.

[Kuvaa:

- miten Tukenan palveluyksiköiden palveluille asettamat laatuvaatimukset (eli Tukenan strategiassa kuvatut strategiset valinnat) näkyvät palveluyksikön toiminnassa."

Päivitetty läheiskirjeen sekä asiakaspalaverin pvm ja asiasisällöt.

### 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.: "Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja

seurannasta vastaava henkilö" muutettu muotoon "Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri" ja "Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa henkilö" muutettu muotoon

"Palveluyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja"

Luku 3.5.: Lisätty: Kuvaa

· millaisista häiriötilanteista teette ilmoituksen hyvinvointialueelle (esim. toimintaan

Voimassaoloaika: 23.12.2026

Organisaatiotaso:

merkittävästä vaikuttavat tapahtumat, asiakasturvallisuutta merkittävästi vaarantavat tapahtumat, palvelutuotannon keskeyttävät tapahtumat)

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

Luku 4.2.: Lisätty: Kuvaa

· miten omaavalvonnan 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.