



## **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**TREILI OY**

**YHTEISÖLLISEN ASUMISEN JA TUKIASUMISEN YKSIKKÖ  
KOMBO**

## SISÄLTÖ

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....                    | 2  |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....                   | 4  |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....        | 5  |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....                              | 7  |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....                          | 11 |
| 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....                        | 17 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS .....                                  | 23 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN ..... | 29 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....                   | 31 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....                    | 32 |



## **1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palveluntuottaja

Nimi **Treili Oy**

Y-tunnus **215 90 98–6**

Hyvinvointialue **Pirkanmaan hyvinvointialue**

Kunnan nimi **Tampere**

Toimintayksikkö/palvelu **Yhteisöllinen asuminen ja tuettu asuminen tukiasunnossa**

Nimi **Kombo**

Katuosoite **Koulukatu 11 B**

Postinumero **33200**

Postitoimipaikka **Tampere**

Sijaintikunta yhteystietoineen **Mediapolis Ransunraitti 1, 33270 Tampere**

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

**Yhteisöllinen asuminen: mielenterveys-/päihdeasiakkaat 30 paikkaa**

**Tuettu asuminen tukiasunnossa: mielenterveys-/päihdeasiakkaat 22 paikkaa**

Esihenkilö **Riina Aho**

Puhelin **050 407 8585**

Sähköposti **riina.aho@treili.fi**

### **Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Palvelu, johon lupa on myönnetty **yhteisöllinen asuminen, tuettu asuminen tukiasunnossa**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Kombo (ent. Askel, Voimala ja Koulukadun tukiasunnot)



(OID-tunnus 1.2.246.10.21590986.10.19)

Ilmoituksen ajankohta 01.01.2022

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat **Sopimusvuori ry** (pesulapalvelut) ja **Lähisiivous** (yleisten tilojen siivous), 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.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä    ☐ Ei

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt, seuranta ja julkisuus**

Omaavontasuunnitelma on laadittu yksikön esihenkilön Riina Aho sekä Kombon henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkaita on otettu omaavonnan suunnitteluun mukaan käymällä yhdessä läpi omaavontasuunnitelmaa sekä keskustelemalla yhteisökokouksissa mm. Treilin arvoista sekä asiakkaiden kokemuksista asumisesta yksikössä. Näistä teemoista keskustellaan asiakkaiden kanssa vähintään puolivuositain yhteisökokouksissa. Henkilökunnan kanssa näistä teemoista keskustellaan vähintään puolivuositain kehittämisiltapäivissä, tarpeen mukaan useammankin viikoittaisissa palaverissa.

Yksikön esihenkilö Riina Aho (p. 050 407 8585 [riina.aho@treili.fi](mailto:riina.aho@treili.fi)) on vastuussa omaavonnan päivityksestä vähintään kerran vuodessa ja/tai uusien toimintaohjeiden muuttuessa.

Kombo-yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä Koulukatu 11 B rakennuksen alakerran aulatilassa ja Koulukatu 13 J kerrosten 4–7 ilmoitustauluilla on tieto siitä mistä omaavontasuunnitelma löytyy. Omaavontasuunnitelma on luettavissa myös Treili Oy:n verkkosivuilla.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

Treili Oy:n strategian mukainen tavoite on ihmisarvoisen arjen tukeminen ja toisin tekeminen. Tukiasumisen ja yhteisöllisen asumisen toiminta-ajatus on edistää asiakkaiden kuntoutumista tukemalla heidän itsemääräämisoikeuttaan, elämänlaatuaan ja sosiaalista kanssakäymistään. Toimimme ennakoiden, yhteistyössä ja yhteisöllisyyttä vaalien. Asiakkaiden kohdalla tämä tarkoittaa mahdollisuutta elää ja oppia vuorovaikutuksessa toisten kanssa.

Kombo tarjoaa yhteisöllistä asumista ja tukiasumista aikuisille mielenterveys- ja/tai päihdeasiakkaille, jotka tarvitsevat tukea, ohjausta ja neuvontaa asumisessaan, arjen - ja elämänhallinnassa, sosiaaliseen ympäristöön liittymisessä ja riippuvuuksien hallinnassa. Asiakkaita tuetaan löytämään kunkin itselleen mielekkääksi kokema elämä ammatillisen tuen avulla. Yhteisöllisyys mahdollistaa vertaistuen, vuorovaikutustaitojen harjoittelun sekä mahdollisten uusien ystävyys-suhteiden syntyminen. *Asiakkaidemme mukaan juuri yhteisöllisyys ja ammattitaitoinen henkilökunta yksikössä lisäävät heidän hyvinvointiaan.*

*"Kombossa saa tehdä asioita, jotka itseä kiinnostaa."*

Lisäksi Kombo tuottaa tarvittaessa kotiutujan pakettia (Kopa-tuki) yhteisöllisestä asumisesta tai tukiasumisesta itsenäiseen asumiseen muuttaville asiakkaille. Asiakkaan muuttaessa itsenäiseen asumiseen yksikön henkilökunta säilyy tukena muutosvaiheessa kolmen kuukauden ajan.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

Työmme arvopohjana ovat arvostus, toivo ja rohkeus ja luottamus. Arvot ovat ohjaamassa valintoja, myös silloin kun laki ei anna tarkkoja vastauksia siihen, miten käytännön työssä tulisi toimia. Työskentelyn perustana on asiakkaan ja työntekijän (omaohjaajan/omaohjaajatiimin) luottauksellisen vuorovaikutuksen syntyminen. Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde mahdollistaa rehellisen ja suoran (rohkean) keskustelun.

