



OMAVALVONTASUUNNITELMA

TREILI OY, KAARNA



SISÄLLYSLUETTELO

OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	1
TREILI OY, KAARNA.....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	28



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Treili Oy

Y-tunnus: 2159098–6

Kunta

Kunnan nimi: Tampere

Kuntayhtymän nimi: Pirkanmaa

Sote-alueen nimi: Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikkö Kaarna

Katuosoite: Koulukatu 13 J, 2. ja 3.krs

Postinumero: 33200, Postitoimipaikka: Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautista palveluasumista ikääntyneille mielenterveys- ja päihdeasiakkaille. Asiakaspaikkoja on 20.

Esihenkilö: Katja Kiiski, Puhelin: 044 747 1619, Sähköposti: katja.kiiski@treili.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympäri vuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): LSLH-2007-08913/So-17mi/2.1.2008

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tehostettuun asumispalveluun mielenterveys- ja päihdeasiakkaille.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Sopimusvuori ry Kanava (pesulapalvelut ja ruoan kuljetuspalvelu), Lähisiivous Oy (yleisten tilojen siivous), hälytys- ja vartiointipalvelut Avarn Security Oy



Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluiden sisällöstä sovitaan kirjallisesti ostopalveluiden tuottajien kanssa ja sovitut asiat tarkistetaan ja käydään säännöllisesti läpi. Yksikön henkilökunta raportoi esihenkilölle, mikäli palveluissa havaitaan puutteita/ongelmia. Esihenkilö vastaa yhdessä toimialajohtajan kanssa yhteistyöstä ostopalveluidentuottajien kanssa. Ostopalvelujen tuottajat eivät osallistu asiakastyöhön vaan tuottavat ns. tukipalveluja.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kaarnan toiminta-ajatus on edistää asiakkaiden kuntoutumista tukien heidän itsemääräämisoikeuttaan, elämänlaatuaan ja sosiaalista kanssakäymistään. Kunkin asiakkaan kohdalla tämä tarkoittaa mahdollisuutta elää ja oppia vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Yhteisöllisyydelle ja ryhmään liittymiselle annetaan mahdollisuus ja siihen tuetaan, jos se edesauttaa toipumista.

Kaarnan toiminta-ajatuksena on tarjota kuntouttavaa palvelua mielenterveys- ja päihdeasiakkaille yksilöinä yhteisössä. Kaarnassa tavoitellaan asiakkaiden kuntoutumista ja toimintakyvyn ylläpitämistä, tukien heidän itsemääräämisoikeuttaan, elämänlaatuaan ja sosiaalista kanssakäymistään. Toiminnassa ja vuorovaikutuksessa otetaan huomioon toisen ihmisen kunnioitus ja yksilöllisyys.

Kaarna on suunnattu mielenterveys-päihdeasiakkaille, joilla saattaa ikänsä puolesta olla psyykkisten sairauksien lisäksi somaattisia vaivoja. Työntekijöitä on yksikössä paikalla vuorokauden ympäri. Yksilölliset tavoitteet muokkaavat asiakkaiden viikkoa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Treili Oy:n strategian mukainen tavoite on ihmisarvoisen arjen tukeminen ja toisin tekeminen. Kaarnassa jokainen saa elää omannäköistä elämää omilla vahvuuksillaan. Uskomme kaikkien kohdalla parempaan tulevaisuuteen ja toimimme aktiivisesti asiakkaiden kanssa sen eteen. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta viettää merkityksellistä elämää mielekkäässä sosiaalisessa roolissa. Tuemme heidän elämänlaatuaan ja elämäniloan. Palvelulupauksemme on ”Meillä kaikki voivat hyvin”. Työmme arvopohjana ovat arvostus, toivo, rohkeus ja luottamus. Asiakkaiden ja henkilöstön kanssa on käyty yhdessä keskustelua siitä, mitä nämä arvot merkitsevät ja kuinka ne näkyvät juuri Kaarnan toiminnassa:

Arvostus:

Kaarnassa jokaisessa ihmisessä nähdään jotain hyvää. Asiakkaat kokevat, että he saavat elää oman näköistä elämää. Kohtelu Kaarnassa on tasapuolista ja kaikki pyrkivät arvostamaan toinen toisiaan. Kaarnassa asiakkaat otetaan huomioon heidän yksilöllisten tarpeiden ja voinnin mukaan.

Toivo:



Kaarnassa toivoa pidetään yllä arjessa. Ilmapiiri on asiakkaiden kuvauksen mukaan toiveikas. Annetaan positiivista palautetta. Kaarnassa on tilaa unelmille ja huumorille. Asioilla on tapana järjestyä!

Rohkeus:

Kaarnassa on hyvä ilmapiiri ja tilaa puhua ja olla oma itsensä. Kaarnassa asiakasta tuetaan näyttämään omat tunteensa ja ilmaisemaan omat mielipiteensä. Asiakkaat kohdataan rohkeasti ja arvostavasti myös vaikeissa tilanteissa.

Luottamus:

Kaarnassa asiakkaat luottavat siihen, että saavat apua ja keskustelua tarpeen mukaan. Luottamuksen kannalta on tärkeää, että asioista puhutaan suoraan. Yhdessä mietitään ratkaisuja ja toimitaan sen mukaisesti. Asiakkaat voivat tuntea olonsa Kaarnassa turvallisiksi, koska ohjaajat huolehtivat turvallisuudesta puuttumalla tilanteisiin. Työyhteisössä puhutaan avoimesti ja luotetaan toisten ammattitaitoon.

