Tukena

Tukena Ryhmälomitus omavalvonta-suunnitelma

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisajankohta	30.9.2026
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan allekirjoitus ja tehtävänimike	Helena Markus ryhmäpalveluiden johtaja
OID-koodi	1.2.246.10.20085283.10.65

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 9
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 10
2.4 Muistutusten käsittely 16
2.5 Henkilöstö 16
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 19
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 19
2.8 Toimitilat ja välineet 19
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 24
2.10 Lääkehoitosuunnitelma 26
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 26
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 27
3 Omavalvonnan riskienhallinta 28
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 28
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 29
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 30
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 31
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 31
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 32
4.1 Vastuut ja toimeenpano 32
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 33

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 Ryhmälomitus
Osoite	Pinninkatu 51 33100 Tampere
Palveluyksikköön sisältyvät jaksopaikat	Ikaalisten ryhmälomitus, Koulunpolku 4, Ikaalinen Kangasalan ryhmälomitus, Karkaisijankuja 9, Kangasala Kemin ryhmälomitus, Sankarikatu 7, Kemi Liedon ryhmälomitus, Vanha Tyllintie 1 B, Lieto Rovaniemen ryhmälomitus, Erkkilänkuja 1-3, Rovaniemi Valkeakosken ryhmälomitus, Kerhomajankatu 2, Valkeakoski Ylöjärven ryhmälomitus, Mikkolantie 9, Ylöjärvi
Palveluyksikön vastuuhenkilö	Helena Markus
Vastuuhenkilön puhelin	0406317876

1.3. Palveluyksikön ostopalvelut

Ostettu palvelu	**Palveluntuottaja**	**Ostopalvelun valvonnasta vastaava**
Ei ostopalvelua		

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Vammaisten sosiaalityön ja -ohjauksen palvelut Lyhytaikainen huolenpito leiritoimintana kehitysvammaisille ja erityistä tukea tarvitseville lapsille

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	erityistä tukea tarvitsevat lapset ja nuoret
Paikkamäärä	136 koko ryhmälomitus, jaksopaikoittain 4-8 asiakasta/jakso
Millä tavoin palvelua tuotetaan esim. ostopalveluna sopimuksen perusteella tai palvelusetelillä? Kirjaa myös, mikäli palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella (itse maksavat asiakkaat)	ostopalveluna sopimuksen perusteella
Hyvinvointialueet, joille palveluja tuotetaan	Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Liedon ryhmälomitus) Lapin hyvinvointialue (Kemin ryhmälomitus, Rovaniemen ryhmälomitus) Pirkanmaan hyvinvointialue (Ikaalisten ryhmälomitus, Kangasalan ryhmälomitus, Valkeakosken ryhmälomitus, Ylöjärven ryhmälomitus)

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) palveluyksiköiden palveluille asettamat laatuvaatimukset on kuvattu Tukenan strategiassa.

Hyvä elämä oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa

Ryhmälomituksessa mahdollistamme lapsen omannäköisen, merkityksellisen elämän. Lapsen ja perheen omia toimintatapoja huomioidaan viikonloppuna. Itsemääräämisoikeutta toteutetaan valintojen tekoon kannustamalla ja niitä tarjoamalla ja päätöksentekoa tukemalla. Yhteisöllisissä ryhmälomituksen asiakaspalavereissa kaikkien lasten mielipiteitä ja ehdotuksia kysytään kullekin lapselle soveltuvia puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä käyttäen. Lasten keskinäistä vuorovaikutusta tuetaan ja autetaan reilun toiminnan ja yhteispelitaitojen kehittymistä harjoittelemalla. Tämä tulee esiin esimerkiksi silloin, kun lasten välille syntyy ristiriitoja.

Ryhmälomitusjaksoilla liikumme aktiivisesti lähialueella lasten kiinnostuksen kohteita seuraten. Vierailemme paikallisissa kohteissa ja palveluissa sekä hyödynnämme lähiluontoa retkeillen ja luonnonantimia keräillen.

Ryhmälomituksessa rakennamme myös rohkeasti tulevaisuutta, yhteisöjä ja yhteiskuntaa yhdessä kumppaneidemme kanssa. Asiakkaan omanlaisen hyvän elämän rakennuspalikoita etsitään yhdessä lapsen ja perheiden sekä palvelun tilaajien kanssa. Lapsen omaa osaamista arvostetaan ja hänen osallisuuttaan edistetään yhdessä verkoston tuella. Tilaajien kanssa yhteistyö on tiivistä ja mutkatonta.

Rohkeasti hyvän elämän tukena

Ryhmälomituksessa tuemme jokaisen lapsen osallisuutta ja toimijuutta. Kukin lapsi osallistuu henkilökohtaisella tavallaan päivittäisiin kirjauksiinsa. Lapselle tarjotaan mahdollisuuksia toiminnan suunnitteluun joka jaksolla toteutettavan oman toiminnan tai yksilöllisen hetken muodossa. Lapsille tarjotaan vaihtoehtoja valittavaksi esimerkiksi selkokielen, valintataulujen tai esinekommunikaation avulla. Olemuskielisille lapsille tarjoamme eri toimintoja ja yksilöllisiä hetkiä ja työntekijä tulkitsee lapsen ilmeitä, eleitä ja ääntelyä pyrkiessään selvittämään onko toiminta lapselle mieluista. Valintana kunnioitetaan myös kieltäytymistä hetkestä tai tarjotuista mahdollisuuksista.

Ryhmälomituksessa lapsella on mahdollisuus ottaa hallittuja riskejä ja kokeilla omia rajojaan turvallisessa ympäristössä. Hän voi kiipeillä tasapainotellen, kokeilla käyttää oikeita saksia, opetella kuuntelemaan nälkäänsä osallistumalla ruoan itsenäiseen annosteluun sekä harjoitella pettymysten sietämistä kaveriporukassa. Lapsen tukena on aina aikuinen, joka on valmiina auttamaan tarpeen tullessa.

Puolivuosittain tehdään suunnitelma ohjelmarakenteesta joko yhdessä lasten kanssa tai heidän toiveitaan kartoittaen ennalta. Ohjelma muovautuu jaksolla paikalla olevien lasten ja tilanteen mukaan tarvittaessa. Hyvissä ajoin voidaan tilaajalta näin saada toimintavälineet ja tarvikkeet teeman mukaisesti. Hyvinvointialue järjestää tilat, ateriat ja toimintavälineet, Tukena Oy järjestää jakson asiakasvaraukset ja organisoinnin sekä tarvittavan henkilökunnan ja toiminnan sisällön.

Jokaisena viikonloppuna ohjelmaan sisältyy kuitenkin ulkoilua, leikkejä tai pelejä sekä itsenäistymisen taitoja (sängyn sijausta, leivän voitelua, tavaroista ja siisteydestä huolehtimista, kanssakäymistä).

Ryhmälomituksessa kehitämme yhdessä arjen toimintatapojamme. Kiinnitämme erityisesti huomioita palautumiseen sekä työtiimissä toistemme tukemiseen ja avun tarjoamiseen. Hyvinvoiva tiimi on perusta sille, että voimme tarjota lapsille laadukasta huolenpitoa ja aitoa läsnäoloa.

Arvomme ohjaavat työtämme

Inhimillisyys

Ryhmälomituksessa kohtaamme toisemme kunnioittavasti, kannustavasti ja arvostavasti. Kuuntelemme asiakkaitamme ja heidän läheisiään ja sitoudumme olemaan turvallisina aikuisina lapsen tukiverkostossa. Tehdessämme virheitä, toimimme avoimesti ja otamme ne oppimismahdollisuuksina. Onnistumiset jaamme ja iloitsemme yhteisistä saavutuksistamme.

Ryhmälomituksessa läheisten asiantuntijuutta lapsen asioissa kunnioitetaan. Toimintamme noudattaa vanhempien ja huoltajien ohjeita vallitseva lainsäädäntö huomioiden.

Oikeudenmukaisuus

Ihmisarvon kunnioitus on ryhmälomituksen lähtökohta: jokaisella on oikeus olla oma itsensä ja kohtaamme kunkin ihmisen ainutlaatuisena ja arvokkaana yksilönä. Kohtelemme asiakkaitamme, heidän läheisiään, yhteistyökumppaneitamme ja työyhteisömme jäseniä arvostavasti ja kuunnellen kaikessa jokapäiväisessä toiminnassamme.

Haluamme, että ryhmälomitus on lapsille turvallinen ympäristö tulla kuulluksi. Hänellä on oikeus myös kieltäytyä ehdotetuista, ja kunnioitamme tätä lapsen omana, itsenäisenä valintana. Lapsen ratkaisuja tukemalla vahvistamme hänen osallisuuttaan ja itsetuntoaan sekä ymmärtämään omien päätöstensä seuraukset ja vastuun.

Rohkeus

Ryhmälomituksessa kehitämme toimintaamme aktiivisesti omavalvonnan avulla ja puutumme epäkohtiin viivytyksettä. Uskallamme ottaa vaikeatkin asiat esiin: neuvottelemme avoimesti perheen ja tilaajan kanssa tilanteista, joissa huomaamme, ettei ryhmämuotoinen toiminta mukautetuista ratkaisuista huolimatta enää tue lapsen hyvinvointia. Teemme vaikeitakin päätöksiä varmistaaksemme, että jokainen lapsi saisi hänelle sopivan, oikeanlaisen tuen.

Vastuullisuus

Vastuullinen ja vaikuttava toimintamme näkyy ryhmälomituksen arjessa terveinä elämäntapoina, onnistumisten tukemisena, tunteiden sanoittamisena sekä ympäristön ja erilaisuuden kunnioittamisena.

Ryhmälomituksessa tiivis yhteistyö perheen ja tilaajan kanssa tuo luottamusta ja mahdollistaa lapsen hyvän elämän edellytykset myös viikonlopun jaksoilla.

Strategiset valinnat:

Henkilöstö: Alan paras työpaikka ja Suunnannäyttäjä

Tukena-konsernissa henkilöstölle halutaan luoda mahdollisuuksia uralla etenemiseen, elinikäiseen oppimiseen ja oman osaamisen käyttämiseen. Koulutusalusta Takomo (Taito - Kokemus -Motivaatio) tarjoaa strategialähtöistä koulutusta ja kehittämistyötä konsernin henkilöstön osaamisen kehittämisen tarpeisiin.

Ryhmälomituksessa on matala organisaatio, esihenkilöt ovat joustavasti saavutettavissa ja helposti lähestyttävissä. Esihenkilötyöhön Tukenassa panostetaan aktiivista valmennusta toteuttamalla. Työnantajana Tukena haluaa huolehtia työntekijöidensä fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnista.

Ryhmälomituspalvelussa perehdytys on yksi osaamisen peruskivistä. Sitä toteutetaan järjestelmällisesti sekä Takomon kurssialustalla kuin henkilökohtaisen osaamisen jakamisen kautta.

Ryhmälomituksen työntekijät ovat Tukenan arvoihin sitoutuneita henkilöitä, jotka kokevat työnsä merkitykselliseksi. Ryhmälomituksessa työnsä voi tehdä hyvin. Työyhteisössä on osaamista, jota kaikki arvostavat. Lähiesihenkilön kanssa työskentely on mukavaa. (Työyhteisövire 2025).

Valtaosa henkilökunnastamme on päätointaan muualla tekeviä ja jakavat näin ryhmälomitukselle lisäpanoksensa. Työn vaatimuksista huolimatta työntekijät kokevat hallitsevansa vapaa-aikaansa ja ihmissuhteitaan. Työntekijän oma osaaminen tehtävien vaatimuksiin sekä työyhteisön positiivinen vuorovaikutus tuovat työhön sisäistä motivaatiota ja työn iloa. Jokaisen roolit ja vastuut ovat selkeitä, kaikilla työntekijöillä on vahva yhteinen ymmärrys työn tavoitteista sekä odotuksista. (Työyhteisövire 2025).

Ryhmälomitus on lunastanut tilaajakumppaneiden mielestä paikkansa asiantuntijana ja suunnannäyttäjänä. Arvioiden mukaan olemme asiansa tunteva ja luotettava palveluntuottaja, jonka kanssa yhteistyö on mutkatonta ja sujuvaa sekä vaivatonta ja ammattimaista. Reagointi yhteydenottoihin on ollut nopeaa ja yhteistyö sujuvaa ja ystävällistä. (tilaajakysely 2025).

Asiakaskokemus: Yksi yhteinen Tukena, Osallisuuden tukena, Vaikuttava asiantuntija, Kehittyvät palvelut

Tukena konsernin (Tukena-säätiö ja Tukena Oy) yhteistyö tuo asiakkaille ja henkilökunnalle lisäarvoa laajalla osaamisella ja koko maan kattavalla verkostollaan. Arjen työkaluja perheille ja työntekijöille tarjoavat monipuoliset koulutukset ja asiakastilaisuudet. Henkilöstön tukena ovat myös useat asiantuntijatiimit: hoitotyön osaajat, kirjaamisasiantuntijat sekä asiakastyön erityisosaajat, asterit.

Ryhmälomituksessa arvostamme jokaisen lapsen yksilöllisyyttä ja ikätason mukaista itsemääräämisoikeutta. Asiakaskokouksissa vahvistamme lasten toimijuutta ottamalla heidän ehdotuksensa viikonloppujen suunniteltujen sisältöjen osaksi ja sopimalla yhdessä toiminnan pelisäännöistä. Jokaiselle lapselle mahdollistetaan tähän palaveriin osallistuminen joko yksin tai pienryhmässä.

Tuomme ryhmälomituksen vaikuttavuutta perheiden arkeen esille tilaajatapaamisissa, joissa esittelemme läheiskyselyjen tuloksia. Jaamme omaa osaamistamme niin tiimitasolla kuin koko työyhteisössä. Kannustamme toisiamme asiantuntijuuden, ideoiden ja kokemusten avoimeen vaihtoon työssämme.

Kehitämme ryhmälomituspalveluitamme joustavasti toimintaympäristön muutosten mukaan. Muotoilemme ja kokeilemme yksilöllisiä ratkaisuja asiakkaiden ja perheiden arkea helpottamaan.