*Asiakkaidemme kokemuksen mukaan Kombossa kaikki ovat samanarvoisia keskenään, kaikkia kuunnellaan ja jokainen otetaan hyvin huomioon. Työntekijät kannustavat*

*pääsemään eteenpäin haastavissa ja vaikeissa asioissa. Työntekijöiden tuoma tuki on myös tuonut rohkeutta kokeilla uusia asioita. Kombon yksikössä on turvallinen ympäristö miettiä omaa elämäänsä. Asiakkaamme kokevat, että työntekijät Kombossa ovat luotettavia ja helposti lähestyttäviä sekä ammattitaitoisia. Tämä mahdollistaa rehellisen ja avoimen vuorovaikutuksen työntekijän ja asiakkaan välillä. Kombossa asuminen on tuonut rohkeutta hakea apua jo hyvissä ajoin, eikä vasta silloin kun avun tarve on jo suuri.*

*”Kombossa asuminen antaa toivoa uuteen elämään.”*

Toimintaperiaatteemme ovat ennakkointi, yhteistyö ja yhteisöllisyyden vaaliminen. Jokaisen asiakkaan tuen tarve huomioidaan yksilöllisesti. Asiakkaita tuetaan osallistumaan heille sopivaan päivätoimintaan, joko yksikössä tai sen ulkopuolella. Asiakkaita rohkaistaan myös suunnittelemaan itsenäisesti toimintaa arkeensa. Yksikössä järjestetään viikoittain erilaisia ryhmiä, jotka ovat osa yksikön yhteisöllistä toimintaa ja ne myös luovat asiakkaille yhteenkuuluvuuden tunnetta. *Asiakkaamme kokevat yhteisön merkityksen tärkeänä osana omaa kuntoutumistaan. Ryhmien toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja asiakkaat kokevat, että he ovat päässeet tekemään yksikössä asuessaan sellaisia asioita, jotka heitä kiinnostavat.*

*Asiakkaiden mielestä yksikössä on paljon monipuolista toimintaa. Kuntoutumisjakson tavoitteena on tuen tarpeen vähentyminen ja siirtyminen itsenäisempään asumismuotoon. Asiakkaat kokevat, että ohjaajat näkevät heissä tapahtuneen kehityksen.*

Palvelulupauksemme on ”Meillä kaikki voivat hyvin”.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen ja käytössä olevat menettelytavat**

***Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:***

Toimintaohjeet/suunnitelmat

- Pelastussuunnitelma (Liite 1)
- Poistumisturvallisuusselvitys (Liite 2)
- Lääkehoitosuunnitelma (Liite 3)
- Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma (Liite 4)
- Hygienian omavalvontasuunnitelma (Liite 5)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§ ja 30§ Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (Liite 6)
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma (Liite 7)
- Toimintaohje Henkinen väkivalta (Liite 8)
- Treilin päihdeohjelma (Liite 9)
- Toimintaohje Väkivallan uhka (Liite 10)
- Rekisteriseloste (Liite 11)
- Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet (Liite 12)
- Toimintaohje asiakkaan kuollessa (Liite 13)
- Eritteiden poistaminen ja eritepyykin pesu (Liite 14)
- Ympäristösuunnitelma (Liite 15)

Käytössä olevat lomakkeet koskien omavalvonnan toimeenpanoa

- Työsuojelun riskikartoituslomake (Liite 16)
- Asiakkaiden riskikartoituslomake (Liite 17)
- Turvallisuuspoikkeama/Läheltä piti (Liite 18)
- Kiusaaminen, häirintä -lomake (Liite 19)
- Perehdytyslomake (Liite 20)



- Lääkepoikkeamalomake (Liite 21)
- Käyttäjän vaaratilanne ilmoitus (Liite 22)
- Henkilöstökysely (sähköinen)
- Hr-Flex (sähköinen) sisältää mm. seuraavat lomakkeet:
  - o Kehityskeskustelu
  - o Varhainen tuki
  - o Koeaika- ja lähtökeskustelu