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Toimintaohjeet/suunnitelmat

- ✓ Pelastussuunnitelma (Liite 1)
- ✓ Poistumisturvallisuusselvitys (Liite 2)
- ✓ Lääkehoitosuunnitelma (Liite 3)
- ✓ Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma (Liite 4)
- ✓ Hygienian omavalvontasuunnitelma (Liite 5)
- ✓ Valvontalain 29 § mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta (Liite 6)
- ✓ Työterveyshuollon toimintasuunnitelma (Liite 7)
- ✓ Toimintaohje Henkinen väkivalta (Liite 8)
- ✓ Treilin päihdeohjelma (Liite 9)
- ✓ Toimintaohje Väkivallan uhka (Liite 10)
- ✓ Rekisteriseloste (Liite 11)
- ✓ Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden (Liite 12)
- ✓ Yksityisten palvelujen tuottajien asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi ja luovutusohje (Liite 13)

Käytössä olevat lomakkeet koskien omavalvonnan toimeenpanoa

- ✓ Työsuojelun riskikartoituslomake (Liite 14)
- ✓ Riskikartoitus -asiakasnäkökulma (Liite 15)
- ✓ Asiakastyytyväisyyskysely (Liite 16)
- ✓ Turvallisuuspoikkeama/Läheltä piti (Liite 17)
- ✓ Kiusaaminen, häirintä -lomake (Liite 18)
- ✓ Perehdytyslomake (Liite 19)
- ✓ Lääkepoikkeamalomake (Liite 20)
- ✓ Käyttäjän vaaratilanne ilmoitus (Liite 21)
- ✓ Henkilöstökysely (sähköinen)
- ✓ Hr-Flex (sähköinen) sisältää mm. seuraavat lomakkeet:
 - Kehityskeskustelu
 - Varhainen tuki
 - Koeaika- ja lähtökeskustelu

Riskien tunnistaminen

Henkilöstö täyttää 2 kertaa vuodessa Työsuojelun riskienkartoituslomakkeen. Lomake täytetään yhdessä koko henkilökunnan kesken. Treili Oy:llä on käytössä Läheltä piti- ja vaaratilanteita varten Läheltä piti/Turvallisuuspoikkeama- lomake.

Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda mahdollisia epäkohtia esiin kuukausittaisissa henkilökyselyissä (QWL) sekä kehityskeskusteluissa, joita käydään henkilöstön kanssa vuosittain.

Asiakkaat täyttävät 2 kertaa vuodessa asiakaskyselyn sekä heille suunnatun riskienkartoituslomakkeen.

Kirjallisten palautemahdollisuuksien lisäksi pyritään luomaan avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jotta niin asiakkaiden, omaisten kuin henkilökunnan on mahdollista tuoda huomionsa esiin myös suullisesti.

Omaiset voivat myös halutessaan jättää kirjallista palautetta yksikön esihenkilölle tai muulle työryhmälle.

Perehdytyksessä muistutetaan Valvontalain 29 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Yksikössä on käytössä Turvallisuuspoikkeama/Läheltä piti -lomake.

Yksikön läheltä piti -tilanteet (työntekijälle tapahtunut uhkaava tilanne/ ei henkilövahinkoa) käsitellään ensin yksikössä. Henkilökunta dokumentoi tapahtuneen kirjallisesti. Toimenpiteitä vaativat läheltä piti- ilmoitukset lähetetään toimialajohtajalle ja työsuojelupäällikölle. Yksikössä tapahtunut käsitellään ja sovitaan keinot tapahtuneen korjaamiseksi. Tarvittaessa keskustellaan, miten organisaatio voisi auttaa.

Tapahtuman konkretisoituessa asiakkaalle tai työntekijälle täytetään Turvallisuuspoikkeama/Läheltä piti -lomake ja se toimitetaan aina myös toimialajohtajalle sekä työsuojelupäällikölle.

Lääkepoikkeamille on olemassa oma lomake. Nämä poikkeamat käsitellään kerran viikossa henkilöstöpalaverin yhteydessä ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Vakavista lääkepoikkeamista ilmoitetaan myös tilaajalle.

Asiakkaalle tapahtuva vahinko kirjataan potilastietojärjestelmään ja asia hoidetaan yhteistyössä toimialajohtajan kanssa. Tapahtuma käsitellään asiakkaan sekä mahdollisesti omaisten kanssa.



Korjaavat toimenpiteet

Tapahtumasta riippuen korjaavien toimenpiteiden dokumentoinnin yhteydessä määritellään toimet, jotka tapahtuman johdosta on suoritettava, sekä vastuuhenkilöt ja aikamäärät näille toimille. Seuranta-asiakirjoina voivat toimia myös riskikartoituslomakkeet, joihin kirjataan suunnitellut ja tehdyt toimenpiteet ja toimenpiteiden vastuuhenkilöt.

Tapahtuneet vahingot ja suuret riskit käsitellään myös Treilin johtoryhmässä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista tiedotetaan asiakkaita, henkilökuntaa ja muita tarvittavia henkilöitä tarpeen mukaan joko suullisesti tai kirjallisesti. Asiakkaita voidaan tiedottaa esim. kutsumalla heidät koolle yhteisiin tiloihin (yhteisöfoorumi).

Toimialajohtaja tiedottaa muutoksista yksikön esihenkilöitä. Esihenkilöt ottavat muutoksiin liittyviä asioita esiin esim. henkilöstöpalavereissa. Henkilökunta on vastuullinen seuraamaan tiedotusta esim. intran, työsähköpostin välityksellä tai erilaisten kokousten ja muistioiden muodossa. Henkilökunta tiedottaa tarvittaessa asiakkaan verkostoa, mikäli toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia. Toimialajohtaja tiedottaa tilaajaa, mikäli korjaavien toimenpiteiden luonne sitä vaatii.

Organisaation viestintäpäällikkö tiedottaa yleisistä, koko organisaatiota koskevista muutoksista.



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonnan suunnitteluun ovat osallistuneet kaikki yksikön työntekijät yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Yksikön esihenkilön tehtävä on huolehtia, että omaavonntasuunnitelma on ajan tasalla ja seurannassa. Jokainen työntekijä on velvollinen tuomaan esiin toiminnassa havaitsemiaan puutteita tai korjausta vaativia asioita.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikön esihenkilö Katja Kiiski, 044 747 1619, katja.kiiski@treili.fi

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Omaavonntasuunnitelma päivitetään yksikön toiminnan oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Omaavonntakansion sisältöä käsitellään säännöllisesti vuoden aikana ohjaajapalaverissa. Omaavonnan itsearviointit otetaan käyttöön toukokuussa 2024, ja ne suoritetaan yksikön esihenkilön tai tiimivastaavan toimesta jatkossa kvartaaleittain.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Kaarnan omaavonntasuunnitelma on nähtävillä kerroksien olohuoneissa. Kansio on vapaasti asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten ja vierailijoiden luettavissa. Omaavonntakansio on oleellinen osa mm. opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden perehdytystä. Yksikön omaavonnta löytyy myös verkkosivuilta www.treili.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kahden viikon sisällä yksikköön saapumisesta yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma. Päivittäin tehtävät kirjaukset ja henkilökunnan raportoinnit toimivat arvioinnin mittareina arjessa. Kuukausittain tehdään väliarvio asiakkaan tilanteesta yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaukset on tehty suunnitelman päiväykseen asti tamperelais-ten ja oriveteläisten osalta OMNI360-potilastietojärjestelmään. Muiden kuntien asiakkaiden kirjaukset tehdään Hiikka-ohjelmaan. Jatkossa koko Pirhan alueen asiakkaat siirtyvät Pegasos OMNI360:een ja Pirhan ulkopuolisten asiakkaiden kirjaukset jäävät Myneva Hiikkaan.