Kumppanikokemus: Tukena yhteisöissä ja Ratkaisuja kumppanuuksilla

Ryhmälomitus vahvistaa lapsen oikeutta asua omassa perheyhteisössään lapsuutensa. Jaksojen aikana lapsilla on ikäryhmänsä mukaisia kavereita, yhdessä tekemistä ja itsenäistymisen kokemuksia. Vanhemmille mahdollistuu lepotauko huoltovastuusta, parhaimmillaan aikaa harrastaa ja toimia osana yhteisöjä.

Lapsen yhteisten tavoitteiden sopiminen huoltajien kanssa on ryhmälomituksen kasvatuskumppanuuden kulmakivi. Perheen toiveiden mukaan olemme tarvittaessa yhteistyössä koulun, päiväkodin tai fysioterapeutin kanssa. Kaverikoiravierailut, oppilaitosyhteistyö ja erilaisiin paikallisiin tapahtumiin osallistuminen tuovat mukavia kokemuksia ja lisäarvoa asiakkaille.

Teknologia: **Sujuva arki ja Digiosallisuus**

Ryhmälomituksessa palvelun toteutuminen laadukkaasti ja riittävällä lasten tarvitsemalla henkilöstömitoituksella varmistaa arjen sujuvuuden. Palvelun toteutuksen tapojen ja toimintaohjeiden jatkuva työyhteisöissä tarkastelu jalostaa hyviä käytäntöjä ja mahdollistaa viikonlopun onnistumisen.

Yhteydenpitoon käytämme sähköpostia, tekstiviestejä ja pikaviestejä tietoturvasta huolehtien. Valtakunnalliset etä- ja verkkotapaamiset järjestämme sujuvasti Teamsin kautta, joka on työntekijöillemme arkipäivää.

Käytämme asiakastietojärjestelmää mobiililaitteilla, jolloin lapsi pääsee luontevasti osallistumaani omiin kirjauksiinsa. Hyödynnämme arjen vuorovaikutuksessa myös asiakkaiden omia digilaitteita, kuten tabletteja, puhelimia ja kommunikaatiovälineitä. Työntekijöidemme tietoturvallinen kirjautuminen eri järjestelmiin varmistaa nopean ja luotettavan tiedonsiirron.

Kasvu ja kannattavuus: Taloudellinen kestävyys, Lisäarvoa kasvulla

Ryhmälomituksen talouden vakaudella ja kestävyydellä mahdollistetaan Tukenan muiden tavoitteiden toteutuminen, mikä mahdollistaa toiminnan jatkuvan kehittämisen ja henkilöstön koulutuksen.

Hallitulla kasvulla toteutetaan mahdollisimman monen asiakkaan ja perheen palvelun tarve nyt ja tulevaisuudessa. Hyvinvointialueiden lyhytaikaisen huolenpidon palveluvalikoilla on myös mahdollisuus laajeta ryhmälomituspalvelua hyödyntäen.

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

Lapsiperheiden palvelun toteuttamissuunnitelmassa (lyhytaikaishoidon suunnitelma, jos hyvinvointialue ei ole Kantaan liittynyt) kokoamme yhteen lapsen, hänen läheistensä, työntekijöiden ja mahdollisesti hyvinvointialueen omatyöntekijän (asiakas-/palveluohjaaja) näkemykset lapsen tuen tarpeista ryhmälomitusjakson aikana. Suunnitelman päivityksen toteutamme päivittäiskirjauksista nousevien huomioiden pohjalta puolivuosittain asiakkaan ja läheisten kanssa.

Perehdymme lapsen yksilöllisiin tavoitteisiin asiakastietojärjestelmän kautta. Seuraamme ja arvioimme niiden toteutumista päivittäiskirjauksissa, jatkuvassa vuorovaikutuksessa työtehtävissä sekä tiimin yhteisissä palavereissa.

Ryhmälomituksessa tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyt käyttäjäasiakkaille, läheisille ja tilaajille Webropol-kyselyllä tai haastatellen. Perheiltä palautetta saadaan myös päivittäisessä kanssakäymisessä erityisesti jaksolle tulo- ja lähtötilanteissa. Ryhmälomitustoimintaa, sisältöä ja laatua kehitetään saatujen palautteiden pohjalta. Työtiimeissä käsitellään sekä kannustavat että korjaavat palautteet ja kehitetään niiden pohjalta hyviä toimintatapoja.

Asiakkaita rohkaistaan antamaan suoraan suullista ja kirjallista palautetta henkilökunnalle. Palautteen vastaanottaja kiittää palautteesta ja kirjaa palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute -raporttipohjalle. Toiminnon vastuuhenkilö käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle. Suorat palautteet käsitellään lisäksi henkilöstöpalavereissa. Toiminnon vastuuhenkilöt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan asiakkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus, tai palautteesta keskustellaan asiakkaan ja/tai läheisten kanssa.

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. 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.

Ryhmälomituksessa palvelun laatu varmistetaan omavalvonnan keinoin, epäkohtiin puutumalla ja riskitilanteet ennakkoon tunnistaen. Jaksoilla henkilökunta toimii yhteisesti sovittujen käytäntöjen ja ohjeiden mukaisesti huomioiden velvollisuutensa toteuttaa palvelua laadukkaasti ja turvallisesti. Ryhmälomituksen palvelukuvaus on toiminnan ja laadun lähtökohta.

Tulosjohtamisen OKR-malli (Tavoite – Avaintulos) on Tukenassa käytössä vuodesta 2026 alkaen. Kolmesti vuodessa asettamamme tavoitteet ilmaisevat, **mihin** pyritään ja avaintulokset, **miten todennetaan** tavoitteiden saavuttaminen. Valitsemamme tavoitteet edistävät lasten vaikutusmahdollisuuksia ja osallisuutta ja sekä työyhteisön yhtenäisyyttä ja keskinäistä tukea. Päivitämme tavoitteita ja avaintuloksia joustavasti tilanteen ja ajankohtaisten tarpeiden mukaan.

Jaksopaikkojen lähiesihenkilöiden, ryhmälomituksen vastaavien ohjaajien, palavereissa käsitellään palveluprosessin toimivuutta ja havaittuja epäkohtia. Lähiesihenkilöt ovat kiinteästi mukana jaksopaikan päivittäisessä toiminnassa. Yksikön esihenkilö on henkilöstön tavoitettavissa ongelmatilanteissa tarvittaessa.

Lähiesihenkilöiden johdolla jaksopaikkojen omissa palavereissa suunnitellaan palveluriskien ennakointiin liittyvät kehitystarpeet ja toiminnan tarkoituksenmukaisen toteutuksen tavat. Laatua toteutetaan tiedon pohjalta kokeilemalla kehittäen ja jatkuvasti arvioiden. Asiakkaiden ja perheiden osallisuus toiminnan sisältöön ja laatuun omaisjärjestötaustaisena toimijana toteutuu kaikissa kohtaamisissa.

Tilaajan kanssa käydään aktiivista ja avointa vuoropuhelua ilmoittamalla tarvittaessa jaksokohtaisesti sovitut raportit sekä saadut palautteet ja vaaratapahtumat. Tilaajien kanssa käydään yhteistä arviointikeskustelua sovitulla kokoonpanolla ja aikataululla. Tilaaja suorittaa valvonta- ja tarkastuskäyntejä palveluun toimintaohjeidensa mukaisesti.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi tilaajalle ja valvontaviranomaiselle, jos palvelutoiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia.

Ryhmälomituspalvelua ohjaavia olennaisimpia lakeja sekä asetuksia, joihin toiminta pohjautuu ovat: Laki kehitysvammaisten erityishuollosta, sosiaalihuoltolaki, sosiaalihuollon asiakaslaki, vammaispalvelulaki ja -asetus, sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki, laki yksityisistä sosiaalipalveluista, laki sosiaalihuollonammattihenkilöistä, laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista, laki holhoustoimesta, potilaslaki, julkisuuslaki, asiakasmaksulaki, perustuslaki ja lisäksi YK:n Vammaissopimus, joka on ihmisoikeussopimus, joka turvaa vammaisille henkilöille samat ihmisoikeudet kaikille ihmisille.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan jaksopaikkojen työntekijäpalavereissa sekä vastaavien ohjaajien palavereissa. Omavalvonnan toteutumisen seurannasta ja tarvittavista muutoksista raportoidaan läheiskirjeissä ja asiakaspalavereissa kolmasti vuodessa (neljän kuukauden välein) sekä henkilöstökirjeissä joka toinen kuukausi.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

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

Ryhmälomituksessa asiakasturvallisuutta varmentaa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisten hyvä mitoitus (1). Äkillisten sairaustapausten yhteydessä työntekijän tilalle järjestellään kelpoisuusvaatimusten, henkilöstömitoituksen ja viranomaismääräysten mukaiset työntekijät. Asiakasturvallisuus ei saa vaarantua poissaolojen vuoksi. Tarvittaessa palvelun toteutusjärjestelyistä neuvotellaan yhteistyössä hyvinvointialueen ja perheen kanssa.

Ryhmäpalveluiden arvioidaan asiakkaan palvelun tuottamiseen liittyvät riskit ja mahdollisuudet vuosittain sekä tarpeen mukaan omavalvonnassa esiin tulleiden riskihavaintojen perusteella. Arviointi tehdään Haipro-järjestelmän riskit -osioon. Riskeille määritellään riskitaso ja hallintatoimenpiteet. Toimenpiteiden vaikuttavuutta ja riittävyyttä arvioidaan riskien arvioinnin yhteydessä ja dokumentoidaan palaverimuistioon.

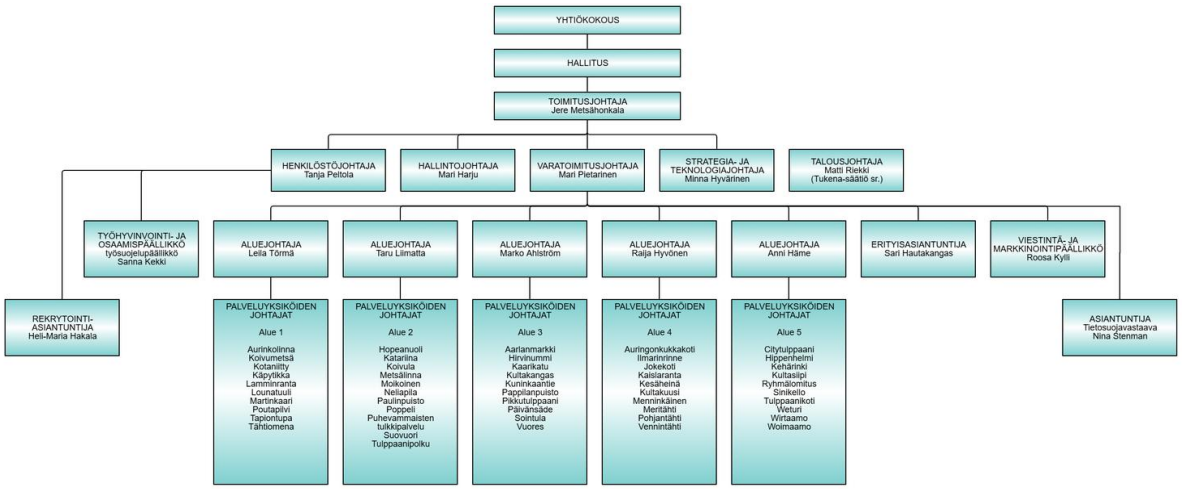
Riskien ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen on osa päivittäistä työtä ja kuuluu kaikille. Henkilöstö tiedottaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä esihenkilö. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti -tilanteet ja asiakasvahingot kirjataan HaiPro -järjestelmään, jossa niiden käsittely on ohjattu. Tilanteiden syyt selvitetään ja määritetään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta vastaa toiminnon vastuuhenkilö eli ryhmäpalveluiden johtaja. Tilanteet käsitellään sekä asianosaisten kesken että yhteisesti toiminnon palaverissa.

Asiakasturvallisuuden vaaratapahtumiin on luotu tilanteiden ennaltaehkäisyyn painottuva toimintaohje https://tukena.ims.fi/spring/share/document/80152/fi.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Tukenassa yhtiökokous ja hallitus ovat ylimmät toimielimet. Toimitusjohtaja johtaa yhtiötä hallitukselta saamansa mandaatin mukaisesti. Varatoimitusjohtaja kehittää palveluita strategian mukaisesti ja toimeenpanee edellisten toimielinten päätöksiä. Toimitusjohtajan nimeämä johtoryhmä avustaa liiketoiminnan operatiivisessa johtamisessa. Palvelupäälliköt johtavat vastuualueidensa yksiköiden toiminnan ja palveluiden kehittämistä sekä vastaa talouden suunnittelusta ja ohjauksesta yksiköiden johtajien kanssa.

Tukena Oy:n organisaatiokaavio: https://tukena.ims.fi/spring/document/640/approved/with_frames/with_frames



Ryhmälomitustoiminnan kokonaisvastuu on yksikön johtajalla. Hän johtaa ryhmälomituksen toimintaa, taloutta ja niiden kehittämistä yhtiön strategian ja toimintajärjestelmän mukaisesti sekä vastaa hallinnon päätösten toimeenpanosta. Ryhmäpalveluiden johtaja toimii työnantajan edustajana ja yksityisen sosiaalipalvelulain tarkoittamana palveluyksikön vastuuhenkilönä.

Ryhmälomitustoiminnan johtaja vastaa yksikön palvelujen laskutusaineistosta, toimintasuunnitelmista ja -kertomuksista, talousarviosta sekä muista esityksistä johtoryhmälle yhteistyössä palvelupäällikön kanssa. Palveluyksikön johtaja vastaa yksikkönsä työntekijöiden valinnasta toimiin ja päättää näiden työsuhteiden ehdoista yhtiön linjausten mukaisesti. Ryhmälomituksen johtajan vastuulla on omavalvontasuunnitelman ylläpito yhdessä palvelun henkilökunnan kanssa.