Työntekijät tuovat havaitsemansa epäkohdat työryhmän ja esihenkilön tietoon heti kun se on mahdollista. Läheltä piti-/turvallisuuspoikkeamailmoitukset tehdään sähköisenä työsuojelupäällikölle, toimialajohtajalle ja esihenkilölle. Esille tulleet asiat käsitellään henkilökunnan palaverissa niin pian kuin mahdollista. Treili Oy:ssa on käytössä työsuojelun sisäinen riskikartoituslomake, jonka työryhmä täyttää vähintään kaksi kertaa vuodessa yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Turvallisella ja avoimella keskusteluilmapiirillä pyritään mahdollistamaan, että sekä henkilökunta, omaiset että asiakkaat uskaltavat tuoda esille turvallisuuteen ja laatuun liittyviä havaintoja. Riskikartoituksella kartoitetaan työn kuormitus- ja riskitekijät ennaltaehkäisevässä mielessä. Riskien vakavuuden aste arvioidaan ja ryhdytään toimenpiteisiin riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Raportti lähetetään arkistoitavaksi työsuojelupäällikölle. Työn vaarojen arvioinnissa voi käyttää apuna työsuojelupäällikköä, työsuojeluvaltuutettua tai työterveyshuoltoa.

Asiakkaiden kanssa turvallisuuteen liittyviä asioita kartoitetaan kaksi kertaa vuodessa yhteisökokouksissa yhdessä täytettävällä lomakkeella. Lomakkeella on osionsa fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen turvallisuuden kokemukseen sekä mahdollisiin uhkiin ja riskitilanteisiin.

Yksikön pelastussuunnitelma sekä riskikartoitus ovat välineitä riskitilanteiden ennakoinnissa. Treilin työsuojeluohjelma ohjaa järjestämään työn tekemisen puitteet turvallisiksi. Treili Oy:llä on toimintaohjeet fyysisen –ja henkisen väkivallan uhan tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi.

Työntekijät arvioivat asiakkaan vointia ja kuntoa mm. kotikäynneillä, yhteisissä toiminnoissa ja ruokailutilanteissa. Uhkaavissa tilanteissa kotikäynti jätetään yksin tekemättä ja

kotikäynnille pyydetään mukaan työkaveri tai toisen yksikön työntekijä. Käytössä on myös Avarn-hälytyspainikkeet, joista hälytys menee suoraan sekä vartijalle että yksikön kahteen puhelimeen. Tarvittaessa turvaudutaan poliisin tai vartijan apuun.

Työryhmän työntekijät osallistuvat kerran kuukaudessa järjestettävään työnohjaukseen, jossa käsitellään työssä esiin tulleita tilanteita ja ongelmia, tarkastellaan omaa työtä ja vahvistetaan sen eettistä pohjaa. Myös viikoittain henkilökunnan palaverissa käsitellään esiin tulleita tilanteita sekä tarkastellaan toimintamalleja ja -ohjeita ja sovitut asiat kirjataan muistioon, joka lähetetään aina kaikille työryhmäläisille sähköpostiin. Tällä pyritään siihen, että riskienhallinta ja omavalvonta ymmärrettäisiin osaksi arjen työtä. Jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan omasta ja työryhmän hyvinvoinnista. Jos työntekijä huomaa toisen tai itse tulevansa epäasiallisen kohtelun kohteeksi hän puuttuu asiaan ja ilmoittaa esimiehelle.

Treilillä työelämän laatua mitataan kuukausittain QWL-indeksillä, joka toteutetaan sähköisellä henkilöstökyselyllä. Kyselyistä nousseet asiat käsitellään esihenkilöiden toimesta viikkopalavereissa ja kehitetään myös sen avulla toimintaa. Kyselyssä kartoitetaan mm. fyysistä ja henkistä työhyvinvointia, ammatillista kasvua sekä itsensä toteuttamista työssä.

Henkilökunta pitää ammattitaitoaan ajan tasalla hakemalla lisäkoulutusta säännöllisesti ja hyödyntää työnohjausta ammattieettisyyden ylläpitämiseksi. Henkilökunta huolehtii, että käytössä olevat laitteet ovat toimintakykyisiä ja ilmoittaa mahdollisista epäkohdista välittömästi esihenkilölle.

Henkilökunnalta edellytetään voimassa olevaa EA-osaamista, lääkelupaa sekä rokotesuojaa (Tartuntatautilaki 48§).

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kaikilla työryhmän jäsenillä on vastuu havainnoida ja tuoda julki havaitsemiaan epäkohtia. Mikäli yksikössä havaitaan turvallisuuspoikkeama tai läheltä piti –tilanne käsitellään ne mahdollisimman pian ja selvitetään tilanteisiin mahdollisesti johtaneet syyt ja tapahtumat. Korjaavien toimenpiteiden toteutumisen vastuu on yksikön esihenkilöllä sekä tilanteen mukaan asiakokonaisuudesta vastaavalla työryhmän jäsenellä. Yksikön esihenkilö delegoi tarvittavia käytännön toimia työntekijöille ja huolehtii viime kädessä, että toimenpiteet on tehty.



Korjaavat toimenpiteet yksikön esimies kirjaa riskikartoituslomakkeeseen. Kirjalliset dokumentit lähetetään työsuojelupäällikölle.