RAI-järjestelmää käytetään yli 65-vuotiaiden palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioinnissa.

Asiakkaan omaiset tai läheiset voivat osallistua kuntoutussuunnitelman arviointiin silloin, kun asiakas niin itse toivoo. Asiakas itse on neuvotteluissa paikalla, kun hänen asioitaan käsitellään.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kuntoutumissuunnitelma laaditaan noin kahden viikon sisällä asiakkaan saavuttua yksikköön tulohaastattelulomaketta apuna käyttäen. Tulohaastattelu tehdään yhdessä omaohjaajan kanssa. Omaohjaaja tekee kuntoutumissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Kuntoutumissuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa asiakkaan omaohjaaja. Yksikön sairaanhoitaja sekä esihenkilö seuraavat, että suunnitelmat ovat ajan tasalla.

Kuntoutumissuunnitelma täytetään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Ennen suunnitelman täyttämistä omaohjaaja käy asiakkaan kanssa läpi yksikön viikko-ohjelman ja kertoo myös yksikön ulkopuolisista toimintamahdollisuuksista, kuten kuntouttavasta työtoiminnasta ja erilaisista päivätoiminnan mahdollisuuksista. Toiminta on aina vapaaehtoista ja suunnitelmaan asiakkaan yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaan kuntoutumisen tavoitteet mietitään aina yhdessä asiakkaan kanssa.

Kaarnan asiakkaat ovat enenevässä määrin ikääntyneitä, jolloin myös tavoitteet liittyvät usein toimintakyvyn ylläpitämiseen ja mielekkään arjen järjestämiseen.

Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan asiakkaan kuntoutumissuunnitelmaa tavoitteineen. Kirjaamiset ja arviointi tehdään niiden pohjalta. Kuntoutumissuunnitelmiin liittyvistä asioista keskustellaan myös päivittäin mm. raporttien yhteydessä. Omaohjaaja kertoo raportointien yhteydessä omien asiakkaiden kuntoutumissuunnitelman sisällön muille ohjaajille. Koko henkilöstö tutustuu kaikkien asiakkaiden kuntoutumissuunnitelmiin.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan yksilöllisyyttä huomioidaan ja tuetaan yhteisöasumisen puitteissa. Kaikilla on lätkäavaimet yksikön ulko-oveen. Jokaisella on oma huone, jonne ei mennä ilman lupaa, ellei asiakkaan kanssa ole niin sovittu. Painava syy voi olla epäily asiakkaan somaattisen terveydentilan romahtamisesta tai psyykkisen terveydentilan romahtamisesta niin, että hän on itselleen tai toisille vaaraksi.

Asiakas on osallisena kaikkeen häntä koskevaan päätöksentekoon ja asiakkaita tuetaan ja kannustetaan tekemään valintoja omasta elämästään. Asiakkaat osallistuvat yksikön toimintaan, kukin voimavarojensa ja henkilökohtaisten tavoitteidensa mukaisesti.

Asuminen/kuntoutuminen Kaarnassa perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaat osallistuvat omien kuntoutussuunnitelmien laatimiseen ja asettavat itse itselleen tavoitteet.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yksikön aamutuokioissa ja yhteisöfoorumeissa päätöksentekoon ja jakaa asioitaan niissä oman valintansa mukaan.

Asiakkaalla on aina myös mahdollisuus keskustella ohjaajan kanssa kahden. Viikoittain huolehditaan, että jokaisella asiakkaalla on omaohjaajakeskustelu. Asiakkaita kuunnellaan heidän toiveissaan ja odotuksissaan oman elämänsä suhteen, ja yhdessä heidän kanssaan keskustellaan mahdollisuuksista toteuttaa ne.

Yksikössä ei ole erikseen laadittu yhteisiä kirjallisia sopimuksia ja sääntöjä, vaan asioista pyritään aina sopimaan erikseen. Erillisiä vierailuajkoja ei ole. Asiakkailta kuitenkin edellytetään sitoutumista mm. yörauhan säilyttämiseen ja toisten yksityisyyden kunnioittamiseen. Asiakkaiden kanssa tehdään tarvittaessa yksilöllisiä sopimuksia esim. rahan käytöstä ja tupakoinnista ja tulentekovälineiden säilytyksestä.

Asioista ja mahdollisista sopimuksista sovitaan aina erikseen asiakkaan kanssa ja ne perustuvat asiakkaan omaan tahtoon. Viime kädessä päätäntävalta on asiakkaalla itsellään. Sovitut asiat/toimenpiteet kirjataan kuntoutussuunnitelmaan. Mahdolliset sovitut sopimukset puretaan heti kun tarvetta ei enää ole.

Henkilökunnan ammattitaitoa on huomata tilanteet, joissa asiakkaan psyykkinen tai fyysinen vointi on sellainen, että tarvitaan ambulanssia tai poliisia. Tällöin voidaan asiakas toimittaa myös vastentahtoisesti sairaalahoitoon. Lääkäri tekee päätöksen M1-lahetteen kirjoittamisesta ja tarvittaessa hoitoon toimittamisessa on mukana ambulanssi- tai poliisihenkilökuntaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan pyytämällä heiltä säännöllisesti palautetta yksikön toiminnasta ja ilmapiiristä. Asiakkaita ja työntekijöitä tuetaan tuomaan rohkeasti esille mahdollinen epäasiallinen kohtelu ja ilmenemismuodot. Jokainen työntekijä on velvollinen puuttumaan epäasialliseen kohteluun sellaista yksikössä havaitessaan. Epäasiallinen kohtelu käsitellään työryhmän ja/ tai asiakkaiden kanssa.