Ryhmälomituksen vastaava ohjaaja vastaa jakson asiakastyön organisoinnista ja siihen liittyvästä yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa sekä osallistuu työryhmän jäsenenä asiakastyöhön. Käytännöntyön lähiesihenkilönä hän vastaa ryhmälomitusjakson turvallisuudesta, toiminnan sisällön suunnittelusta ja toteutuksesta, toiminnan organisoinnista ja lääkehoidosta, työkäytänteiden sujuvuudesta ja kehittämisestä sekä toiminnan raportoinnista.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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.

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.

Asiakkaan ohjaa palveluun hyvinvointialueen asiakas- tai palveluohjaaja. Ryhmälomitusta tarjotaan perheille ensisijaisesti omaishoidon lakisääteisten vapaiden ajaksi, ja se järjestetään joko vammaispalvelun tilapäishoitona tai lapsiperhepalveluiden tukitoimena. Ryhmälomitus perustuu hyvinvointialueen kilpailutettuun sopimukseen tai asiakaskohtaisiin hankintapäätöksiin.

Asiakkaan osallisuus ja tiedonsaantioikeus varmistetaan heti alusta alkaen. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan, läheisten ja sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan kanssa. Yhteistyössä laadittavaan palvelusuunnitelmaan kirjataan kaikkien osapuolten näkemykset sekä asiakkaan fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky hyödyntäen olemassa olevia kuntoutussuunnitelmia ja asiantuntijalausuntoja.

Ennen palvelun alkua perhe täyttää asiakastietolomakkeen, jolla kartoitetaan lapsen arjen erityispiirteet, kuten kommunikointi, apuvälineet ja toiveet. Lomakkeen tietoja täydennetään vanhempien haastattelulla. Tiedot viedään Kanta-palveluun siirryttyä palvelutehtävän mukaan SOSMetan Lapsiperheiden palveluntoteuttamissuunnitelma -lomakkeelle tai Vammaispalveluiden toteuttamissuunnitelma -lomakkeelle (jos hyvinvointialue ei vielä ole siirtynyt Kantaan, viedään tiedot asiakastietojärjestelmän lyhytaikaishoidon suunnitelmaan).

Lapsen osallisuus ja itsemääräämisoikeus toteutuvat arjessa valinnanvapauden sekä puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien (kuten kuvien ja viittomien) avulla. Lapsia tuetaan osallistumaan itseään koskeviin asioihin ja yhteisiin asiakaskokouksiin yksilölliset tarpeet huomioiden. Lapsi osallistuu ja vaikuttaa arkeensa omien toivomustensa, mielipiteidensä ja valintojensa kautta. Hän voi esimerkiksi päättää aamulla pitkään nukkumisesta (mikäli sille ei ole lääkinnällistä tai ravitsemuksellista estettä), valita mieleisensä aamu- ja iltapalat sekä vaikuttaa siihen, osallistuuko hän yhteisiin retkiin ja toimintoihin.

Asiallinen kohtelu, oikeusturvakeinot ja epäkohtiin puuttuminen

Palvelussa toimitaan asiakaslähtöisellä, voimavarakeskeisellä ja asiakasta kunnioittavalla työotteella, ja henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan tarkasti EU:n tietosuoja-asetusta (GDPR). Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan tuomaan esiin mahdolliset kokemukset tai havainnot epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta työntekijöille tai hyvinvointialueen palveluohjaajille.

Työntekijöillä on lakisääteinen velvollisuus (Valvontalaki 741/2023 § 29) ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhista viipymättä vastaavalle ohjaajalle ja yksikön johtajalle. Ilmoitus tehdään IMS-toimintajärjestelmän Epäkohtailmoitus-raportilla ilman asiakastietoja. Ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät prosessit käydään läpi henkilöstön perehdytyksessä sekä omavalvontasuunnitelman esittelyn yhteydessä. Epäkohdan ilmennyttyä yksikön johtaja ryhtyy viivytyksettä korjaaviin toimenpiteisiin ja ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Toimintatapoja korjataan tarvittaessa ohjauskeskusteluin, eikä ilmoituksen tehneeseen työntekijään kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Asiakkaita ja läheisiä informoidaan heidän käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista. Asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu aluehallintoviranomaiselle. Asiakasta tuetaan muistutuksen tekemisessä yksilöllisesti ja hänet ohjataan tarvittaessa sosiaaliasiavastaavan puoleen.

Suunnitelmien laadinta, päivittäminen ja seuranta

Palvelu on lasten lyhytaikaista ja tilapäistä huolenpitoa, joten ryhmälomituksessa ei ole käytössä RAI-arviointijärjestelmää. Asiakaskohtainen kokonaisarviointi ja SOSMeta-palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhteistyössä perheiden kanssa säännöllisesti, vähintään puolen vuoden välein. Arvioinnissa kerättyä tietoa ja henkilökohtaisia tavoitteita hyödynnetään suoraan arjen palvelun toteuttamisessa ja tavoitteiden asettelussa.

Henkilökunnan toimintaa ja suunnitelmien toteutumista seurataan jatkuvasti. Henkilökohtaisten tavoitteiden toteutumista arvioidaan jokaisella ryhmälomitusjaksolla asiakkaan päivittäisten kirjausten yhteydessä, työntekijöiden kesken päivittäisessä työssä sekä antamalla säännöllisesti kuulumiset ja tilannekatsaukset lasten huoltajille.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana. Tukena [palveluyksikön nimi]:ssa 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.

Ryhmälomituspalvelun ytimessä on lapsen oikeus turvalliseen, mielekkääseen vapaa-aikaan ja osallisuuteen ikätovereiden kanssa. Asiakkaan yksilöllinen tuki perustuu asiakaslähtöiseen tarpeen arviointiin, joka mahdollistaa lapsen oman elämäntavan, kehittymisen ja omatoimisuuden tukemisen kaikissa arjen tilanteissa. Lapsen tulee saada tietoa itseään koskevista asioista aina ymmärrettävällä tavalla, kuten selkokielellä tai puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien, kuten kuvien, viittomien tai kommunikaation teknisten apuvälineiden, avulla.

Itsemääräämisoikeus ja lapsen oma ääni toteutuvat arjessa monipuolisen valinnanvapauden kautta. Lapset esittävät asiakaspalavereissa toiveitaan, joiden pohjalta muodostetaan kuukausittainen ohjelmasuunnitelma mahdollisuuksien mukaan. Henkilökunta tarjoaa lapsille valintamahdollisuuksia viikonlopun sisällöistä, ja osallistuminen toimintoihin, retkiin sekä tapahtumiin on aina vapaaehtoista. Toimintaa myös eriytetään joustavasti yksilötuokioista pienryhmätyöskentelyyn asiakkaan toiveiden mukaan. Joustavuus näkyy myös arjen rutiineissa, sillä lapsella on oikeus vaikuttaa omiin aikatauluihinsa ja esimerkiksi nukkua aamulla pitkään, ellei sille ole lääkinnällistä tai ravitsemuksellista estettä. Lisäksi säännöllisessä ruokailussa huomioidaan lapsen vireystila, ja aistiyliherkkyyksien vuoksi osalle lapsista tarjotaan yhdessä vanhempien kanssa sovittuja omia turvaruokia riittävän ravinnon saannin turvaamiseksi.

Itsemääräämisoikeutta tukevat yksilölliset toimenpiteet ja tavoitteet suunnitellaan ja kirjataan yhteistyössä lapsen ja huoltajien kanssa asiakastietojärjestelmän Lapsiperheiden palveluntoteuttamissuunnitelmaan tai Vammaispalvelun palveluntoteuttamissuunnitelmaan. Tätä suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään perheen kanssa säännöllisesti vähintään puolivuosittain, ja tavoitteiden toteutumista seurataan jokaisella hoitojaksolla päivittäiskirjausten yhteydessä.

Työntekijöillä on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään sekä velvollisuus tutustua asiakkaan yksilölliseen suunnitelmaan ennen vuoron alkua. Tätä tukevat asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjatut, lapsen toiminnanohjauksen kannalta merkittävät huomiot. Työntekijän huolellinen perehtyminen perheen antamiin ohjeisiin varmistaa palvelun laadun, turvallisuuden ja keskinäisen luottamuksen. Ryhmälomituspalvelun toimintakulttuuria kehitetään jatkuvasti tiimipalavereissa keskustellen. Ryhmälomituksen itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista, henkilöstön perehdyttämisestä ja ohjeiden noudattamisen valvonnasta vastaa yksikön johtaja.

Ryhmälomituksen ensisijaisena tavoitteena on toimia aina siten, että rajoitustoimenpiteitä ei tarvitse käyttää. Lapsen hyvä tunteminen, arjen haastavien tilanteiden ennakointi ja oikeat kommunikaatiomenetelmät ovat avainasemassa rajoitusten ehkäisyssä, eikä rajoitustoimenpiteitä käytetä ryhmälomituksessa. Mikäli lapsen käyttäytyminen tai turvallisuus kuitenkin vaatisi rajoittavien toimenpiteiden suunnittelua tai niiden toteuttamista, tilanne arvioidaan viipymättä yhdessä hyvinvointialueen viranhaltijan ja huoltajien kanssa. Tällöin arvioidaan, vastaako ryhmälomituspalvelu enää lapsen tarpeita vai tuleeko lapselle järjestää muunlaista tukea esimerkiksi lastensuojelulain tai vammaispalvelulain mukaisesti.

Oikeudellisten periaatteiden (sosiaalihuollon asiakaslaki) mukaisesti sosiaalihuollon asiakaslaissa määritellään, että itsemääräämiskykyinen asiakas voi antaa suostumuksensa toimenpiteeseen, jos hän ymmärtää sen merkityksen ja seuraukset. Alaikäisen kohdalla huomioidaan aina lapsen etu, ikä ja kehitystaso. Huoltaja tai laillinen edustaja ei voi antaa suostumusta asiakkaan itsemääräämisoikeutta loukkaavan rajoitustoimenpiteen käyttöön lapsen puolesta. Äkillisissä hätävarjelu- tai pakkotilanteissa, kuten akuuteissa väkivalta- tai vaaratilanteissa, varmistetaan kaikkien osapuolten turvallisuus. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi toisen lapsen lyömisen tai itsensä vahingoittamisen estäminen, tai lapsen turvaaminen tilanteessa, jossa hän on vaarassa juosta auton alle tai polttaa kätensä kuumalla pinnalla. Kyseisestä tilanteesta raportoidaan aina välittömästi yksikön johtajalle sekä hyvinvointialueelle.

Lapin hyvinvointialueen, **Kemin ja Rovaniemen ryhmälomitusten,** **sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot**	Sosiaaliasiavastaava palvelee julkisen ja yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita ja heidän läheisiään. Sosiaalihuoltoon liittyvissä tiilanteissa voi olla yhteydessä jos: • olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun • tarvitset neuvoa ja/tai avustamista muistutuksen tekemisessä • tarvitset neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan laittaa vireille. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, eikä voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Potilasasiavastaava ei ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Palvelu on luottamuksellista ja maksutonta. https://lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava Parhaiten tavoitettavissa arkisin klo 9-11 040 482 3584 / Satu Peurasaari 040 506 0083 / Johanna Pikkuaho
Lapin hyvinvointialueen, **Kemin ja Rovaniemen ryhmälomitusten,** **potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot**	Terveydenhuoltoon liittyvissä tilanteissa voit olla yhteydessä, jos: • olet tyytymätön terveydenhuollossa saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun • tarvitset neuvoa ja/tai avustamista muistutuksen tekemisessä • tarvitset neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan laittaa vireille Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, eikä voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Potilasasiavastaava ei ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Palvelu on luottamuksellista ja maksutonta. https://lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava Parhaiten tavoitettavissa arkisin klo 9-11 040 482 3584 / Satu Peurasaari 040 506 0083 / Johanna Pikkuaho

Pirkanmaan hyvinvointialueen, **Ikaalisten,** **Kangasalan,** **Valkeakosken ja** **Ylöjärven** **ryhmälomitusten,** **sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot**	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 varhaiskasvatuslain 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 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. Jos kyse on terveydenhuollon palveluista, ota yhteyttä potilasasiavastaavaan. Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida kanssasi, voisiko ongelmasi selvittely sosiaalihuollossa olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava auttaa tarvittaessa asian selvittelyssä tai sovittelussa. Palvelu on maksuton. https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava **Sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.** **040 504 5249 puhelinaika** **Ma klo 9–11** **Ti klo 12.30–14.30** **Ke klo 9–11** **To klo 9–11** Kun soitat, varaathan asiaasi liittyvät asiakirjat lähellesi, jos yhteydenottosi liittyy jonkin asiakirjan sisältöön. Sosiaaliasiavastaavalla ei ole pääsyä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. **sosiaaliasiavastaava@pirha.fi** Suojaamattoman sähköpostin käyttö ei ole tietoturvallista. Siksi sitä ei saa käyttää arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere.
Pirkanmaan hyvinvointialueen, **Ikaalisten,** **Kangasalan,** **Valkeakosken ja** **Ylöjärven** **ryhmälomitusten,**	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:

potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot	• neuvoa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa • neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan 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 • koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä • toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi 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. Palvelu on maksuton. https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava **Potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.** **040 190 9346 puhelinaika** **Ma klo 9–11** **Ti klo 12.30–14.30** **Ke klo 9–11** **To klo 9–11** Kun soitat, varaathan asiaasi liittyvät asiakirjat lähellesi, jos yhteydenottosi liittyy jonkin asiakirjan sisältöön. Potilasasiavastaavalla ei ole pääsyä terveydenhuollon potilastietojärjestelmään **potilasasiavastaava@pirha.fi** Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sitä ei tule käyttää arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen, **Liedon ryhmälomituksen,** **sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot**	**https://www.varha.fi/fi/asiointikanavat/sosiaaliasiavastaava** Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika **ma-pe klo 8-15.30, p. 02 313 2399** Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa). Käyntiosoite: Aurakatu 8, 20100 Turku (Kop-kolmio)

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen, **Liedon ryhmälomituksen,** **potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot**	https://www.varha.fi/fi/palveluhakemisto/potilasasiavastaavapalvelut Potilasasiavastaavien puhelinaika: **ma-pe klo 8-15.30 p. 02 313 2399** Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla potilasasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa). Käyntiosoite: Aurakatu 8, 20100 Turku (Kop-kolmio)

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö	Ryhmälomituksen johtaja, Helena Markus helena.markus@tukena.fi, p. 0406317876 Pinninkatu 51, 33100 Tampere

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.