Jos tapahtuma on ollut psyykeä rasittava tai traumaattinen, järjestetään psyykkistä tukea työryhmälle sekä tarvittaessa yhteisön kaikille asianosaisille mahdollisimman pian. Kriisitilanteessa otetaan tarvittaessa yhteys työterveyshuoltoon, joka koordinoi defusing-toimintaa.

Yksikön esihenkilön vastuulla on tiedottaminen asianosaisille, tarvittaessa viestintäpäällikön kautta, joko puhelimitse tai sähköpostitse. Yksikön henkilökunnan kanssa asioista puhutaan raportilla tai ohjaajapalaverissa ja näistä kirjataan muistio, joka lähetetään jokaisen työryhmän jäsenen sähköpostiin. Tarvittaessa asiasta tiedotetaan Kombon asiakkaille erikseen järjestettävissä yhteisökokouksissa. Tarvittaessa asiakkaiden postiluukusta laitetaan tiedotteita, jotta mahdollisimman moni heistä tavoitetaan, myös WhatsApp viestintäsovellusta hyödynnetään asiakkaiden tiedottamisessa.

Organisaatiotason muutoksista saadaan tietoa suoraan yksikön esihenkilöltä, toimialajohtajalta tai esim. sähköpostitse viestintäpäälliköltä.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa kuukauden sisällä muutosta. Pirhan asiakkaiden osalta kuntoutussuunnitelma kirjataan Pegasos Omni360 sovellukseen. Muiden kuin Pirhan asiakkaiden kuntoutussuunnitelma kirjataan Hilkka-järjestelmään.

Toteutumista seurataan päivittäin, tai tukiasumisessa olevien henkilöiden kohdalla vähintään viikoittain, kirjaamalla voinnin muutokset ja tapahtumat pegasos Omni360-sovellukseen tai Hilkkaan. Lisäksi tehdään kerran kuussa väliarvioinnit oma-asiakkaista Pegasos Omni360-sovelluksen kertomussivulle tai Hilkka-järjestelmään. Väliarviointeja voidaan tehdä myös yhdessä asiakkaan kanssa, jotta asiakkaan oma kokemus saadaan kirjauksiin mahdollisimman näkyväksi. Kuntoutussuunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuosittain ja vastuu niiden päivittämisestä on omaohjaajalla/omaohjaajatiimillä yhdessä asiakkaan kanssa.

Potilastietojärjestelmä Pegasos Omni360-sovellukseen kirjataan Pirhaan kuuluvien palvelunkäyttäjien kuntoutussuunnitelma ja tavoitteet. Kotikäynnit, yhteydenotot, asiakkaan osallistuminen toimintaan kirjataan sekä lääkäri- ja hoitajakäynnit kirjataan järjestelmään. Muiden kuin Pirhan asiakkaita koskevat kirjaukset ja kuntoutumissuunnitelmat tehdään Hilkka-potilastietojärjestelmään.

Uusi työntekijä perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin ja kuntoutussuunnitelmiin. Yksikössä on käytössä potilastietojärjestelmä Pegasos Omni360-sovellus, johon kirjataan yhteisöllisen asumisen osalta päivittäin (joka vuorosta), tai tukiasunnossa asuvien osalta vähintään viikoittain/joka kontaktista, oleelliset asiat. Henkilökunnan päivittäisillä raporteilla on jokaisen työntekijän vastuulla nostaa esiin ja saattaa henkilökunnan tietoon akuutteja huomioita asiakkaiden voinnista ja toimintakyvystä ja muutoksista kuntoutumisen suunnitelmissa. Kaikki asiakkaat on jaettu kolmen omaohjaajatiimin kesken, mutta jokaiselle asiakkaalle on myös nimetty omasta tiimistä omaohjaaja sekä ns. varaomaohjaaja. Tiimien ohjaajat huolehtivat, että muu työryhmä on tietoinen asiakkaan kuntoutustavoitteista. Asiakkaan kanssa pidetään

viikoittain omaohjaajakeskusteluja, joissa yhdessä mietitään tavoitteita ja niiden toteutumista.

Kuntoutumissuunnitelma on myös keino, jonka turvin viestitään palvelun tilaajalle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Kombossa on käytössä GAS-toimintakykymittari. Jokaiselle asiakkaalle on asetettu yksi GAS-tavoite, jonka toteutumista asiakas ja omaohjaaja yhdessä arvioivat. Arviointi kirjataan Pegasos Omni360-sovelluksen tai Hilkan väliarvioon.

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

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Asuminen Kombossa perustuu asiakkaan omaan haluun ja vapaaehtoisuuteen asua yksikössä. Asiakkailta on avaimet omaan asuntoonsa tai huoneeseensa, eikä sinne mennä ilman lupaa tai perusteltua syytä tai ellei hänen kanssaan ole niin sovittu. Painava syy voi olla esimerkiksi epäily asiakkaan terveydentilan romahtamisesta niin, että hän on itselleen tai toisille vaarallinen tai jos asiakasta ei ole tavoitettu koko vuoron aikana, tai tukiasumisen asiakkaiden kohdalla koko viikon aikana, edes puhelimitse tai tekstiviestillä.