Asiakas ja/ tai omainen voivat tehdä kirjallisen valituksen, joka osoitetaan yksikön esihenkilölle, tiedoksi myös toimialajohtajalle. Asia kirjataan ja käsitellään ensisijaisesti kasvokkain osapuolten kanssa. Kirjaukset lähetetään myös toimialajohtajalle.

Tarvittaessa asiakkaalla tai omaisella on mahdollisuus tehdä ilmoitus myös suoraan aluehallintovirastoon: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Valvontalain § 29 mukaan työntekijöillä on velvollisuus raportoida tilanteista, joissa kokee ja epäilee asiakkaan oikeuksien laiminlyömistä, kaltoinkohtelua, epäasiallista kohtelua tai muita puutteita tai niiden uhkaa. Kirjallinen ilmoitus täytetään välittömästi. Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle sekä toimialajohtajalle. Toimialajohtaja toimittaa lomakkeen kunnan sosiaalitoimesta vastaavalle henkilölle. Jos epäkohtaa tai mahdollista epäkohdan uhkaa ei kyetä poistamaan, ilmoituksen saaneen henkilön tulee salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asia aluehallintovirastoon.

Ilmoitustaululla on näkyvillä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan ja potilasiasiavastaavan yhteystiedot.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu käsitellään yksikön esihenkilön toimesta ensisijaisesti kasvokkain asianomaisten kesken, mutta vastine annetaan myös kirjallisena.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakaspalautetta kerätään kirjallisesti kaksi kertaa vuodessa. Suullista palautetta voi myös antaa esim. aamutuokioissa, henkilökohtaisesti tai yhteisöfoorumissa. Palautetta voi jättää myös nimettömänä yksikön palautelaatikkoon. Kaarnan molemmissa kerroksissa on oma palautelaatikko.

Yksiköstä pois lähtevältä asiakkaalta ja opiskelijoilta pyydetään kirjallinen palaute.

Asiakkaan, omaisen tai vierailijan antama palaute kirjataan ja yksikön esihenkilö vastaa siihen 1-4 viikon kuluessa.

Asiakaspalautteista tehdään kirjallinen kooste, josta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Asiakaspalaute käsitellään organisaatiotasolla, jotta saadaan tietoa asiakkaiden toiveista ja tarpeista. Palaute käsitellään myös asiakkaiden kanssa. Tarvittaviin



toimenpiteisiin ryhdytään mahdollisimman pian. Yksittäiset, välittömät yksikköön ja sen toimintaan kohdistuvat palautteet käsitellään yhteisessä talokokouksessa ja yhdessä mietitään mahdollisia uudenlaisia käytänteitä.

Asiakastyytyväisyys- kyselyjen kooste toimitetaan kerran vuodessa tilaajalle.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön esihenkilö Katja Kiiski

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot Pirkanmaalla 2.1.2024 alkaen:

Potilasasiavastaava:

Puhelin ma–to klo 9–11: 040 190 9346

Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa: Valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava.

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Yleistä neuvontaa sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa potilaita 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

Sosiaaliasiavastaava:

Puhelin ma–to klo 9–11: 040 504 5249

Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa: Valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava.

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere



Yleistä neuvontaa sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa asiakkaita 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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista sekä sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Puhelin: +358 295053050, <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/>

Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy tietoa kuluttajakaupan säännöistä, menettelytapohjeita, valitusmalleja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalvelusta.

Kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Jos asiakas on tyytymätön kohteluunsa tai menettelyyn yksikössä, hän voi tehdä muistutuksen yksikön esihenkilölle. Muistutus tulee tehdä kirjallisena. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamansa palvelussa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön.

Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilasasiavastaava/ sosiaaliasiavastaava. Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee ja esihenkilön tulee



vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Muistutukset tulevat tiedoksi myös toimialajohtajalle.

Aluehallintoviraston kantelukäsittelyyn otetaan suoraan vakavat asiat, kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Muutoin kannustetaan siihen, että asiat käsitellään siinä toimintayksikössä, johon asiakkaan moite on kohdistunut.

Muistutus käsitellään yksikössä huolellisesti ja asianmukaisesti, tutkitaan puolueettomasti sekä yksityiskohtaisesti, jotta asiakas kokee tulleensa kuulluksi ja voi pitää asian selvittämistä luotettavana. Ratkaisusta ilmenee, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on ratkaistu. Siihen ei voi hakea muutosta, ellei asiassa ilmene jotain uutta.

Asiakirjat säilytetään potilasasiakirjoista erillään, ellei niihin sisälly jotain hoidon kannalta oleellista tietoa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1–4 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden somaattinen terveydenhoito ohjataan kunkin asiakkaan omalle terveysasemalle (pääasiassa Tipotie). Yksikön työntekijät huolehtivat tarvittaessa asiakkaiden terveydenhuollosta esim. verensokeri- tai verenpaineen mittausten osalta. Yksikössä on ensiaputarvikkeet.

Henkilökunta havainnoi ja tukee päivittäin asiakkaiden kokonaisvaltaista terveydentilaa. Psykkisen hoidon osalta asiakkaiden hoito on järjestynyt Vanhus- ja neuropsykiatrian poliklinikan tai muun diagnoosin mukaisen psykiatrisen poliklinikan kautta. Asiakkaita autetaan ja ohjataan mm. lääkäriajan tilaamisessa sekä sosiaalietuuksien hakemisessa.

Asiakkaiden osallistuminen arjen askareisiin ja ryhmätoimintaan tukee heidän kognitiivista ja sosiaalista kanssakäymistään.

Kaarnan viikko-ohjelmaan kuuluu säännölliset kävely-/ulkoiluryhmät, joilla ylläpidetään asiakkaiden toimintakykyä. Ryhmät on tarkoitettu erityisesti niille, jotka eivät itsenäisesti lähdä ulkoilemaan.

Viikoittain järjestetään myös muuta mielekästä toimintaa kuten peli-, musiikki-, ja elokuvaryhmiä. Säännöllisesti järjestetään asiakkaille myös yksikön ulkopuolelle suuntautuvaa toimintaa, kuten museoissa ja taidenäyttelyissä vierailua. Kesäisin vieraillaan esimerkiksi kotieläinpuistoissa tai kesäteattereissa.