Muistutukseen pyydetään selvitystä ryhmälomituspaikan vastaavalta ohjaajalta ja työntekijältä/työntekijöiltä tapahtuneesta. Muistutus käsitellään asianosaisten henkilöiden kanssa. Tämän jälkeen käsittely tapahtuu kyseisen ryhmälomituspaikan omassa tiimipalaverissa, jotta toimintatapoihin ja palvelun prosessiin tarvittavat muutokset saadaan suunniteltua, toteutettua ja arvioitua.

2.5 Henkilöstö

Ryhmälomituksessa hallinnossa työskentelee ryhmäpalveluiden johtaja (sosionomi AMK). Kullakin paikkakunnalla on ryhmälomituksen vastaava ohjaaja, joka on nimikesuojattu terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilö (lähihoitaja), laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö (sosionomi, kuntoutuksen ohjaaja tai geronomi) tai laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja).

Ryhmälomitusjaksoilla työskentelee päiväaikaan yksi työntekijä 2-3 lasta kohden. Vahvemman tuen tarpeen arvioinnin täyttyessä, on työntekijälomitus yksi työntekijä 1-2 lasta kohti päivällä. Erityisen tuen lapsilla työntekijöitä on 1-2 työntekijää lasta kohti päivällä. Yöaikaan ryhmälomitusjaksoilla

työskentelee yksi työntekijä 4-8 lapsiasiakasta kohden. Tarvittaessa varalle voidaan ottaa toinen yötyöntekijä, hyvinvointialueen kanssa yhteisesti sovittuna.

Ryhmälomitusjaksolla paikalla on ympärivuorokauden vähintään yksi sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen, jolla on voimassa oleva ensiapu- ja lääkehoitokoulutus. Valtaosalla tilapäisistä työntekijöistä on lähihoitajan tutkinto tai vastaava sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutus, osalla on AMK-tason tutkinto, tai he ovat alan opiskelijoita. Ryhmäpalveluiden johtaja tarkistaa Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä työntekijöiden ammattipätevyyden ennen työsuhteen alkamista ja vuosittain työsuhteen aikana.

Ryhmälomituksessa toimivilla avustajilla on riittävästi alan koulutusta ja todettu ammattitaito tiimissä tehtävään työhön. Ryhmälomituksen avustajina voi lisäksi olla muutaman tunnin ajan nuoria, lasten kanssa toimimiseen sopivia henkilöitä. Vuokratyövoimaa ei ole käytössä.

Ryhmälomituksen talousarviota laadittaessa arvioidaan mahdollisia muutoksia palvelutarpeessa, asiakasmäärissä sekä henkilöstötarpeissa ja suhteutetaan ne palvelun hinnan muodostumiseen. Työtehtävien jaolla ja suunnittelulla varmistetaan henkilöstövoimavarojen riittävyys.

Ryhmälomituksessa tarvitaan jatkuvasti uutta ja osaavaa työvoimaa pitkäaikaisiin ja lyhytkestoisiin työsuhteisiin. Rekrytointiin panostaminen koetaan tärkeäksi, jotta työhön saadaan sopivat henkilöt. Erityisenä henkilöstöhallintoon liittyvänä haasteena on runsas tilapäisten työntekijöiden tarve, johtuen toiminnan sesonkiluonteesta ja alueellisuudesta. Työnantaja haluaa luoda mahdollisuuksia uralla etenemiseen, elinikäiseen oppimiseen ja oman osaamisen käyttämiseen. Tukena Oy haluaa huolehtia työntekijöidensä fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnista.

Vastuuhenkilöillä on käytössään vuosikello, jossa on organisoituna kuukausittaiset työtehtävät. Näiden toteutumista seurataan yhdessä palvelualueen omassa tiimissä. Työaikajärjestelyillä, tehtävien joustavalla organisoinnilla sekä tarvittavilla delegoinneilla ja säännöllisillä palaveritapaamisilla mahdollistetaan lähiesihenkilötyön riittävä ajankäyttö.

Tukena-konsernissa rekrytointiin panostetaan aktiivisesti ja työntekijöiden omat verkostot ovat arvokas lisä henkilöstöhankinnassa. Tukena-konsernilla on valtakunnallisena toimijana hyvät työntekijäverkostot ja niitä voidaan hyödyntää henkilöstön saatavuuden lisäämisessä.

Palvelutoiminnan rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset, jotka tarkistetaan JulkiTerhikki- tai Suosikki -rekisteristä. Tutkintotodistukset tarkastetaan, jotta työntekijän pätevyydestä voidaan varmistua. Tarkastamisen jälkeen työntekijä vie itse tiedot uusista suorittamistaan tutkinnoista HR-järjestelmään. Työsuhteen alussa ja sen aikana on lisäksi varmistettava työntekijän pätevyys vallitsevien lakien mukaan (Tartuntatautilaki 48§ ja 48a§, Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä). Työntekijän tunnistus voimassa olevalla henkilötodistuksella tai passilla varmistetaan työhaastattelussa tai tutustumiskäynnin aikana (valmistelu ennalta tietosuoja ja salassapito huomioien).

Rekrytoinneissa oleellista on henkilön soveltuvuus tehtävään ja Tukenan toimintakulttuuriin. Soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan henkilöllä oleva osaaminen suhteessa toiminnon perustehtävään, olemassa olevaan ja siellä tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin. Työntekijän ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Tukena Oy tarvitsee jatkuvasti uutta, osaavaa työvoimaa sekä pitkäaikaisiin että lyhytkestoisiin työsuhteisiin. Rekrytointiin panostaminen on tärkeää, jotta työhön saadaan sopivat henkilöt. Erityisenä henkilöstöhallintoon liittyvänä haasteena on runsas tilapäisten työntekijöiden tarve johtuen toiminnan sesonkiluonteesta ja alueellisuudesta.

Lasten kanssa työskentelyn edellyttämä rikostaustaote tarkistetaan kaikilta työntekijöiltä. Työntekijän opinto-, tutkinto- ja työtodistusten kopiot pyydetään lähettämään Turvapostin kautta ryhmälomituksen hallintoon. Nämä dokumentit dokumentoidaan HR-järjestelmään (Mepco).

Perehdytys on kaikki ne toimet, joiden avulla henkilö voi sopeutua uuteen tai muuttuneeseen työhön, organisaatioon, henkilöstöön tai työympäristöön. Uusien työntekijöiden lisäksi perehdytetään myös toimintoa vaihtavat työntekijät sekä sairauslomalla, toimivapaalla tai muusta syystä pidempään poissa olleet työntekijät, määräaikaiset työntekijät ja harjoittelijat.

Perehdytystä varten on IMS-järjestelmässä perehdytyssuunnitelmat ja tarkistuslistat. Tarkistuslistat tallennetaan perehdytyksen jälkeen henkilön tietoihin Mepco-järjestelmään. Perehdytyksestä vastaa lähiesihenkilö. Hän joko perehdyttää itse tai nimeää työntekijälle lähiperehdyttäjän, joka huolehtii työntekijän opastuksesta työtehtäviin, laadunhallintaan ja toimintakäytäntöihin. Lisäksi palvelutoiminnassa opastetaan asiakasturvallisuuden periaatteisiin, lääkehoitosuunnitelmaan ja omavalvontasuunnitelman sisältöön.

Tukenassa työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta työn edellyttämässä laajuudessa. Täydennyskoulutus perustuu vuosittain laadittavaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaan ja sen tavoitteena on turvata henkilöstön osaaminen, palveluiden laatu sekä toiminnon, työyhteisön ja yksilön kehittyminen. Toiminnon vastuuhenkilö määrittelee toimintasuunnitelmaansa koulutusosuuden, jossa yksilöidään tulevan vuoden koulutustarpeet.

Henkilökohtainen koulutus- tai kouluttautumissuunnitelma laaditaan tarvittaessa työntekijän ja esihenkilön yhteistyönä kehityskeskustelun yhteydessä. Esihenkilö huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet osaamisvajeet ja koulutustarpeet. Tavoitteena on luoda mahdollisuuksia uralla etenemiseen, elinikäiseen oppimiseen ja oman osaamisen käyttämiseen.

Tukenassa jokaisella on oikeus ja velvollisuus kehityskeskusteluun vuosittain. Jokainen esihenkilö käy kehityskeskustelun oman henkilöstönsä kanssa. Ensimmäinen kehityskeskustelu käydään koeajan päättyessä. Työntekijä valmistautuu kehityskeskusteluun etukäteen täyttämällä kehityskeskustelun arviointikyselyn HR-ohjelmassa. Arviointikysely käydään läpi kehityskeskustelun yhteydessä. Kyselyn tulokset kootaan yhteen palveluyksikön ja Tukena-konsernin tasolla vuosittain.

Työnohjausta järjestetään tarvittaessa ryhmämuotoisesti. Päätöksen työnohjauksen järjestämisestä tekee palveluyksikön vastuuhenkilö.

Henkilöstön kokemustietoa jaetaan henkilöstö- ja tiimipalavereissa, erilaissa työryhmissä ja kehittämishankkeissa sekä vuosipäivillä. Työryhmiin ja kehittämishankkeisiin kootaan henkilöitä eri puolelta organisaatiota, jotta osaamista saadaan jaettua mahdollisimman laajasti. Koulutusalusta Takomo (Taito - Kokemus -Motivaatio) on Tukena-konsernin oma koulutusfoorumi sekä osaamisen vahvistamisen ja jakamisen verkosto. Takomo tarjoaa strategialähtöistä koulutusta ja kehittämistyötä konsernin henkilöstön osaamisen kehittämisen tarpeisiin. Takomo perustuu konsernin oman henkilöstön väliseen osaamisen jakamiseen ja kehittämiseen. Henkilöstön osaaminen ja kokemus saadaan Takomon kautta hyödynnettyä koulutus- ja kehittämistyössä. Erityisosaamista hankitaan tarpeen mukaan organisaation ulkopuolelta.

Tukena-konsernin yhteiset Tukena-päivät (Vuosipäivät) järjestetään nimensä mukaisesti kerran vuodessa. Tukena-päivät ovat kaksipäiväiset ja niihin osallistuu toiminnon vastuuhenkilön lisäksi työntekijöitä vuorotteluperiaatteella. Tukena-päivien tavoitteena on yhteistyön lisääminen ja hyvien käytäntöjen jakaminen konsernin sisällä, ajankohtaisiin aiheisiin ja kehittämishankkeisiin liittyvä koulutus sekä virkistäytyminen.

Mikäli työntekijän osaamisessa tai työskentelyn asianmukaisuudessa havaitaan epäkohtia, lähiesihenkilö ottaa asian työntekijän kanssa henkilökohtaisesti puheeksi kahden kesken. Huomiot tuodaan selkeästi työntekijälle esille ja keskustellaan hänen kanssaan perustehtävässä ja työyhteisössä näyttäytyvien seikkojen valossa ja pohditaan jatkosuunnitelma asian etenemisen suhteen. Tukenassa on käytössä varhaisen välittämisen malli yhteistyössä Työterveyshuolto Mehiläisen kanssa. Esihenkilökompassi toimii digitaalisena oppaana, joka ohjaa esihenkilöä tukemaan työntekijän jaksamista, tiimin hyvinvointia ennakoivasti.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ryhmälomituksen vastaava ohjaaja ottaa kunkin jakson asiakasvaraukset perheiltä kuukautta ennen jakson alkamista. Asiakaslasten määrän ja tuen tarpeen mukaisesti vastaava ohjaaja rekrytoi työvuoroihin tarvittavan määrän sosiaali- tai terveydenhuoltoalan ammattihenkilöitä. Ryhmälomituksessa ammattihenkilöiden mitoitus on 1. Henkilöstömitoitus lasketaan kukin jakson kohdalla erikseen ja mahdollisten työntekijämuutosten yhteydessä rekrytoidaan tilalle sote-alan ammattilainen. Tämän lisäksi ryhmälomituksessa on asiakkaiden tuen tarpeen mukaisesti myös avustajia.

Äkillisten sairaustapausten yhteydessä työntekijän tilalle järjestellään kelpoisuusvaatimusten, henkilöstömitoituksen ja viranomaismääräysten mukaiset työntekijät. Asiakasturvallisuus ei saa vaarantua poissaolojen vuoksi. Tarvittaessa palvelun toteutusjärjestelyistä neuvotellaan yhteistyössä hyvinvointialueen virnanhaltijoiden ja perheen kanssa.

Äkillisissä poissaolotilanteissa ryhmälomituksen työvuorossa vastuussa oleva ohjaaja on yhteydessä jaksopaikan omaan työntekijäverkostoon, vastaavaan ohjaajaan, toiseen ryhmälomituspaikkaan tai ryhmäpalveluiden johtajaan. Tarvittaessa on konsernin palvelukodeilta tiedusteltu ammattilaisia työhön. Poikkeuksetta työntekijä- tai työvuorojärjestelyin saadaan henkilöstömitoitus järjestettyä sopimusten mukaisesti.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Ryhmälomituksessa hyvinvointialueen yhteyshenkilöiden, asiakas-/palveluohjaajien, kanssa välitöntä yhteistyötä tehdään puhelinsoittojen, viestien ja sähköpostin kautta säännöllisesti tai tarpeen mukaan. Tilaajan hankinnasta vastaavien edustajien kanssa yhteys toteutuu vuosittain tai tarvittaessa.

Palvelun tilaajien kanssa neuvottelut palvelun laadusta sekä ohjaus- ja valvontakäynnit sovitaan kunkin hyvinvointialueen kanssa joko sopimusten tai sovitun käytännön mukaisesti.

Vaaratapahtumista ilmoitetaan aina lapsen huoltajalle ja palvelun yhdyshenkilölle, joka tarpeen mukaan kirjaa tiedon asiakastietoihin tai ilmoittaa asiasta edelleen.