Asiakas on osallisena kaikkeen häntä koskevaan päätöksentekoon kuntoutusjaksolla ollessaan ja häntä kannustetaan omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. *Asiakkaidemme mielestä he ovat Kombossa asuessaan oppineet tunnistamaan omia vahvuuksia ja heikkouksiaan sekä kehittymään niissä.* Kotikäynnit tehdään asiakkaan kanssa sovittuina aikoina hänen asunnossaan. Asiakkaiden henkilökohtainen elämä ja menot menevät perustellusti yhteisön menojen edelle ja niihin kannustetaan, koska se tukee itsenäisempää asumista.

Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen ei saa estää asiakkaan sairauden mukaista hoitoa tai kuntoutusta hänen kuuluessaan palveluidemme piiriin. Itsemääräämisoikeuteen voidaan puuttua niissä tilanteissa, joissa asiakkaan tekemä päätös tai toiminta aiheuttaa turvattuutta tai vaaraa hänelle itselleen tai muille.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaissa on määritelty työntekijän ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § ja 30 §), jos hän havaitsee asiakkaan oikeuksien laiminlyömistä, kaltoin kohtelua tms. Ilmoitus tehdään myös kaltoin kohtelun uhasta tai kulttuurista, joka voi johtaa kaltoin kohteluun. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa mitään vastatoimia, kun hän tekee kyseisen ilmoituksen. Työryhmä ja viime kädessä yksikön esihenkilö on vastuussa siitä, että asiakkaan ja omaisen kohtelu on asiallista. Jos asiakas kertoo kokeneensa epäasiallista kohtelua, keskustellaan asiaan liittyvien tahojen kanssa. Keskustelusta kirjataan pääkohdat sekä mahdolliset toimenpiteet. Näitä kirjauksia säilytetään yksikössä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua asiaan välittömästi, jos huomaa asiakkaan huonoa kohtelua. Suulliseen huomautukseen annetaan kirjallinen palaute. Tarvittaessa neuvotaan asiakasta olemaan yhteydessä kaupungin sosiaaliasiamieheen, jonka puhelinnumero löytyy alakerran sekä kerrostalon kuudennen kerroksen ilmoitustaululta sekä omavalvontakansiosta.

Koko yhteisöä koskevat haitta- ja vaaratilanteet käsitellään erityisesti järjestetyissä kokouksissa. Jos omaisella on huomautettavaa toiminnasta, pyrimme ensin yksikössä keskustelemaan asiasta hänen, asiakkaan ja henkilökunnan kanssa. Kirjaamme keskustelun pääkohdat ja säilytämme dokumentit yksikössä. Jos asiakas tai omainen haluaa tehdä reklamaation, häntä ohjeistetaan toimimaan omavalvontaohjelman ohjeen mukaisesti.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Kombossa on avoin ilmapiiri ja kannustamme asiakkaita antamaan palautetta toiminnasta ja sen kehittämisestä. Asiakaspalautteita kerätään kirjallisesti kahdesti vuodessa. Palautteiden pohjalta yksikön toimintatapoja kehitetään esimerkiksi ryhmätoimintojen osalta tarpeita ja toiveita vastaaviksi. Asiakaspalautteet käsitellään yhdessä, työntekijöiden ohjaajapalaverissa ja koko yhteisön yhteisökokouksissa. Asiakaspalautteen pohjalta mietitään yksikön arjen toimivuutta.

Johtoryhmä käsittelee asiakaspalautteet organisaatiotasolla. Asiakaspalaute toimitetaan kerran vuodessa tilaajalle.

Asiakkaiden kanssa suunnitellaan yhteisiä menoja ja ryhmätoimintaa 3–4 kertaa vuodessa, mutta reagoimme mahdollisiin ideoihin ja toiveisiin mahdollisuuksien mukaan hyvinkin nopeasti.

Omaisilta kerätään kirjallinen palaute joka toinen vuosi. Omaisilta saatuun suulliseen palautteeseen annetaan kirjallinen vastine 2 viikon kuluessa palautteen saamisesta.

Yksiköstä löytyy myös lukittavat palautelaatikot Koulukatu 11 B molemmista kerroksista sekä Koulukatu 13 J:n 5. kerroksesta, joihin voi palautetta antaa niin asiakkaat kuin omaiset/läheiset milloin vaan. Nämä laatikot tyhjennetään viikoittain ja palautteet käsitellään ohjaajapalavereissa sekä yhteisökokouksissa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

Yksikön esihenkilö Riina Aho p. 050 407 8585, [riina.aho@treili.fi](mailto:riina.aho@treili.fi)

### **Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi.



## Sosiaaliasiavastaava

- neuvoo sinua sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten voit toimia, kun olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa sinua muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa sinua oikeuksistasi
- toimii muutoinkin niin, että oikeutesi toteutuvat

Vuoden 2024 alusta alkaen Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa sekä julkisten että yksityisten terveys- ja sosiaalipalveluiden potilasasiavastaava- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnasta Pirkanmaalla.