Kaarnassa suurin osa-asiakkaista on yli 65-vuotiaita, mutta nuorempiakin on. Nuoremmille asiakkaille pyritään järjestämään heille mielekästä ja kuntouttavaa toimintaa ohjaamalla heitä esim. Treilin muiden yksiköiden toimintaan/retkiin mukaan. Asiakkaita ohjataan ja kannustetaan myös yksikön ulkopuolisiin toimintoihin ja harrastuksiin.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumisen edistymistä seurataan kuntoutussuunnitelman tavoitteiden kautta ja huomiot kirjataan joka vuorosta (OMNI360/myneva.Hilkka). Asiakkaiden kanssa keskustellaan päivittäin, heitä tuetaan arjen askareisiin ja ryhmätoimintaan.

Asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia seurataan jatkuvasti ja huomioista keskustellaan työryhmässä. Asiakasta tuetaan osallistumaan yksikön toimintaan. Mikäli asiakkaan voimissa tapahtuu selkeitä muutoksia, keskustellaan siitä hänen ja työryhmän kanssa sekä ohjataan hakemaan tarvittaessa apua ulkopuolisilta asiantuntijoilta.

Kuntoutussuunnitelmia päivitetään ja tarkennetaan tarpeen mukaan, mutta vähintään 6 kuukauden välein. Kaikkia asiakkaita autetaan ja tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, päivärytmiin, ryhmätoimintaan ja arjen hallintaan sekä itsenäiseen päätöksentekoon.

Asiakkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta arvioidaan myös RAI-mittarilla.



Ravitsemus

Kaarnan ympärivuorokautiseen palveluasumiseen sisältyy aamiainen, lounas, välipala, päivällinen sekä iltapala. Lisäksi asiakkaat voivat halutessaan hankkia itselleen omia eväitä. Hedelmää on aina tarjolla myös ruoka-aikojen ulkopuolella.

Lounas- ja päivällisruoka toimitetaan Treili Oy:n Lamminrannan yksikön keskuskeittiöstä. Käytössä on 6 viikon kiertävät ruokalistat. Ohjaajat/monipalvelutyöntekijä laittavat aamu-, väli-, ja iltapalan tarjolle. Asiakkaat voivat halutessaan osallistua tähän. Tarvittaessa sovi- taan erilaisia käytäntöjä ravitsemuksen ja nesteytyksen suhteen yhdessä asiakkaan kanssa.

Ravitsemuksessa huomioidaan asiakkaiden allergiat sekä periaatteelliset ratkaisut mm. vegaanisuus.

Asiakkaiden ravinnonsaantia seurataan päivittäin ja pyritään takaamaan mahdollisimman ravitseva ja monipuolinen ravinto. Asiakkaita kutsutaan ja avustetaan syömään, jotta ku- kaan ei ole liian pitkään ravinnotta. Tarvittaessa heitä ohjataan ravitsemuksessa ja joissain tapauksissa tuetaan ottamaan yhteyttä asianmukaiseen hoitotahoon. Asiakkaan tilanteen sitä vaatiessa, voidaan ravitsemus turvata tarvittaessa täydennysravintovalmisteilla.

Hygieniaikäytännöt

Henkilökunta seuraa ja havainnoi päivittäin asiakkaiden hygienia- tasoja. Tarvittaessa ohja- taan ja tuetaan sen toteutumisessa.

Osa asiakkaista tarvitsee ihan konkreettista apua hygienian hoidossa ja esimerkiksi asiak- kaiden suihkupäivät on suunniteltu ja aikataulutettu erikseen, jotta pesuilla käymiseen ei muodostuisi liian pitkää väliä. Asiakkailla on halutessaan mahdollisuus peseytyä ja saunaa myös sovittujen aikojen ulkopuolella.

Yksikössä noudatetaan yhteisiä hygienia- ja siivousohjeita. Kaikilla työntekijöillä on vastuu siitä, että hygienia- taso säilyy ohjeistusten mukaisena.

Pyykkihoidon varten Kaarnassa on kaksi laitospyykinpesukonetta asiakkaiden omassa käytössä vaatteiden pesuun. Asiakkaat saavat ohjausta pyykin pesemiseen ja tarvittaessa ohjaajat pesevät pyykin asiakkaan puolesta. Eritepyykkiä varten on oma ohjeistuksensa. Lakana- ja muusta suuremmasta pyykistä huolehtii Sopimusvuori Ry:n Kanavan pesula- palvelu.

Yksikön yleisten tilojen ja asiakashuoneiden viikkosiivouksista huolehtii Lähisiivous Oy. He toimivat sovitun viikkoaikataulun mukaisesti. Jokainen työntekijä on kuitenkin velvollinen huolehtimaan siisteydestä esimerkiksi eritetahroja huomatessaan, mikäli siivouspalvelu ei ole tuolloin paikalla.

Yksikössä huomioidaan myös erilaisten tarttuvien tautien mahdollisuus ja suojaudutaan riittävästi mm. käsienpesulla ja käsineiden käytöllä.

Kaarnassa on nimettynä kaksi hygieniaavastaavaa, jotka huolehtivat hygieniaomavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja hygieniakäytäntöjen perehdyttämisestä. Noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen asumispalveluille suunnattuja ohjeita. Saamme ajantasaisesti ohjeet ja uutiskirjeet Infektioiden torjuntayksiköstä. Hygienen omavalvontasuunnitelmaa käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Kaikilla työntekijöillä tulee olla rokotesuoja (tartuntatautilaki § 48).

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikön työntekijöillä on kaikilla sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutus. Jokainen työntekijä tietää missä on yksikön ohjeistukset ja yhteystiedot terveyden- ja sairaanhoitoa varten. Kiireettömät lääkäriaajat hoituvat yleensä omaohjaajan ja asiakkaan kanssa yhteistyössä. Kiireellisiin tilanteisiin reagoidaan heti ja tarvittaessa otetaan yhteys esim. Acutaan ja terveydenpalvelujen neuvontanumeroon. Hätätilanteissa hätäkeskukseen välitön yhteys. Ohjeistukset ja puhelinnumerot löytyvät toimiston seinältä, netistä ja sisäisestä puhelinluettelosta.