Ryhmälomituksessa perheen toiveen ja tarpeiden mukaan, perheen suostumuksella, ryhmälomituksesta voi lapsen tunteva työntekijä osallistua perheen verkoston neuvotteluihin. Tällaisia voivat olla koulun, varhaiskasvatuksen, kuntoutuksen tai terveydenhuollon palaverit. Näissä keskusteluissa on pääsääntöisesti perhe tai lapsen huoltaja aina läsnä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Ryhmälomituspaikkojen tilat ovat hyvinvointialueen toiminnalle osoittamia, jakson aikana muusta toiminnasta vapaana olevia tiloja. Hyvinvointialue vastaa kiinteistön ja tilojen sopivuudesta asiakkaiden lyhytaikaisen huolenpidon tarpeisiin. Ateriapalvelusta vastaa myös hyvinvointialue.

Hyvinvointialueen yhteistyökumppani huolehtii toimitilojen pelastussuunnitelman sekä hyvinvointialueen pelastustoimen ja kunnan ympäristöterveydenhuollon tarkastuskäynneistä tiloihin. Hyvinvointialueen tilojen ylläpitäjä säilyttää myös viranomaisten hyväksynnät ja luvat toimitilojensa puitteissa.

Lasten yksityisyyttä kunnioitetaan ja siihen kiinnitetään erityistä huomiota ohjauksella ja toiminnan ennakoinnilla. Asiakkaiden apuvälineet oat henkilökohtaisia ja niiden huollosta sekä kunnossapidosta vastaavat huoltajat. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on tehdä huomioita apuvälineiden kunnosta ja raportoida niistä edelleen vanhemmille. Apuvälineiden perehdytyksestä on lista perehdytyskansiossa. Tähän työntekijä kuittaa nimikirjoituksellaan saatuaan laiteperehdytyksen.

Tilojen kunnossapidon tiedot löytyvät toimitilojen ilmoitustaululta sekä ryhmälomituksen perehdytyskansiosta. Työntekijät ilmoittavat huoltopäivystykseen toimintaan välittömästi vaikuttavista korjaustarpeista (tieto ilmoituksesta jätetään myös toimitilojen pääasialliselle käyttäjälle paperilla tai sähköpostilla).

Työntekijät ilmoittavat mahdollisista epäasianmukaisista tai turvallisuusriskin muodostavista välineistä vastaavalle ohjaajalle ja edelleen ryhmäpalveluiden johtajalle. Tieto viedään tätä kautta hyvinvointialueen yhteyshenkilölle, palvelu-/asiakasohjaajalle ja neuvotellaan mahdollisesti tarvittavista muutoksista ryhmälomituksen tarpeet huomioiden.

Ikaalinen

Ikaalisten ryhmälomitus on suunnattu Pirkanmaan hyvinvointialueen länsiosan lapsille. Jaksot järjestetään Ikaalisten Valkean Ruusun koulun erityisopetuksen tiloissa, joihin kuljetaan erityisopetuksen ovesta, pääovesta vasemmalla. Käytössä on kaksi luokkahuonetta, eteinen, aisti- ja liikuntahuoneet, kotitalousluokan opetuskeittiö, siivoushuone sekä wc-tilat (3 lapsille, 2 henkilökunnalle). Päivisin toimintaa järjestetään yksilö- ja pienryhmätyöskentelynä eri tiloissa. Luokissa leikitään, askarrellaan ja pelataan yhdessä. Ruokailut toteutetaan kotitalousluokan opetuskeittiössä.

Lapset yöpyvät luokkahuoneissa patjoilla lattiamajoituksessa. Ryhmälomituksen käytössä ei tällä hetkellä ole kiinteää varastoa, patjat/retkivuode, liinavaatteet ja tarvikkeet noudetaan läheisestä asumisyksiköstä ja palautetaan tavarat jakson päätyttyä.

Opetuskeittiössä on jääkaappi-pakastin, joka on käytettävissä jakson ajan. Keittiötä käytetään ruuan säilytykseen, jakeluun, leivontaan ja pieneen kokkailuun. Jakson aikana lääkkeitä säilytetään keittiön lääkkeille varatussa lukollisessa kaapissa.

Lukittu siivoushuone sijaitsee jumppahuoneen ja aistihuoneen (eli pommisuoja) jälkeen viistosti oikealla, ja sen komerossa on siivousaineiden luettelo.

Koulun tiloissa on opetusvälineitä sekä keittiövälineistöä, jotka valvomattomassa liikkumisessa voivat olla riski asiakasturvallisuudelle. Asiakasturvallisuuden vuoksi lasten liikkuminen ja toimiminen opetustiloissa ja keittiössä on aina henkilökunnan valvonnalla ja ohjauksella tuettua.

Koululla on opetuskeittiössä suuri tv lasten ohjelma- ja elokuvatuokioita varten. Asiakasturvallisuuden vuoksi (tv:n kaatuminen henkilön päälle tai asiakkaan sotkeutuminen johtoihin) televisio käytettävissä henkilökunnan ohjauksella.
Ryhmässä asiakkaiden yksityisyys ja tietosuoja voi vaarantua. Asiakkaiden yksityisyys otetaan huomioon hoitamalla asiakkaan henkilökohtaiset ja intiimiasiat kahden kesken hänen kanssaan huolehtien näkö- ja kuuloesteistä (oven sulkeminen, toisessa tilassa toimiminen, kunnioittava puhe, vaitiolovelvollisuus).

Kangasala

Kangasalan ryhmälomitus on suunnattu Pirkanmaan hyvinvointialueen itäisen osan lapsille ensisijaisesti. Palvelua toteutetaan TupasWillan päivätoimintakeskuksen tiloissa. Ryhmälomituksen käytössä on jumppasali varastoineen sekä atk-huone musiikin kuunteluun. Asiakkaiden laukkuja säilytetään Tupa-toimistotilassa. Käytössä on myös sauna ja pukuhuone, 3 inva-wc:tä asiakkaille sekä 2 wc-tilaa henkilökunnalle. Yöpymiseen käytetään ensisijaisesti lepohuonetta sekä yksilöllistä tilaa tarvitseville aistihuonetta ja jumppasalia.

Ryhmälomituksen käytössä on avoin ruokatila, jossa myös leikitään, askarrellaan ja aterioidaan sekä tehdään pienimuotoista ruoanvalmistusta. Rauhallisempaa ympäristöä tarvitseville on käytössä suljettu ruokatila, jossa voi aterioida omaan tahtiin yksin tai pienryhmässä.

Lukittava kaappi sijaitsee suljetussa ruokailutilassa. Kaapissa säilytetään palvelun tarvikkeita, konetiskitabletteja (astianpesuaine) sekä lukollista lääkekaappia. Pyykinpesuhuonetta käytetään eritepyykille. Lukitussa siivoushuoneessa säilytetään kemikaaliluettelot.

Toimintakeskuksen tiloissa on työtoiminnan välineitä sekä keittiövälineistöä, jotka valvomattomassa liikkumisessa voivat olla riski asiakasturvallisuudelle. Asiakasturvallisuuden vuoksi lasten liikkuminen ja toimiminen toimintakeskuksen puolella ja keittiössä on aina henkilökunnan valvonnalla ja ohjauksella tuettua.

Päivätoiminnan tiloissa on erillinen tietokonehuone asiakkaiden aistiharjoitus-, elokuva- ja pelituokioita varten. Asiakas- ja käyttöturvallisuuden vuoksi (tv:n kaatuminen henkilön päälle, asiakkaan sotkeutuminen johtoihin, turvallisilla sivustoilla vierailu) tietokoneet ovat asiakkaiden käytettävissä henkilökunnan ohjauksella.

Ryhmässä asiakkaiden yksityisyys tai tietosuoja kirjausten yhteydessä voi vaarantua. Asiakkaiden yksityisyys otetaan huomioon hoitamalla asiakkaan henkilökohtaiset ja intiimiasiat kahden kesken hänen kanssaan huolehtien näkö- ja kuuloesteistä (oven sulkeminen, toisessa tilassa toimiminen, kunnioittava puhe, vaitiolovelvollisuus).

Kemi

Kemin ryhmälomitus on suunnattu Lapin hyvinvointialueen lounaisen palvelualueen lapsille. Palvelua toteutetaan Leipätehtaan työ- ja päivätoimintakeskuksen tiloissa. Ryhmälomituksen käytössä on 1. kerroksen eteis- ja naulakkotilat, avoin tila sekä (jakelu)keittiö, jossa säilytetään ateriatarvikkeet ja valmisruoka. Kerroksessa on 2 asiakas-wc:tä, henkilökunnan wc sekä inva-wc, jossa sijaitsevat myös pyykinpesukoneet. Lukollisessa siivoushuoneessa säilytetään kemikaaliluetteloa.

Toisessa kerroksessa on 3 nukkumahuonetta (toisessa oma suihku/wc, jota käytetään myös päiväaikaiseen toimintaan), avokeittiö sekä avoin huone, jota käytetään myös nukkumiseen sekä päiväaikaiseen ateriointiin, leikkiin, ohjelmien katseluun, toimintaan ja askarteluun. Kerroksen käytävällä on lisäksi tavallinen wc ja inva-wc. Ryhmälomituksen käytössä on lisäksi lukollinen ja ikkunallinen toimisto, jossa sijaitsevat jääkaappi ja lukollinen lääkekaappi.

Toimintakeskuksen tiloissa on lasikantiset pöydät (alakerta), työtoiminnan välineitä, keittiövälineistöä sekä teollisuusuuni ja hella (alakerta), jotka valvomattomassa liikkumisessa voivat olla riski asiakasturvallisuudelle. Asiakasturvallisuuden vuoksi lasten liikkuminen ja toimiminen toimintakeskuksen puolella, juhlasalissa ja keittiössä on aina henkilökunnan valvonnalla ja ohjauksella tuettua.

Portaiden ja lukuisten ulos vievien ovien (7 kpl) vuoksi tilassa liikkuminen voi aiheuttaa riskin (putoaminen portaissa, turvallisuus liikenteen seassa). Työntekijämäärä on mitoitettu asiakkaiden tuen tarpeen ja ulko-ovien määrän suhteen estämään mahdolliset vaaratilanteet. Pelastusharjoituksia toteutetaan vuosittain lasten kanssa.

Mahdollisten moottoroitujen vuoteiden jäädessä yläasentoon, on lapsella riski pudota vuoteesta. Välineiden perehdytyslistat ovat perehdytyskansiossa ja kukin työntekijä kuittaa saamansa perehdytyksen laitteen käyttöön allekirjoituksellaan ja päivämäärällä.

Ryhmässä asiakkaiden yksityisyys tai tietosuoja kirjausten yhteydessä voi vaarantua. Asiakkaiden yksityisyys otetaan huomioon hoitamalla asiakkaan henkilökohtaiset ja intiimiasiat kahden kesken hänen kanssaan huolehtien näkö- ja kuuloesteistä (oven sulkeminen, toisessa tilassa toimiminen, kunnioittava puhe, vaitiolovelvollisuus).

Lieto

Liedon ryhmälomitus on seutukunnallista palvelua Varsinais-Suomen hyvinvointialueella asuville lapsille

Tilat sijaitsevat eteisen jälkeen päivätoiminnan puolella. Käytössä on iso oleskelutila, kolme huonetta, toimistohuone (wc-tilalla), erillinen varasto sekä kolme asiakas-wc:tä, sekä kolme suihkutilaa, joissa yhdessä erillinen wc ja kaksi muuta, wc-pöntöillä. Päivätoiminnan lisäksi käytetään työtoiminnan puolen isompaa oleskelutilaa leikkiin, toimintaan ja ruokailuun. Työtoiminnan puolella on myös vessoja

ja suihkuja, joita yhden ryhmän asiakkaat voivat tarvitessaan käyttää. Oleskelutilan vieressä sijaitsevaa keittiötä käytetään ruuan säilytykseen, jakeluun, leivontaan ja pieneen ruuanvalmistukseen. Eteistilassa on lisäksi yksi makuuhuone eriyttämistä varten.

Huoneissa on jokaiselle sänky, asiakkaat nukkuvat sängyissä. Isossa suihkuhuoneessa on pritsi, joka mahdollistaa ergonomisen peseytymisen avustamisen makuuasennossa.

Erillisessä varastohuoneessa säilytetään liinavaatteita, ja siellä sijaitsee myös lukollinen lääkekaappi. Ryhmälomituksen käytössä on myös henkilönostin, asiakkaat toimittavat itse mukanaan liinat käyttöä varten.

Pyykkihuoneessa (keittiön vieressä) on pesukoneet ja pesuaineluettelo kaapissa. Lukittu siivousvarasto sijaitsee isomman oleskelutilan vieressä, ja siivousaineiden luettelo on siivouskomerossa.

Toimintakeskuksen tiloissa on kangaspuut ja työtoiminnan välineitä sekä keittiövälineistöä, jotka valvomattomassa liikkumisessa voivat olla riski asiakasturvallisuudelle. Asiakasturvallisuuden vuoksi lasten liikkuminen ja toimiminen toimintakeskuksen puolella ja keittiössä on aina henkilökunnan valvonnalla ja ohjauksella tuettua.

Päivätoiminnan tiloissa on liikuteltava tv:n kokoinen Yetitabletti asiakkaiden aistiharjoitus-, elokuva- ja pelituokioita varten. Asiakasturvallisuuden vuoksi (tv:n kaatuminen henkilön päälle tai asiakkaan sotkeutuminen johtoihin) Yeti on asiakkaiden käytettävissä henkilökunnan ohjauksella ja se siirretään lukolliseen tilaan toiminnon päätyttyä.

Moottoroidun vuoteen ja henkilönostimen jäädessä yläasentoon muodostuu riski asiakkaan putoamisesta. Työntekijä varmistaa, että laitteessa on jarrutoiminto päällä ja se on laskettu alimpaan asentoon, kun paikalla ei ole valvovaa henkilökuntaa. Välineiden perehdytyslistat ovat perehdytyskansiossa ja kukin työntekijä kuittaa saamansa perehdytyksen laitteen käyttöön allekirjoituksellaan ja päivämäärällä.