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](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

## **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, menettelytapaohjeita, valitusmalleja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalvelusta.

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 saamassaan palvelussa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön.



Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilasasiamies/ sosiaaliasiamies. 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 tulleen kuulluksi ja voi pitää asian selvittämistä luotettavana. Ratkaisusta ilmenee, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia 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

Asiakkaat käyvät itse valitsemallaan terveysasemalla, useimmat Tipotiellä. Ajanvaraus tapahtuu Tampereen kaupungin keskitetyn ajanvarauksen kautta, tai terveysasemasta riippuen, oman ajanvarauksen kautta. Yksikön henkilökunta huolehtii palvelunkäyttäjien pienten haavojen hoidon, ihon pintapuoliset rasvaukset, verensokerin ja verenpaineen seurannan. Yksikössä on ensiapulaukku alakerran keittiön tiloissa ja yläkerrassa käytävän lipastossa. Lisää ensiaputarvikkeita on alakerran lääkehuoneessa.

Psykiatrisesta hoidosta vastaa pääasiassa Tipotien tai Hallituskadun psykiatria yhteistyössä asiakkaan, työryhmän, ja muun verkoston kanssa. Joidenkin asiakkaiden kohdalla hoitava lääkäri on terveysaseman puolella. Asiakkaita ohjataan ja autetaan lääkäriajan varaamisessa sekä sosiaalietuuksien hakemisessa. Omaohjaaja huolehtii, että asiakas käy vähintään kerran vuodessa omalääkärillä ja tapaa psykiatria.

Asiakasta tuetaan itsenäisen toimintakyvyn saavuttamiseen ja ylläpitämiseen kaikilla osaluilla. Asiakasta motivoidaan sitoutumaan yhteisiin toimintoihin mahdollisimman nopeasti, jotta palvelujakso mahdollistaisi asiakkaan saaman hyödyn. Ryhmiä, vaihtuvien teemojen, on tarjolla sekä tuki- että yhteisöllisen asumisen asiakkaille. Omaohjaajat huomioivat asiakkaita yksilöllisemmin (esim. omaohjaaja-asiakaskeskustelut) ja tukevat asiakasta tavoitteiden saavuttamisessa. Tarjolla on ohjattua ryhmätoimintaa joustavasti asiakkaan toiveiden mukaan. Ryhmätoimintaa järjestetään myös yhdessä Treilin muiden mt-yksiköiden kanssa mm. luontoryhmä, liikuntaryhmä, matalan kynnyksen iltatoiminta.

Yksikössä on mahdollisuus yhteisölliseen, ohjattuun vapaa-ajan viettoon myös iltaisin ja viikonloppuisin mm. pelailemalla, elokuvia katselemalla tai ulkoilemalla. Myös erilaisiin kaupungin tapahtumiin osallistutaan mahdollisuuksien mukaan ympäri vuoden. Asiakkaita kannustetaan erilaisiin päivätoimintoihin, opiskeluun, työelämään sekä ulkopuolisiin harrastustoimintoihin. Vertaistuki on tärkeä osa kuntoutumisprosessia.

Päivittäin, tai tukiasunnossa asuvien kohdalla vähintään viikoittain, yhdessä arkea elämällä, seurataan ja arvioidaan asiakkaiden tavoitteiden toteutumista, asiakkaiden vointia ja muutoksia toimintakyvyssä. Lisäksi ollaan tekemisissä asiakkaan verkostojen kanssa (esim.

päivätoiminta, ulkopuoliset ryhmänohjaajat, omaiset, hoitotahot). Väliarvioita voinnista tehdään kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin. Pirhan asiakkaiden kohdalla väliarvio kirjataan Pegasos Omni360-sovellukseen ja muiden kuin Pirhan asiakkaiden osalta Hilkkapotilastietojärjestelmään. Voimassa olevan kuntoutussuunnitelman tavoitteita arvioidaan vähintään puolivuositain ja tehdään uusi kuntoutussuunnitelma. palvelunkäyttäjän kanssa arvioidaan hänen toimintakykyään GAS-mittariston avulla.

## **Ravitsemus**

Lounaat ja päivälliset tulevat valmiina Treili Oy:n Lamminrannan yksikön keskuskeittiöstä, jossa ammattikokit valmistavat ruoat alusta loppuun asti. Maanantaista perjantaihin lounaat tulevat yksikköön tarjoilulämpöisinä, päivällisten ja viikonlopun ruokien osalta Kombon työntekijät huolehtivat ruokien lämmittämisen/kuumentamisen. Asiakkailla on keittiössä erilaisia vastuutehtäviä, jotka pitävät sisällään mm. kattausta, ruokien esille laittoa ja -poiskorjaamista, kierrätyksestä huolehtimista jne. Kerran viikossa on myös leivontaryhmä, mutta tarpeen ja kiinnostuksen mukaan myös useammin on mahdollista leipoa yhdessä.