Jos henkilö löytyy elottomana, yksiköstä soimitaan hätäkeskukseen ja aloitetaan elvytys, kunnes pelastuslaitos ottaa vastuun paikan päällä. Jos henkilö kuolee, pelastusviranomaiset ilmoittavat omaisille asiasta. Epäselvissä kuolemantapauksissa paikalle kutsutaan poliisi. Muussa tapauksessa toimitaan kulloinkin annettujen ohjeistusten mukaisesti (esim. asiakkaalla dnr-/saattohoitopäätös).

Ohjaajat seuraavat päivittäin asiakkaiden terveydentilaa ja kirjaavat sen ylös joko OMNIIN tai ulkopaikkakuntalaisten kohdalla Hilkkään. Jokaisella asiakkaalla on nimetty psykiatri ja omalääkäri. Tarvittaessa omaohjaajat ottavat asiakkaiden kanssa yhteyden hoitavaan lääkäriin. Yksiköstä huolehditaan, että asiakas käy säännöllisesti lääkärikäynneillä/ labrassa. Lääkäriaikoja on kuitenkin nykyisessä psykiatritilanteessa ajoittain hyvin vaikea saada.

Yksikön kunkin asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa pääasiassa omaohjaaja, tukena yksikön sairaanhoitajat.

Lääkehoito

Kaarnassa on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Lääkehoitosuunnitelman päivittää yksikön sairaanhoitaja ja esihenkilö. Kaikki yksikön työntekijät ovat velvollisia tutustumaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa kotilääkäripalvelu Vivaelon lääkäri.



Lääkehoidosta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä sairaanhoitajan ja muun työryhmän kanssa.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan muuttaessa Kaarnaan varmistetaan lupa tietojen luovuttamiseen ja kysytään ns. Kantasuostumus.

Asiakas päättää mille tahoille hänen tietojaan saa luovuttaa. Yleensä omaohjaaja hoitaa yhteistyössä asiakkaan kanssa tämän asiointeja, hoitaa yhteydenpitoa yhteistyötahoihin ja osallistuu verkostopalavereihin sekä hoitoneuvotteluihin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikössä on vastuunohjaaja, joka huolehtii palo- ja pelastussuunnitelman päivityksistä. Palo- ja pelastautumissuunnitelman mukaisesti pidetään säännölliset harjoitukset.

Henkilökunta osallistuu Pelastuslaitoksen järjestämiin turvallisuuskoulutuksiin ja alkusammutuskoulutuksiin, sekä päivittää ensiaputaitojaan säännöllisesti. Ensiapuvalmiudet päivitetään pääsääntöisesti Treilin oman ensiapukouluttajan avulla ja koulutus on SPR:n hyväksymä.

Yksikössä on myös kattava määrä ensiapuvälineistöä ja rakennukseen ollaan hankkimassa defibrillaattoria.

Uusille asiakkaille, opiskelijoille sekä uusille työntekijöille esitellään yksikön pelastussuunnitelma, alkusammutusvälineet, poistumistiet ja kokoontumispaikka.

Yksikössä työntekijöillä on käytössä Avarnin turvanappi, jonka hälytys menee suoraan vartiointiliikkeen vartijalle sekä toiseen ympärivuorokautisen asumispalveluyksikköön Ramppiin. Amiraalissa (= Koulukatu 13 J-rappu) tehdään yhteistyötä myös ennakoivasti muiden yksiköiden kanssa, niin että pyydetään toisen yksikön työntekijää käymään esim. iltavuoron aikana yksikössä, jos odotettavissa mahdollisesti levoton ilta tms. Noudatetaan yhteisiä ohjeistuksia. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään myös hätäkeskuksen kanssa, mikäli tilanne niin vaatii (ambulanssin tai poliisin kutsuminen).

Myös Avarnin toimesta tapahtuvat vartijan kierrokset tapahtuvat sovitusti pihapiirissä joka yö. Vartiointia voi myös tarvittaessa tilata lisää, jos yksikössä tai pihapiirissä on tiedossa jokin uhkatilanne.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Ympäri vuorokautisten asumispalveluyksiköiden esihenkilö on Katja Kiiski. Kaarnassa on 2 sairaanhoitajaa ja 12 ohjaajaa (lh). Kaarnassa aloitti toukokuussa 2024 myös monipalvelutyöntekijä (ei lasketa henkilöstömitoitukseen). Henkilöstömitoitus on voimassa olevan mukainen 0,6 ja asiakaspaikkoja on 20. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Yksikön sijaisten tarve arvioidaan kulloisenkin tilanteen mukaan.

Lyhytaikaiset 1-3 päivän sijaisuudet pyritään hoitamaan ns lainavuoroilla Treili Oy:n muista yksiköistä ja oman yksikön sisäisillä vuorojoustoilla. Ulkopuolinen sijaistarve arvioidaan aina tapauskohtaisesti.



Työvuorojen suunnitelmalista suunnitellaan aina yli vaaditun vahvuuden (0,6), jotta äkilliset poissaolot eivät aiheuttaisi liiallista henkilöstön vajausta.

Sijaisia hankintaan kuitenkin aina tarpeen mukaan. Sijaishankinnasta vastaa pääasiassa yksikön esihenkilö, tiimivastaava tai vastuuvuorolainen. Toiminta pyritään järjestämään tilanteen mukaisesti ja kaikkien voimavarat huomioiden.

Yksikön esihenkilöllä on 100 % hallinnollinen työaika. Esihenkilö ei ensisijaisesti paikkaa poissaoloja, vaan hankkii poissaoloihin sijaisia.

Osa palveluista toteutetaan ostopalveluna: Pesulapalvelut tulevat Sopimusvuori ry:ltä ja siivouspalvelut Lähsiivous Oy:ltä. Lämpimät ateriat valmistetaan Treili Oy:n Lamminrannan keskuskeittiöllä ja toimitetaan sieltä Kaarnaan.