Ryhmässä asiakkaiden yksityisyys ja tietosuoja voi vaarantua. Asiakkaiden yksityisyys otetaan huomioon hoitamalla asiakkaan henkilökohtaiset ja intiimiasiat kahden kesken hänen kanssaan huolehtien näkö- ja kuuloesteistä (oven sulkeminen, toisessa tilassa toimiminen, kunnioittava puhe, vaitiolovelvollisuus).

Rovaniemi

Rovaniemen ryhmälomitus on suunnattu Lapin hyvinvointialueen kaakkoisen palvelualueen lapsille. Ryhmälomituksen jaksot toteutetaan Erkkilänkujan päivätoimintakeskuksen 3. kerroksen tiloissa. Käytössä on 3 asuinhuonetta, iso oleskelutila, keittiö, tavallinen wc ja inva-wc. Asiakkaiden pukuhuonetta käytetään tarvittaessa eriytettynä nukkumatilana. Käytössä myös lukittava toimistohuone, jossa sijaitsee lukittu lääkekaappi.

Päivätoimintakeskuksen 1. ja 2. kerroksen tiloja hyödynnetään tarvittaessa. Kaikkien kolmen kerroksen suihkutilat ovat käytettävissä. 1. kerroksessa sijaitsevat henkilökunnan wc:t sekä pyykinpesuhuone ja lukittu siivoushuone.

Toimintakeskuksen tiloissa on työtoiminnan välineitä sekä keittiövälineistöä, jotka valvomattomassa liikkumisessa voivat olla riski asiakasturvallisuudelle. Asiakasturvallisuuden vuoksi lasten liikkuminen ja toimiminen toimintakeskuksen puolella ja keittiössä on aina henkilökunnan valvonnalla ja ohjauksella tuettua.

Portaiden vuoksi tilassa liikkuminen voi aiheuttaa riskin (putoaminen portaissa, turvallisuus liikenteen seassa). Työntekijämäärä on mitoitettu asiakkaiden tuen tarpeen ja ulko-ovien määrän suhteen estämään mahdolliset vaaratilanteet. Pelastusharjoituksia toteutetaan säännöllisesti asiakkaille.

Ryhmässä asiakkaiden yksityisyys tai tietosuoja kirjausten yhteydessä voi vaarantua. Asiakkaiden yksityisyys otetaan huomioon hoitamalla asiakkaan henkilökohtaiset ja intiimiasiat kahden kesken hänen kanssaan huolehtien näkö- ja kuuloesteistä (oven sulkeminen, toisessa tilassa toimiminen, kunnioittava puhe, vaitiolovelvollisuus).

Valkeakoski

Valkeakosken ryhmälomitus on suunnattu Pirkanmaan hyvinvointialueen eteläosan lapsille ensisijaisesti. Ryhmälomituksen käytössä on Päivätoiminta Säteen tilat: eteisaulasta on käynti oleskelu-

ja askartelutiloihin sekä keittiöön. Käytävän varrella on kaksi pienempää, ovellista huonetta, joita käytetään yöpymiseen ja päiväsaikaan eriytettyyn toimintaan.

Käytössä ovat toimistotilat (esim. raportointiin) sekä siivouskomero. Ryhmälomituksella on kaksi varastokaappia alakerrassa henkilökunnan pukuhuoneessa. Yläkerran toimintatilassa on käytettävissä avoin kaappi sekä askarteluhuoneessa lukittava kaappi, jossa on myös lääkkeiden säilytys.

Lasten peseytyminen tapahtuu pääsääntöisesti lauantaisin ja poikkeuksellisesti sunnuntaisin Tietolan koulun liikuntasalivuoron yhteydessä. Lasten päivittäiset pikkupesut (kasvot, kädet, kainalot, hampaat ja alapesu) tehdään käsienpesualtaalla tai bideesuihkulla. Välttämättömät hygieniapesut toteutetaan tarvittaessa lappupesuina.

Toimintakeskuksen tiloissa päivätoiminnan tarpeistoa ja välineitä, keittiövälineitä ja pakkausmateriaalia, jotka voivat olla riski asiakasturvallisuudelle. Asiakasturvallisuuden vuoksi lasten liikkuminen ja toimiminen toimintatiloissa ja keittiössä on aina henkilökunnan valvonnalla ja ohjauksella tuettua.

Ulos vievien ovien (2 kpl) avaustoimintojen automaation ja helpon avattavuuden vuoksi tilassa liikkuminen voi aiheuttaa riskin (turvallisuus liikenteen seassa). Työntekijämäärä on mitoitettu asiakkaiden tuen tarpeen ja ulko-ovien määrän suhteen estämään mahdolliset vaaratilanteet.

Mahdollisten moottoroitujen vuoteiden jäädessä yläasentoon, on lapsella riski pudota vuoteesta. Välineiden perehdytyslistat ovat perehdytyskansiossa ja kukin työntekijä kuittaa saamansa perehdytyksen laitteen käyttöön allekirjoituksellaan ja päivämäärällä.

Ryhmässä asiakkaiden yksityisyys tai tietosuoja kirjausten yhteydessä voi vaarantua. Asiakkaiden yksityisyys otetaan huomioon hoitamalla asiakkaan henkilökohtaiset ja intiimiasiat kahden kesken hänen kanssaan huolehtien näkö- ja kuuloesteistä (oven sulkeminen, toisessa tilassa toimiminen, kunnioittava puhe, vaitiolovelvollisuus).

Ylöjärvi

Ylöjärven ryhmälomitus on suunnattu Pirkanmaan hyvinvointialueen lounais-luoteisosan lapsille ensisijaisesti. Ryhmälomituksen käytössä on Tuulikellon päivätoiminnan tilat: eteisaulasta on käynti keittiöön, kahteen wc-tilaan ja neljään erilliseen huoneeseen. Kaikkia neljää huonetta käytetään yöpymiseen. Kaksi huoneista on varattu pelkästään majoituskäyttöön ja eriytettyyn toimintaan ja kahdessa järjestetään lisäksi päiväsaikaan toimintaa.

Keittiöstä on käynti henkilökunnan erillisiin tiloihin, joihin kuuluvat sosiaalitila, kaksi wc:tä, pyykkihuone sekä varastotilat. Ryhmälomituksen tarvikkeita säilytetään eteisen viereisessä varastossa sekä eteiskäytävän omassa kaapissa sekä mikron päällä olevassa kaapissa.

Toimintakeskuksen tiloissa päivätoiminnan tarpeistoa ja välineitä, keittiövälineitä ja pakkausmateriaalia, jotka voivat olla riski asiakasturvallisuudelle. Asiakasturvallisuuden vuoksi lasten liikkuminen ja toimiminen toimintatiloissa, käytävillä, wc ja suihkutiloissa sekä keittiössä on aina henkilökunnan valvonnalla ja ohjauksella tuettua.

Ulos vievät ovet avautuvat suoraan parkkipaikalle ja vilkkaasti liikennöidylle tielle. Työntekijämäärä on mitoitettu asiakkaiden tuen tarpeen mukaan estämään mahdolliset vaaratilanteet. Liikkuminen ulko-oven läheisyydessä ja eteistilassa henkilökunnan ohjauksella.

Mahdollisten moottoroitujen vuoteiden jäädessä yläasentoon, on lapsella riski pudota vuoteesta. Välineiden perehdytyslistat ovat perehdytyskansiossa ja kukin työntekijä kuittaa saamansa perehdytyksen laitteen käyttöön allekirjoituksellaan ja päivämäärällä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Tukenan lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö vastaa siitä, että Tukenassa noudatetaan Lakia lääkinnällisistä laitteista ja MD-asetusta sekä näiden nojalla annettuja säännöksiä ja määräyksiä. Lisäksi jokaiseen palveluyksikköön, jossa käytetään lääkinnällisiä laitteita, nimetään lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö.

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

Palveluyksikön laiteturvallisuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot	Ryhmälomituspaikan vastaava ohjaaja: Ikaalinen: Marjut Reinikainen, marjut.reinikainen@tukena.fi, 040 652 4087 Kangasala: Marjut Reinikainen, marjut.reinikainen@tukena.fi, 040 652 4087 Kemi: Janika Kieri, janika.kieri@tukena.fi, 040 846 1044 Lieto: Ida Vilponen, ida.vilponen@tukena.fi, 040 6359996 Rovaniemi: Elina Heikkilä, elina.heikkila@tukena.fi, 040 825 8707 Valkeakoski: Nina Pajula, nina.pajula@tukena.fi, 040 359 1404 Ylöjärvi: Nina Pajula, nina.pajula@tukena.fi, 040 359 1404

Ryhmälomituksessa ei ole Tukena Oy:n omistamia tai hallinnassa olevia lääkinnällisiä laitteita.

Kaikki lääkinnälliset laitteet ovat joko hyvinvointialueen hallinnoimia laitteita. Kukin työntekijä kuittaa saamansa laitekohtaisen käyttöohjeiden ja käytön perehdytyksen perehdytyskansioon laitteen perehdytyslistaan. Laitteiden aiheuttamista mahdollisista vaaratilanteista informoidaan hyvinvointialueen yhteyshenkilöä, joka tekee vaaratilanneilmoituksen Fimealle.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tukenassa asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon 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. DomaCarea on mahdollisuus käyttää myös mobiilisovelluksilla.

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

Ryhmälomituksessa jokainen asiakastyötä tekevä työntekijä suorittaa Kanta-kurssit:

- Kanta: Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat
- Kanta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen luovuttaminen
- Kanta: Alaikäinen asiakkaana sosiaali- ja terveydenhuollossa

Kertaamme kirjaamisen perusteita säännöllisesti työntekijöiden teematapaamisissa. Tämä toimii sekä perehdytyksenä että muistutuksena. Sosiaalihuollon kirjaamisen kurssi suoritetaan eOppivan alustalla: https://www.eoppiva.fi/koulutukset/sosiaalihuollon-kirjaamisen-peruskurssi/.

Ryhmälomituksessa asiakastiedot kirjataan paikan päällä mobiililaitteilla (työnantajan, Tukena Oy:n, tähän tarkoituksen osoittama ryhmälomituspuhelin tai ryhmälomituksen Android-tabletti). Kirjaukset tehdään päivittäin mahdollisimman reaaliaikaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla. Kirjaaminen toteutetaan yhdessä lapsen kanssa tietosuoja huomioiden.

Ryhmälomituspaikalla kirjaamisessa opastavat ja auttavat vastaava ohjaaja sekä kirjaamiskoulutuksen saaneet toiset työntekijät. Ryhmälomituksella on oma nimetty kirjaamisasiantuntija.

Ryhmälomituksessa varmistetaan kirjaamisen laatu strategian mukaan asetettujen tavoitteiden ja avaintulosten avulla: kuvaamalla lapsen osallisuutta ja vaikuttamista päivittäiskirjauksissa. Kirjauksessa näkyy tilanteen havainnot ja tapahtumaketjun, miten lapsi ilmaisi mielipiteensä tai reagoi olemuskielellään.

Asiakastietolain mukainen Tukena-konsernin tietoturvasuunnitelma on laadittu Tukena-säätiön ja Tukena Oy:n tietosuojavastaavan, ICT-asiantuntijan ja strategia- ja teknologiajohtajan toimesta. Tietoturvasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 12 kuukauden välein. Yksikön johtaja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössään.

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. 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.

Hoitajakutsujärjestelmä ja muut menettelyt työntekijän kutsumiseksi

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.

Ryhmälomituksessa ei ole käytössä hoitajakutsujärjestelmää. Lasten avunsaanti turvataan työntekijöiden jatkuvalla läsnäololla lasten kanssa koko 48 tunnin jakson ajan. Työpareittain ja tiiminä työtä tehdessä tiimiläisten tuki on aina välittömästi läsnä jaksopaikalla. Yksilöllistä toiminta-aikaa tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskennellessä avun saa tarvittaessa soittamalla henkilökohtaisesta puhelimesta ryhmälomituksen puhelimeen, ja hätätilassa otetaan yhteyttä suoraan hätänumeroon.

Lasten yöpyminen on järjestetty siten, että enemmän valvontaa ja tukea tarvitsevat lapset nukkuvat lähimpänä toimistotilaa. Tämän asioista työntekijä voi reagoida lapsen tarpeisiin myös säännöllisten tarkistuskäyntien välillä, lisäksi kauempana nukkuvat lapset saavat paremman unirauhan.

Yötyöntekijä voi työskennellä vuorossaan yksin, jolloin lasten tarvitseman avun saanti turvataan perheen kanssa yhdessä sovituin tarkistuksin. Yksin työskennellessään työntekijällä on mahdollisuus ottaa yhteyttä päivystysapuun asiakkaan voinnin arvioimiseksi. Poikkeustilanteissa työntekijä saa neuvoja ja tukea soittamalla toiseen ryhmälomituspaikkaan tai lähimpään Tukenan asumisyksikköön. Lisätukea on saatavilla ottamalla yhteyttä vastaavaan ohjaajaan tai ryhmäpalveluiden johtajaan. Henkilöstön riittävyys ja sijaistukset äkillisissä sairastumistapauksissa varmistetaan sopimalla jaksopaikalla ennalta työntekijä, joka on valmis tulemaan töihin sairastuneen tilalle.

Henkilöstö perehdytetään näihin menettelyihin osana ryhmälomituksen perehdytysprosessia. Vastaava ohjaaja käy jaksopaikan palavereissa työntekijöiden kanssa läpi äkillisten kutsumistarpeen mukaiset toimenpiteet. Ryhmälomitusjakson alussa työtiimi käy läpi ennakoiden mahdolliset varautumistilanteet, kuten äkilliset poissaolot sekä pelastusjärjestyksen.

Vuorossa oleva työtiimi ja vastaava ohjaaja arvioivat menettelyiden toimivuutta säännöllisesti henkilöstöpalavereissa sekä jokaisen jakson aloituspalaverissa.