Ruokatilausta tehdessä huomioidaan erityisruokavaliot. Ruuan valmistuksessa, tarjoilussa ja säilytyksessä noudatetaan elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelmaa. Ruuan valmistukseen on varattu keittiössä kertakäyttöhanskoja, joita myös asiakkaat keittiötehtävissä käyttävät. Joka toinen kuukausi toteutetaan ns. toiveruokaviikonloppuja, jolloin ruoka valmistetaan yksikössä asiakkaiden toiveiden mukaisesti yhdessä asiakkaiden kanssa. Ruokailut on jaettu kahteen eri kerrokseen. Käsihygieniasta huolehditaan erityisesti ruokailutilanteissa. Myös erilaiset juhlapyhät ja asiakkaiden syntymäpäivät huomioidaan yksikössä.

Tukiasumisessa asiakas valmistaa itse ruokansa tai vaihtoehtoisesti huolehtii ravinnon saannistaan muulla tavoin. Omaohjaaja tukee asiakasta ravitsemuksellisissa kysymyksissä ja terveellisten valintojen tekemisessä. Kotikäynneillä voidaan laittaa yhdessä ruokaa asiakkaan kanssa ja/tai käydä yhdessä ruokakaupassa. Tarpeen mukaan esimerkiksi siirtymävaiheessa yhteisöllisestä asumisesta tukiasumiseen on myös tukiasumisen asiakkailla mahdollista osallistua yhteisiin ruokailuihin.

Yksikössä seurataan asiakkaiden ravinnon- ja nesteensaantia silmämääräisesti huomioiden, keskustelemalla sekä ohjaamalla asiakasta. Yhteisöllisessä asumisessa lounaalla ja

päivällisellä on aina vähintään yksi ohjaaja mukana. Teemme yhteistyötä tarvittaessa ravitsemusterapeutin kanssa. Henkilövaaka on tarvittaessa asiakkaiden käytössä toimistolla.

## **Hygieniakäytännöt**

Henkilökunta seuraa ja havainnoi päivittäin asiakkaiden hygieniatasoa. Tarvittaessa ohjataan ja tuetaan sen toteutumisessa.

Yksikössä noudatetaan yhteisiä hygienia- ja siivousohjeita. Kaikilla työntekijöillä on vastuu siitä, että hygieniataso säilyy ohjeistusten mukaisena. Kombossa on kaksi nimettyä hygieniavastaavaa. Hygienia omavalvontasuunnitelma on päivitetty tammikuussa 2024.

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

Kaikilla työntekijöillä tulee olla rokotesuoja (tartuntatautilaki § 48).

Yhteisöllisessä asumisessa omaohjaajat kannustavat, tukevat ja tarpeen mukaan tekevät yhdessä asiakkaan kanssa asunnon viikkosiivoustehtäviä. Asunnoissa on kirjalliset siivousohjeet ja tarvittavia siivousvälineitä asuntokohtaisesti. Isolla osalla Koulukatu 11 B kiinteistössä asuvilla yhteisöllisen asumisen asiakkailla käy ulkopuolinen siistijä 1–2 kertaa kuukaudessa.

Yhteisissä tiloissa on kirjalliset siivousohjeet esim. keittiön siivoukseen. Keittiötilan siivoaa ostopalveluna viisi kertaa viikossa (arkisin) ulkopuolinen Lähisiivous siivouspalvelu. Asiakkaiden vastuutehtäviin kuuluu myös keittiön pöytien ja lattioiden pyyhintää, ja ohjaajat ohjaavat ja auttavat tarvittaessa, jotta siivous tulee tehtyä oikeaoppisesti. Yleisten tilojen siivouksesta vastaa myös Lähisiivous siivouspalvelu viisi kerta viikossa arkipäivisin, mutta tehtäviä jaetaan myös ohjaajien kesken niin päivittäin kuin viikoittain erillisen listan mukaan.

Tukiasumisessa pääpaino asunnon siivouksesta on asiakkaalla itsellään. Omaohjaajan tehtävänä on kuitenkin huolehtia ja tarvittaessa asiakaskohtaisesti, konkreettisesti avustaa siivouksessa. Tukiasumisen asiakkailla on mahdollisuus tilata ulkopuolinen siistijä huolehtimaan asunnon siivouksesta. Asiakas on tällöin oikeutettu kotitalousvähennykseen ja asiakas tekee itse siivouksesta sopimuksen siivouspalvelun kanssa.