Henkilöstömitoitus on suunnitelmallisesti yli luvan mukaisen vahvuuden.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikköön tulevilla työntekijöillä on oltava terveyden- ja/tai sosiaalihuoltoalan koulutus. Avoimien toimien kohdalla Treili Oy:n toimialajohtaja ja yksikön esihenkilö päättävät siitä, laitetaanko toimi avoimeksi julkisesti vai haetaanko työntekijää organisaation sisäisellä haulla. Rekrytointipäällikkö ja esihenkilö hoitavat rekrytointiprosessin. Rekrytointitilanteessa jokaisen työhön hakevan opinto- ja työtodistukset tarkistetaan, EU:n ulkopuolelta hakevien on esitettävä työlupansa. Esihenkilö tarkistaa Terhikki/Suosikki-järjestelmästä, että hakija on rekisteröity sinne ja näin laillisesti sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen. Kaikkien työnhakijoiden suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito selvitetään työpaikkahaastattelussa. Kaikilta työhön rekrytoitavilta ohjaajilta vaaditaan LOVE-passi (LOP, PKV, KIPU1) näiden lisäksi sairaanhoitajilta myös rokotuslupa ja Psyk-osio. Lisäksi vaaditaan voimassa oleva EA-valmius, hygieniapassi ja varmistetaan ajantasainen rokotussuoja (Tartuntatautilaki § 48). Kaikkien työsuhteeseen valittujen on esitettävä rikosrekisteriote sekä virallinen henkilöllisyystodistus.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikön esihenkilö yhdessä työryhmän kanssa vastaa uuden työntekijän ja pidempiaikaisen sijaisen perehdytyksestä. Yksikön esihenkilö tai tiimivastaava nimeää perehdyttäjän uudelle työntekijälle tai sijaiselle.

Perehdyttämisessä noudatetaan Treili Oy:n perehdyttämisohjelmaa. Jokainen yksikköön tuleva perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja sen liitteisiin. Treili Oy:n Intraan on koottu kaikki tärkeät ohjeet ja lomakkeet. Työntekijät ovat velvoitettuja perehtymään niihin.



Opiskelijoiden perehdytyksestä vastaa pääasiassa se ohjaaja, jolle opiskelija tulee harjoittelijaksi.

Yksikön työntekijöiden koulutustarpeita kartoitetaan vuosittain kehityskeskusteluissa. Pääpaino on Treilin yhteisen koulutussuunnitelman toteuttamisessa. Työntekijöillä on oikeus vähintään kolmeen kouluttautumispäivään vuodessa.

Yksikön työntekijät osallistuvat täydennyskoulutuksiin yksikön - ja työntekijän ammatillisen koulutustarpeen mukaisesti. Kehityskeskusteluissa keskustellaan mahdollisesta työkierrosta, työntekijän hyvinvoinnista ja mahdollisesta kuntoutuksen tarpeesta.

Treili Oy:n koulutussuunnitelma laaditaan kerran vuodessa. Kuluvan vuoden aikana koulutussuunnitelmaa voi myös täydentää mm. yksikön kehittämispäivien yhteydessä sekä yksikön toiminnan olennaisesti muuttuessa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yksikössä on tulostettuna ohje ilmoituksen tekemisestä. Ilmoitusvelvollisuus perustuu vuoden 2024 alusta voimaan tulleen valvontalain 29-30 § :in. Ilmoitusvelvollisuutta käsitellään myös säännöllisesti ohjaajapalaverieissa.

Mahdollinen epäkohta tai tieto sen uhasta, toimitetaan viipymättä yksikön esihenkilölle sekä toimialajohtajalle tiedoksi. Jos epäkohtaa tai mahdollista epäkohdan uhkaa ei kyetä poistamaan omavalvonnallisoin keinoin, ilmoituksen saaneen henkilön tulee salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asia valvontaviranomaisten tietoon.

Toimitilat

Yksikössä jokaisella asiakkaalla on oma huone, jonka yhteydessä on WC ja kylpyhuone. Asiakas saa sisustaa huoneen tahtomallaan tavalla. Omia huonekaluja voi olla, mutta peruskalustus löytyy tarvittaessa myös yksikön puolesta.

Yksikkö toimii kahdessa kerroksessa. Yksikössä on yhteisinä tiloina molemmissa kerroksissa keittiö, olohuone, sauna, pesuhuone ja kodinhoitotila. Molemmissa kerroksissa on henkilöstön toimistotilat. Molemmista kerroksista löytyy myös parveke, mutta tupakointi on sallittua vain sisäpihan tupakkapaikalla.

Kaikkien työntekijöiden yhteisissä, lukituissa toimistoissa ovat asiakkaiden sekä yksikön asiapaperit, rahat ja lääkkeet. Kaikki edellä mainitut ovat lukollisissa kaapeissa. Yksikön lääketarvikkeille ja asiakkaiden lääkkeille on oma lukittava kaappinsa.



Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on käytössä turvanappi, jonka hälytys menee suoraan vartiointiliikkeen (Avarn) vartijalle, sekä toiseen samassa rakennuksessa sijaitsevaan ympärivuorokautisen palveluasumisenyksikköön Ramppiin tekstiviestillä.

Asiakkailla itsellään ei ole käytössä näitä laitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Katja Kiiski, p. 044 747 1619

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkailla hankitaan yksilöllisesti Tampereen hoitotarvikejakelusta lääkärin määräämiä/ohjeistamia hoitotarvikkeita. Hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden hankinnassa asiakkaan apuna ja tukena ovat tarvittaessa yksikön työntekijät.

Yksikön omia laitteita varten on nimetty vastuuhenkilö, joka huolehtii laitteiden kunnossapidosta, kuten kalibroinnista. Vastuuhenkilö ylläpitää listaa Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista.

Omavalvontasuunnitelma on keskeinen osa perehdytystä ja omavalvonnan asioita käsitellään säännöllisesti ohjaajapalaverissa. Omavalvonnan liitteenä on Käyttäjän vaaratilanneilmoitus.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Toimialatasoinen vastuuhenkilö on Toimialajohtaja Tuija Linkova-Saarinen 050 442 8271

Yksikkötasoinen vastuuhenkilö on Yksikön esihenkilö Katja Kiiski 044 747 1619

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Työntekijät ohjataan kirjaamaan jokaisesta työvuorosta ja jokaisen työntekijän kuuluu kirjata omat havaintonsa. Kirjaamisessa tulee noudattaa rakenteisen kirjaamisen periaatteita ja päivittäisen kirjaamisen perustana on asiakkaan kuntoutumissuunnitelma.

Yksikössä on yhteensä neljä tietokonetta, joilta voi kirjautua asiakastietojärjestelmiin. Jokaisella vuorossa olevalla työntekijällä, myös sijaisilla on oikeudet kirjata. Kirjaamiseen on varattu aikaa. Kirjaaminen tapahtuu viimeistään työvuoron vaihtuessa.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan sosiaali- ja terveystietojen potilastietojen käsittelystä annettua ohjeistusta.