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.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?	31.3.2026, 15.4.2026
Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri	Esti Laaksonen
Palveluyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava sairaanhoitaja	Janika Kieri (lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja) Helena Markus (ryhmäpalveluiden johtaja)

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja	Helena Markus, p. 040 6317876, helena.markus@tukena.fi

Palveluntuottajan tietosuojavastaava	Nina Stenman, p. 0400 891 429, nina.stenman@tukena.fi

Tietosuojaan liittyvä osaaminen varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä ja koulutuksella. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuoja- ja turvakurssi sisäisenä koulutuksena 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 tietosuojaselosteet löytyvät toimintajärjestelmä IMS:stä ja yksikön perehdytyskansiosta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuus sekä niin asiakkaiden kuin työntekijöiden terveydentilaan liittyvät asiat ovat salassa pidettäviä tietoja. Työntekijät perehdytetään perehdytyssuunnitelman mukaisesti tietoturvaan ja salassapitoasioihin. Kaikki työntekijät perehtyvät myös Konsernin tietotekniikan käyttö, salassapito ja vaitiolositoumukseen ja sitoutuvat siihen allekirjoituksellaan. Kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät käyvät Tietoturvakoulutuksen, josta tehdään merkintä henkilötietojärjestelmä Mepcoon.

Ryhmälomituksessa asiakastietojen rekisterinpitäjänä toimii tilaaja eli kukin hyvinvointialue. Ryhmälomitus toimii henkilötietojen käsittelijänä.

Asiakastietoja käsitellään vain DomaCare-asiakastietojärjestelmässä. Kullekin työntekijälle ryhmäpalveluiden johtaja tai hänen varahenkilönsä luo käyttöoikeudet järjestelmään. Työntekijällä on oikeudet katsoa ja käsitellä vain omien asiakkaiden tietoja (Ryhmälomituspaikka: Omat asiakkaat). Tunnukset poistetaan käytöstä työsuhteen pysyvästi päättyessä tai työntekijän ollessa pitkään poissa ryhmälomituspalvelutoiminnasta.

Tietoturvapoikkeamista tehdään Haipro-ilmoitukset, jotka käsitellään ryhmälomituksen vastaavien ohjaajien kanssa ja pohditaan tarvittavat toimenpiteet muodostuneiden käytäntöjen korjaamiseksi ja työntekijöille perehdytettäväksi.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Perheet antavat suoraa palautetta lasten tuonti- ja hakutilanteissa ryhmälomituksen ohjaajille. He voivat myös antaa palautetta puhelimitse tai sähköpostilla vastaavalle ohjaajalle tai ryhmälomituksen johtajalle tavoitteiden toteutumisesta. Perheillä ja asiakkailla on myös mahdollisuutta antaa palautetta hyvinvointialueen yhteyshenkilöidensä (palveluohjaaja/sosiaalityöntekijä) kautta.

Tukena Oy:ssä ja siten myös ryhmälomituksessa tehdään vuosittain nimettömät asiakastyytyväisyyskyselyt käyttäjäasiakkaille, läheisille ja tilaajille Webropol-kyselyllä. Ryhmälomitustoimintaa, sisältöä ja laatua kehitetään saatujen palautteiden pohjalta. Työtiimeissä keskustellaan sekä kannustavista että rakentavista palautteista ja jaetaan hyviä toimintatapoja tai -malleja sekä virheiden välttämisstrategioita opiksi otettaviksi.

Asiakkaita rohkaistaan antamaan suoraan suullista ja kirjallista palautetta henkilökunnalle. Palautteen vastaanottaja kiittää palautteesta ja kirjaa palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute -raporttipohjalle. Toiminnon vastuuhenkilö käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle. Suorat palautteet käsitellään lisäksi henkilöstöpalaverissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmälle. Suorista palautteista annetaan asiakkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus, tai palautteesta keskustellaan asiakkaan ja/tai läheisten kanssa. Asiakkaan palveluun liittyvän korjaavan palautteen keskustelu kirjataan asiakkaan tietoihin.

Työntekijöiltä kerätään palautetta vuosittain Vakuutusyhtiö Ilmarisen kanssa tehtävän Työyhteisövire-kyselyn avulla. Näiden vastausten purkutilaisuudet järjestetään verkon kautta koko ryhmälomituksen

työntekijöille. Työntekijöitä jaetaan ryhmiin valittuja kehittämistarpeita pohtimaan. Tulokset jaetaan kaikille osallistujille ja ryhmälomituspaikoille edelleen käytäntöön vietäviksi ja kokeiltaviksi.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaava henkilö	Helena Markus, p. 040 6317876, helena.markus@tukena.fi

Tukena Oy:n johdon, hallinnon ja palveluyksiköiden vastuuhenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Ryhmälomituksen kaikilla esihenkilöillä on vastuu myönteisen asenneilmapiirin luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Aktiivisia toimia edellytetään myös työntekijöiltä turvallisuustason ja riskien huomioinnissa ja arvioinnissa päivittäin.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Kaikilta työntekijöiltä edellytetään sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi osallistamalla työntekijät mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Ryhmälomituksessa toteutetaan riskienhallintaa arvioimalla toimintaa laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa, pyritään ennakolta tunnistamaan ja niihin varautumaan. Keskustelua riskeistä käydään kullakin ryhmälomituspaikalla työntekijöiden kesken ja pyritään löytämään niihin toimivat ratkaisut. Tarvittaessa riskitilanteista käydään vuoropuhelua hyvinvointialueen edustajien kanssa.

Riskienhallintaa on suunnitelmallinen toimintaa eli epäkohtien tai todettujen riskien poistaminen ja minimoiminen, toteutuneiden haittatapahtumien kirjaus, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteutus. Ryhmälomituspalvelun riskien ja mahdollisuuksien arviointilomake on toimintajärjestelmä IMS:ssä https://tukena.ims.fi/servlet/doc/81553/approved/file. Järjestelmässä on myös WPro Riskien hallinnan arviointi eri osa-alueilta: Psykososiaaliset kuormitustekijä, Tapaturman vaarat, Ergonomia / tuki- ja liikuntaelinten kuormitustekijät, Fysikaaliset vaaratekijät, Kemialliset altisteet ja Biologiset altisteet.

Riskien arvioinnissa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Työhön ja työympäristöön liittyvien riskien arviointia tehdään osana Yksikön työsuojelun toimintaohjelmaa. Työpaikkaselvitys on ryhmälomituksessa työterveyshuolto Mehiläisen kanssa yhteistyössä tehty kesällä 2026.

Asiakasturvallisuuden ja henkilöstön turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja alkusammutuskoulutusta. Osana riskien hallintaa Tukena Oy:llä on kattava vastuuturva vakuutusyhtiö IF:ssä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ryhmälomituksessa toteutettavassa riskienhallinnassa toimintatapoja arvioidaan jatkuvasti laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Omavalvonnan avulla tunnistetaan jo ennakkoon sellaiset kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskejä ennakoidaan ja hallitaan ensisijaisesti riittävällä ja osaavalla resursoinnilla. Yksikössä noudatetaan sote-alan ammattilaisten mitoitusta 1 ja kaikkien työntekijöiden kokonaismitoitusta 1.4, mikä takaa sen, että ryhmälomituksen lasten ja nuorten tuen tarpeisiin voidaan vastata turvallisesti. Jokaisessa työvuorossa on aina paikalla vähintään yksi ohjaaja, jolla on sosiaali- tai terveydenhuollon ammatillinen pätevyys. Tämä vahva ammattitaito ja kattava perehdytys mahdollistavat myös toiminnan joustavan eriyttämisen yksilö- ja pienryhmiin.

Arjen turvallisuutta lisäävät asiakkaiden yksilölliset, kuvalliset ohjeet muun muassa liikkumisen ja valvonnan tueksi. Erilaisten tilanteiden aktiivinen ennakointi ja asiakaslasten vahva tunteminen estävät parhaimmillaan riskien toteutumisen, minkä lisäksi parityöskentely mahdollistaa ergonomisen ja turvallisen työotteen. Riskienhallinta tehdään tiiviissä yhteistyössä läheisten kanssa. Huoltajat täyttävät asiakastietolomakkeen ja lääkelistan, joihin he kirjaavat lapsesta tarpeelliset tiedot turvallisen hoidon takaamiseksi, ja heitä informoidaan avoimesti heidän vastuualueistaan, kuten omista tavaroista ja ajantasaisesta lääkitystiedon kulusta.

Yksikössä tunnistettuja keskeisiä riskejä ovat vaaratapahtumat ja asiakasturvallisuuden poikkeamat, haastavat ja kuormittavat asiakastilanteet, palvelun hankintaan vaikuttava taloustilanne, ammattitaitoisen henkilöstön saatavuuden ajoittaiset vaikeudet, eettisten toimintatapojen arjen toteutuminen, tietoturvan ja salassapidon pettäminen sekä osaamisen haasteet, kuten vaikeudet asiakkaan kommunikaation tukemisessa.

Riskienhallintakeinojen toimivuutta, ajantasaisuutta ja riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti puolivuosittain yksikön omavalvonnan seurantapalavereissa, joihin osallistuvat yksikön johtaja ja ohjaajat. Seurannassa hyödynnetään koottua HaiPro-dataa, asiakas- ja sidosryhmäpalautteita sekä sisäisiä auditointihavaintoja. Tiivis ja jatkuva yhteistyö hyvinvointialueen yhdyshenkilön kanssa varmistaa osaltaan palvelun turvallisuuden ja laadun kokonaisvaltaisen seurannan.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin puuttuminen toteutuu arjessa tehtäviin huomioihin. Henkilökunnan päivittäistä laatutyötä on huomata ja arvioida kehittämistarpeessa olevia toimintatapoja ja tuoda ne yhteisesti pohdittaviksi. Kun omavalvonnassa havaitaan puutteita tai epäkohtia, niistä raportoidaan välittömästi yksikön johtajalle. Johtaja vastaa siitä, että tilanteeseen puututaan viiveettä, korjaavat toimenpiteet käynnistetään ja niiden toteutumista sekä vaikuttavuutta seurataan tiimipalavereissa. Tilaajaa informoidaan aina suunnitelluista ja toteutetuista korjaustoimenpiteistä johdon ja ohjaajien toimesta.

Henkilöstö on velvollinen kirjaamaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet viipymättä HaiPro-järjestelmään. Yksikön johtaja selvittää ilmoitettujen tilanteiden juurisyyt ja määrittää tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Tämän jälkeen tulleet HaiPro-ilmoitukset ja niistä otetut opit käsitellään ohjaajien johdolla kunkin tiimin omissa palavereissa. Uudet, hyviksi havaitut toimintatavat ja korjaavat käytännöt laajennetaan tiedoksi myös muihin yksiköihin ja tiimeihin vastaavien ohjaajien yhteisissä palavereissa sekä viedään osaksi tulevia jaksoja ja uuden henkilöstön perehdytystä.

Henkilökunnalla on lakisääteinen tietoisuus ja velvollisuus ilmoittaa huomaamistaan epäkohdista tai ilmeisistä epäkohdan uhista asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Menettelyssä noudatetaan ja hyödynnetään IMS-järjestelmästä löytyvää erillistä toimintaohjetta, joka koskee epäkohtailmoituksen tekemistä asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaisesti.

Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön lähiesihenkilölle tai palveluntuottajan johdolle. Mikäli epäkohtaa ei korjata viipymättä tai sitä ei voida esihenkilölle ilmoittaa, henkilöstöllä on oikeus ja velvollisuus tehdä ilmoitus suoraan valvontaviranomaiselle, kuten Aluehallintovirastolle tai Valviralle. Vastaavasti noudatetaan IMS-järjestelmän ohjeistusta lastensuojeluilmoituksen tekemisestä lastensuojelulain (417/2007) 25 §:n velvoittamana.

Työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen, ilmoitusoikeuteen sekä näiden käytännön toteuttamiseen heti työsuhteen alussa perehdytysohjelman listauksen ja perehdytyskansion mukaisesti. Kaikki ajantasaiset toimintaohjeet ja lakiviitteet ovat jatkuvasti henkilöstön saatavilla organisaation IMS-toimintajärjestelmässä. Työnkuviin on selkeästi määritelty vastuualueet, avaintehtävät, muut tehtävät sekä osaamisvaatimukset, mikä tukee työntekijöiden varmuutta omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan arjen työssä.

Valvovien viranomaisten, kuten Aluehallintoviraston, Valviran tai hyvinvointialueen valvontayksikön, selvityspyynnöt, ohjaus ja viralliset päätökset käsitellään viipymättä yksikön johdon ja ohjaajien kesken. Viranomaisohjauksen sisältö ja mahdolliset kehittämismääräykset analysoidaan ja integroidaan suoraan osaksi palveluyksikön riskienhallintaa. Tarvittavat muutokset päivitetään IMS-järjestelmän toimintaohjeisiin sekä yksikön omavalvonnassa huomioitaviin käytäntöihin tiiviissä ja kiinteässä yhteistyössä hyvinvointialueen viranomaisten kanssa.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan ryhmälomituksessa järjestelmällisesti. Riskitilanteita kartoitetaan ryhmälomituspaikalla säännöllisissä seurantapalavereissa sekä viesteillä yhdessä tilaajan edustajan kanssa. Tämän lisäksi osallistutaan aktiivisesti palo- ja ympäristöterveydenhuollon viranomaisten tekemiin virallisiin tarkastuskäynteihin.

Arjen hygieniaohjeiden ja infektiontorjunnan toteutumista seurataan jatkuvasti esihenkilöiden ja ohjaajien toimesta. Seuranta kohdistuu päivittäisen käsihygienian toteutumiseen, suojainten käyttöön ja tilojen siivousohjeiden noudattamiseen. Tarttuvien tautien ja infektioiden leviämisen estämiseksi perheille kerrotaan aina palvelun alkaessa, että sairasta lasta ei voida jaksolla hoitaa, sillä mahdollisuutta eristykseen ei toimintatiloissa ole. Jos lapsi sairastuu jakson aikana, perheeseen otetaan viipymättä yhteyttä jakson keskeyttämiseksi ja lapsen kotiuttamiseksi. Huoltajan saapumiseen saakka lapselle järjestetään oma rauhoitettu tila ja nimetty työntekijä. Työntekijä suojautuu tilanteessa tarpeen mukaan infektiotartunnalta. Lapsen eristystila siivotaan sekä desinfioidaan huolellisesti heti käytön jälkeen ennen muiden lasten tilaan pääsyä. Epidemiatilanteissa ja pisto- ja veritapaturmissa noudatetaan tarkasti IMS-järjestelmän erityisohjeita.

Vaara- ja haittatapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet kirjataan viipymättä HaiPro-järjestelmään. Ne käsitellään toimipisteiden omissa palavereissa. joissa sovitaan konkreettiset kehittämistoimet vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ja riskien minimoimiseksi. Ilmoitukset ja sovitut kehittämistoimet viestitään hyvinvointialueen palveluohjaajalle tai yhteyshenkilölle, jotta myös tilaaja saadaan osallistettua kehittämistoimien ideointiin. Lapsen perhettä informoidaan aina henkilökohtaisesti vaaratapahtumista ja niiden vaatimista korjaustoimenpiteistä. Lisäksi asiakasperheille raportoidaan riskitapahtumista ja niiden käsittelystä kolmannesvuosittain lähetettävissä läheiskirjeissä.

Henkilöstön riskienhallinta- ja omavalvontaosaaminen varmistetaan suunnitelmallisella alkuperehdytyksellä, työnantajan tarjoamilla täydennyskoulutuksilla (kuten alkusammutuskoulutuksella) sekä vuosittaisilla kehityskeskusteluilla ja tiimipalavereilla. Erityistä huomiota kiinnitetään lääkehoidon osaamiseen, jonka riittävyys varmistetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisilla tenteillä ja käytännön näytöillä ennen lääkelupien myöntämistä.

Kaikki riskienhallintaa ohjaavat dokumentit ovat henkilöstön saatavilla IMS-toimintajärjestelmässä. Järjestelmästä löytyvät riskienhallinnan toimintaohje, työsuojelun toimintaohjelma (työturvallisuus, työterveyshuolto, työaikasuojelu, työsuhdeasiat, tasa-arvo) sekä työhyvinvoinnin toimintaohje. Perehdytystä, poikkeamien ja vaaratapahtumien käsittelyä, lääkehoidon vaaratapahtumia, epidemia-aikoja sekä pisto- ja veritapaturmia varten on omat ohjeensa. Lisäksi IMS:ssä ovat ohjeet asiakkaan katoamistilanteisiin, itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen, kaltoinkohtelun ilmoittamiseen, lastensuojeluilmoituksen tekemiseen sekä yksikön omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat. Toimipisteessä on fyysisesti saatavilla hyvinvointialueen tilapäismajoituksen toimintasuunnitelma (osa perehdytyskansiota) ja yksikön oma pelastussuunnitelma (toimistossa).

Jaksopaikoilla esiintyvien kuormitustekijöiden jatkosuositukset ja toimenpiteet

kemikaalit → hyvinvointialueiden kemikaaliluetteloiden perehdytys henkilöstölle, suojautumisen huomiointi, yhtenäiset toimintatavat
työergonomia → siirtojen apuvälineiden kartoitus, ergonomia- ja käyttöosaamisen ylläpito, tauotus, työkenkien käyttö
fysikaaliset haasteet → lämmitys-/viilennys- ja valaistusmahdollisuudet, tauotukset, olosuhteet keskittymistä vaativiin tehtäviin
tartunnat → hygieniakäytänteiden ylläpito, pistoaltistustilanteiden kertausrokotussuojan huomiointi
tapaturmavalmius → ensiapuvälineiden varmistus, väkivallan uhkaan koulutus, ennakoinnin kehittäminen, pelastussuunnitelman säännöllinen luku, ensiapukoulutukset
psykososiaaliset riskit → ristiriitojen puheeksiotto ja yhteinen linja, nollatoleranssi epäasialliselle kohtelulle, tuki yö- ja vuorotyön kuormituksen hallintaan

Suositukset käsiteltiin yhdessä henkilöstöpalaverissa ja niiden pohjalta luotiin kanava työntekijöiden kokeman epäasiallisen kohtelun ilmoittamiseen nimettömästi. Jaksopaikkojen tiimipalavereissa suositusten perehdyttäminen ja muistuttaminen säännöllisesti.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ryhmälomituksessa ei ole ostopalvelu- tai alihankintatoimintaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaava henkilö	Helena Markus, p. 040 6317876, helena.markus@tukena.fi
Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö	Toimitusjohtaja Jere Metsähonkala, jere.metsahonkala@tukena.fi

Palveluyksikön toiminnan turvaamiseksi Tukena on laatinut kattavan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman, joka on tallennettu organisaation IMS-toimintajärjestelmään.

Toimintakortit ohjeistavat menettelytavat sähkö- ja vesikatkojen, tietoliikennehäiriöiden, tulipalojen sekä muiden poikkeustilanteiden varalle. Ryhmälomituspaikoilla mahdollisiin sähkökatkoihin varaudutaan ylläpitämällä tiloissa taskulamppuja ja varavesiastioita, joiden toimivuuden ohjaajat tarkistavat säännöllisesti. Työntekijätilanteiden ennakoitavat muutokset (kuten lakot) huomioidaan

työvuorosuunnittelussa, ja äkillisiin henkilöstövajeisiin reagoidaan nopealla rekrytoinnilla asiakasturvallisen mitoituksen takaamiseksi.

Toiminnan merkittävistä häiriöistä, asiakasturvallisuuden vaarantumisesta tai palvelun keskeytymisestä tehdään aina viipymättä ilmoitus hyvinvointialueelle. Yksikön johtaja tai vastaava ohjaaja tekee ilmoituksen esimerkiksi pitkittyneiden sähkö- tai vesikatkojen, toimitilojen vaurioitumisen tai laajojen henkilöstön joukkosairastumisten vuoksi. Myös epidemiatilanteissa neuvotellaan heti hyvinvointialueen yhteyshenkilöiden kanssa palvelun toteutuksesta tai sen laajuuden väliaikaisesta rajoittamisesta, kuten ryhmäkokojen muuttamisesta tai tauoista toteutuksessa.

Ryhmälomituksessa tapahtuneista häiriötilanteista ilmoitetaan hyvinvointialueelle puhelimitse ja kirjallisesti sähköpostilla, jotta tilaaja pysyy tietoisena tilannekuvasta.

Akuuteissa häiriötilanteissa virka-ajan ulkopuolella tapahtuvassa kriittisessä häiriössä jakson aikana, ilmoitus tehdään hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystykseen (**Varsinais-Suomi p. 02 262 6003, Pirkanmaa p. 050 062 5990, Lappi p. 040 726 6965)** tai yleiseen hätänumeroon (p. 112) viimeisenä keinona.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Vastuut ja toimeenpano

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta?	Helena Markus, p. 040 6317876, helena.markus@tukena.fi
Ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen?	Ryhmäpalveluiden johtaja, vastaavat ohjaajat

Toimeenpano

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

Henkilöstön perehdytys, osaaminen ja sitoutuminen omavalvontaan varmistetaan osana alkuperehdytystä, jolloin työntekijät kuittaavat asiakirjan luetuksi takalehdelle. Jatkuvaa sitoutumista ja osaamisen ylläpitoa tuetaan käsittelemällä omavalvonnan sisältöjä, riskejä ja poikkeamia säännöllisesti tiimipalavereissa.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on aina henkilöstön saatavilla organisaation IMS-järjestelmässä sekä tulostettuna toimipisteen perehdytyskansiossa. Julkinen versio on nähtävillä myös kotisivuilla ja se voidaan toimittaa sähköpostitse pyytäville tahoille. Suunnitelma päivitetään IMS-järjestelmässä vuosittain sekä aina toiminnan muuttuessa. Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle viipymättä järjestelmän kautta, sisäisillä tiedotteilla ja käsittelemällä päivitykset seuraavissa tiimipalavereissa.

Omavalvontasuunnitelman ja sen päivitysten toteutuminen päivittäisessä toiminnassa varmistetaan esihenkilötyön avulla. Ryhmäpalveluiden johtaja yhdessä vastaavaien ohjaajien kanssa vastaa siitä, että arjen toiminta vastaa suunnitelman velvoitteita. Toteutumista valvotaan arjessa HaiPro-ilmoitusten, laatuarviointien ja tiimipalaveriseurannan kautta. Havaittuihin poikkeamiin puututaan välittömästi toimintatapojen korjaamiseksi.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Tukenan verkkosivuilla sekä palveluyksikön tiloissa. Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein sekä aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelman lopussa olevaan muutoslokiin.

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

Ryhmälomituksen omavalvontasuunnitelma päivitetään viiveettä, kun toiminnassa, palvelujen laadussa tai asiakasturvallisuudessa tapahtuu olennaisia muutoksia. Päivityksissä huomioidaan poikkeamat, asiakas- ja läheispalautteet, henkilöstön ja yhteistyötahojen huomiot sekä toimintaympäristön muuttuneet vaatimukset. Lakisääteiset seurannan havainnot ja korjaavat muutokset dokumentoidaan suunnitelman liitteeksi. Tämä päivitetty suunnitelma seurantatietoineen julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein organisaation kotisivuilla ja kullakin ryhmälomituspaikalla.

Omavalvonnan toteutumista seurataan arjessa jatkuvasti, ja henkilöstö tuo epäkohtia keskusteluun aktiivisesti. Havaitut puutteellisuudet käsitellään viipymättä tiimipalavereissa. Ryhmäpalveluiden johtaja vastaa siitä, että havaitut poikkeamat korjataan ja tapahtumat käydään henkilöstöpalavereissa läpi.

Asiakkaille ja heidän läheisilleen raportoidaan seurannan keskeisistä havainnoista sekä kehittämistoimenpiteistä samoin kolmannesvuosittain. Läheisille lähetetään omavalvontaan liittyvistä havainnoista sekä niiden pohjalta tehdyistä toimenpiteistä kirjallinen kooste läheiskirjeenä. Lasten kanssa pidetään yhteisökokouksia, jossa omavalvontaa tuodaan esille lasten ikä- ja kehitystason mukaisesti. Kunkin jaksopaikan kokousmuistioihin kirjataan keskustellut asiat ja nämä muistiot ovat lasten ja heidän vanhempiensa nähtävillä pyydettäessä jaksopaikoilla.

Omavalvonnan tuloksista, kuten poikkeamatilanteista ja toteutuneista korjaustoimenpiteistä, raportoidaan hyvinvointialueelle säännöllisesti kuukausittain, kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein. Raportointi tapahtuu toimittamalla kirjalliset selvitykset tilaajan yhdyshenkilölle sähköpostitse sekä käymällä tulokset läpi yhteisissä seurantapalavereissa.

Ryhmälomituksessa keskeisiä omavalvonnassa havaittuja riskejä

ovat asiakkaiden ryhmässä toimiessa esiintyvät haastavat käyttäytymistilanteet ja niiden mukanaan tuoma tuen tarpeen kasvu ja henkilöstöresursointi

osoitettujen toimintatilojen haasteet, kuten lämpötilamuutokset/ ilmastointi, säilytystilojen organisointi, lukitusjärjestelmät

lääkehoidon poikkeamahavainnot

Seuraavilla toimilla on vastattu kyseisiin omavalvonnan riskeihin:

Ennakoidaan tilanteet, joissa lapsen haasteellista käyttäytymistä usein esiintyy (mm. kuvakommunikaation avulla läpikäynti, eriytetyt siirtymät ulkoilussa, menettelytapojen perehdytys muille työntekijöille).

Yhteydenotto huoltoyhtiön päivystykseen jaksopaikan ohjeisen mukaan, jos kyse päivystysluonteisesta korjaustarpeesta. Kiireettömissä muutostarpeissa toimintatilojen yhteyshenkilöiden informointi huomioiduista puutteista.

Lääkitysturvallisuuden ja lääkehoitosuunnitelman perehdytyksen kertaus jaksopaikan lääkevastaavien ohjaajien kanssa säännöllisesti sekä yhteisen ryhmälomituskohtaisen tapaamisen järjestäminen lääkehoidosta.

Tietoturvan huomioiminen yksilöllisillä salasanoilla, ohjelmien salasanojen resetointi. Henkilöstöpalavereissa tietosuojan läpikäynti.

Muutosloki

Versio 2

30.9.2026

Kaikki ryhmälomituspaikat sisältävä omavalvontasuunnitelma

Luku 2.1 Muutettu arvot, lisätty Kantaan liittymisen vaikuttavat muutokset

Luku 2.2 Lisätty organisaatiokaavio

Luku 2.3 Muotoiltu teksti luettavammaksi, lisätty tavoitejohtamisen malli (OKR), Kantaan siirtymisen portaittaiset vaikutukset, lyhytaikaishoitosuunnitelman kirjauksiin tavoitteet ja kaikkien ryhmälomituspaikkojen hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavien tiedot kotisivujensa mukaisiksi

Luku 2.5 Lisätty tieto vuosittaisesta ammattipätevyyden tarkistuksesta ja henkilön tunnistuksesta sekä Tukena-päivistä ja esihenkilökompassista.

Luku 2.8 Liitetty kaikkien ryhmälomituspaikkojen toimitila tiedostettuine riskeineen asiakkaille

Luku 2.9 Lisätty Kantakirjaamisen laadun varmentaminen ja menettely työntekijän kutsumiseksi

Luku 2.10 Vaihdettu lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö

Luku 2.11 Muokattu sanamuotoa poikkeamien käsittelyssä

Luku 3.1 Päivitetty työpaikkaselvityksen tekoajankohta

Luku 3.2 Muotoiltu teksti selkeämmäksi, tarkennettu ilmoitusvelvollisuuden määritelmää

Luku 3.3 Lisätty lukuun kuvaus yksikön riskeistä ja työpaikkaselvityksen havainnot huomiointeineen

Luku 3.5 Muotoiltu teksti selkeämmäksi, lisätty kriisipäivystyksen puhelinnumerot

Luku 4.1 Muotoiltu tekstin selkeyttä

Luku 4.2 Lisätty omavalvonnan huomiot ja niiden pohjalta tehdyt toimenpiteet

Omavalvontasuunnitelman lukukuittaus: allekirjoitus, nimenselvennys ja päivämäärä

Nimi ja nimenselvennys	pvm	Nimi ja nimenselvennys	pvm

Nimi ja nimenselvennys	pvm	Nimi ja nimenselvennys	pvm