Kaikki yksikössä työskentelevät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan ja sen liitteisiin. Kaikki ovat velvollisia noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.

Työntekijöiden tulee suorittaa kerran vuodessa eOppivan tietosuojakoulutus (Salassa pidettävien tietojen käsittely ja suojaaminen).

Ennen Pegasoskäyttöoikeuden hakemista työntekijän tulee lukea ja allekirjoittaa sekä Pegasokseen että Hilkkään liittyvät salassapitositoumukset. Hilkka-tunnukset antaa yksikön esihenkilö.

Asiakkailla on omat kansiot lukitussa toimistokaapissa, johon talletetaan heidän omia hoitoonsa liittyviä papereita (epikriisit, Kela). Halutessaan asiakas voi papereita säilyttää myös itsellään. Asiakirjoja voivat lukea ainoastaan asiakas itse (omia papereitaan) sekä työntekijät ja yksikössä työharjoittelussa olevat opiskelijat. Asiakkaan muuttaessa yksiköstä pois, häntä koskevat paperit annetaan hänelle itselleen. Myneva Hilkka-järjestelmän osalta Treili Oy toimii rekisterinpitäjänä. Tällöin asiakkaan muuttaessa pois, tulostetaan asiakkaan tiedoista ns. uloskirjausraportti ja se toimitetaan Treili Oy:n arkistoon. Yksikössä ei säilytetä poismuuttaneiden asiakkaiden tietoja.

Asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta yksiköstä ulospäin, eikä hänen asumisestaan yksikössä kertoa ilman asianomaisen lupaa. Mikäli asiakas ei itse kykene esimerkiksi soittamaan/vastaamaan häntä koskeviin puheluihin, asiakkaalla on kuitenkin aina mahdollisuus tulla kuuntelemaan häntä koskevia puheluita. Asiakkaasta annetaan tietoja häneltä kysymättä ainoastaan siinä tapauksessa, mikäli häntä hoitavat yksikön työntekijät näkevät asiakkaan olevan hoidon tarpeessa tai välittömässä vaarassa, ja ilmoittamatta jättäminen voitaisiin tulkita heitteillejättönä. Tällöin tietoja annetaan vain niille viranomaisille, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon.

Jokainen työntekijä sitoutuu työ sopimuksen allekirjoittaessaan noudattamaan salassapitosääntöksiä.



Treili Oy:ssä on käytössä kaksivaiheinen tunnistautuminen (MFA). Suojaamatonta sähköpostiyhteyttä käytettäessä ei milloinkaan lähetetä asiakkaan henkilötietoja, esim. hetua tai mitään muutakaan tietoa, josta asiakkaan henkilöllisyys saattaa selvitä. Organisaation ulkopuolelle lähetettäessä asiakasta koskevia tietoja, käytetään aina salattua sähköpostiyhteyttä.

Treili Oy:n johtoryhmällä on ollut loppukeväästä käynnissä laajempi tietoturvakartoitus yhteistyössä ict -yhteistyökumppanin kanssa. Tämän kartoituksen tulokset aukikirjoitetaan tietoturvasuunnitelmaan, jonka jälkeen jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan suunnitelmaan.

Asiakastietojenkäsittelyä koskevaa suunnitelmaa päivitetään aina lainsäädännön tai palvelun ostajalta tulleiden ohjeistusten muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain.

Tietoturvaan liittyvä koulutus järjestetään koko Treilin henkilöstölle seuraavan kerran elokuussa 2024. Tämän lisäksi jokainen työntekijä suorittaa eOppivan koulutuksen vuosittain.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Viestintäpäällikkö/tietosuojavastaava Mirva Leppälaakso p. 050 571 2779.

Sähköposti: mirva.leppalaakso@treili.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

1. Ohjaajan työvuorokohtainen ajankäyttö. Kaarnan asiakkaiden ikääntyminen ja toimintakyvyn laskeminen on tuonut haasteita henkilöstön ajankäytön suhteen.

Kehittämistarve:

- Iso osa työajasta on mennyt asiakkaiden perustarpeista vastaamiseen (hygienia, ravinto ja lääkehoito). Aikaa on jäänyt vähemmän yksilölliseen, kuntouttavaan ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaan.

Toimenpiteet:

- ✓ Monipalvelutyöntekijän aloittaminen kevään aikana (2.5.2024). Monipalvelutyöntekijä huolehtii arkena mm. keittiötöistä (esim. ruuan esille laittaminen, tiskit jne.) sekä pyykinhuollosta, jolloin ohjaajilla vapautuu enemmän aikaa yksilölliseen asiakastyöhön.
- ✓ Omaohjaajatyöskentelyä kehitetään ja tehdään näkyväksi. Suunnitellut omaohjaajakeskustelut kalanteroidaan viikoittain (keskustelu tai muu asiakkaan kanssa suunniteltu toiminto).
- ✓ Jatketaan työnjakoon liittyvää kehittämistä (vuorokohtaiset työtehtävät/nakkilistat).

2. Perehdyttämiskäytäntöjen tarkastelu. Yksikössä on toimivia käytäntöjä perehdyttämiseen liittyen. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään aina vähintään yksi perehdyttäjä ja perehdytyksessä käytetään Treilin perehdytyslomaketta. Muiden perehdytysmateriaalien ja dokumenttien käyttö ei kuitenkaan ole ollut systemaattista.

Kehittämistarve:

- Tärkeimpien dokumenttien käyttö perehdytyksessä ei ole ollut suunnitelmallista.
- Yksikön oma perehdytysmateriaali ei ole aina ajan tasalla koska arjen käytänteitä muutetaan matalalla kynnyksellä.

Toimenpiteet:

- ✓ Otetaan käyttöön yksi kuittauslistaus kaikille tärkeimmille dokumenteille, johon jokainen työntekijä kuittaa luettuaan dokumentit.
- ✓ Yksikön kahdelle nimetylle perehdytysvastaavalle varataan säännöllisesti aikaa yksikön perehdytysmateriaalien ajantasaisuudesta huolehtimiseen.



10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön esihenkilö. Suunnitelmaa arvioidaan neljän kuukauden välein.

Paikka ja päiväys Tampere 6.6.2024

Allekirjoitus _____