Kerrostalossa (13 J) asuvilla asiakkailla on käytössään kerroksissa 4, 5 ja 6. pyykinpesukone sekä kerroksissa 4 ja 6 kuivausrumpu. Nämä koneet ovat käytössä niin yhteisöllisen asumisen kuin tukiasumisen asiakkailla. Osalla asiakkaista on myös oma pyykinpesukone asunnossa. Kiinteistössä 11B on molemmissa kerroksissa pesukoneet ja alakerrassa myös kuivausrumpu. Asiakkailla on mahdollisuus käyttää yksikön liinavaatteita, jotka pestään Sopimusvuori ry:n pesulassa. Osa asiakkaista käyttää omia liinavaatteita.

### **Infektioiden torjunta**

Noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen ja asumispalveluille suunnattuja ohjeita. Saamme ajantasaisesti ohjeet ja uutiskirjeet Infektioiden torjuntayksiköstä. Komboon on laadittu hygieniaomavalvontasuunnitelma, jota käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Yksikön työntekijöillä on kaikilla sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutus. Yksikössä ja omaohjaajatapaamisissa keskustellaan ja annetaan ja annetaan ohjeita terveellisistä elämäntavoista kuten ravinto, lepo, liikunta ja hygienian hoito. Terveystilaa seurataan kokonaisvaltaisesti ja havainnoidaan päivittäin yhteisöllisessä asumisessa sekä tukiasumisessa omaohjaajatapaamisilla sekä ryhmätilanteissa.

Päävastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta on asiakkaalla itsellään. Omaohjaaja huolehtii yhteistyössä asiakkaan kanssa tarvittavista toimenpiteistä esimerkiksi lääkäriaikojen varaamisesta, säännöllisistä terveystarkastuksista, verensokeri- ja verenpaineen mittaustuksista sekä ravinto-ohjauksesta. Jos esim. verensokeriarvot ovat koholla, merkitään päiväkirjaan mittauspäivät ja ohjaaja on valvomassa mittaustilannetta. Verensokeriarvoja seurataan ja kirjataan Pegasos Omni360-järjestelmään tai Hilikkaan. Omaohjaaja on vastuussa siitä, että asiakas saa tarvitsemansa avun.

Kiireettömässä sairaanhoidossa omaohjaajat kannustavat niin yhteisöllisen asumisen kuin tukiasumisen asiakasta ja tarvittaessa huolehtivat, että asiakas saa tarvitsemansa hoidon,

esim. vuosittaiset terveystarkastukset sekä säännöllisen hammashoidon. Hammashoidon ja sairaanhoidon ajanvarausnumerot löytyvät lisäksi yhteisten tilojen ilmoitustaululta.

Kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa soitetaan numeroon 112 välittömän avun saamiseksi. Myös terveyspalvelujen neuvontaa voi konsultoida. Yhteisöllisen asumisen asiakkailla (Koulukatu 11 B kiinteistössä) on lisäpalveluna välitön puheyhteys turvapuhelimella Stella ensiapupalveluun klo 20–7 välisenä aikana. Virka-aikana ollaan ensisijaisesti yhteydessä asiakkaan hoitavaan psykiatriin. Tukiasumisessa ei ole klo 20 jälkeen käytössä turvapuhelinta. Käytännössä soitto numeroon 112 välittömän avun saamiseksi tai lähtö Acutan päivystykseen ovat vaihtoehtoina kiireellisissä tapauksissa.

Äkillisessä kuolemantapauksessa soitetaan hätäkeskukseen, josta otetaan yhteys viranomaisiin (poliisi ym.).

Yksikölle on laadittu lääkehoitosuunnitelma, jonka päivittää yksikön sairaanhoitajat yhteistyössä yksikön esihenkilön kanssa vähintään vuosittain.

Yhteisöllisen asumisen nuoremmat asiakkaat jakavat itse valvotusti lääkkeitä määräpäivinä dosettiinsa. Ohjaaja täyttää muutaman (iäkkäämmän) asiakkaan dosetit heidän puolestaan. Kaikkien yhteisöllisen asumisen asiakkaiden lääkkeitä säilytetään lukollisessa lääkekaapissa toimistossa. Osalla on dosetti asunnollaan/huoneessaan, mutta joillakin perustellusti dosetti on lääkekaapissa toimistossa, jossa he ottavat lääkkeensä päivittäin valvotusti.

Tukiasumisen asiakkailla valtaosalla lääkkeitä ovat omalla asunnolla ja he huolehtivat niistä itsenäisesti tai ohjaajan tuella. Kotikäynnillä seurataan lääkehoidon toteutumista sekä tarpeen mukaan huolehditaan mm. dosetin täytöstä. Erikseen sovittaessa myös tukiasunnossa asuvan asiakkaan lääkkeitä voidaan säilyttää toimistolla ja lääkkeen otto toteutetaan valvotusti (kts. lääkehoitosuunnitelma).

Osalla asiakkaista on injektiohoito. Kombossa ei tällä hetkellä pistetä lihakseen injektioita, vaan ne käydään ottamassa terveysasemalla. Henkilökunnan päiväkirjaan merkitään lääkkeitä hoitoon liittyviä asioita; mm. Leponex-labrat ja injektioajat. Henkilökunta huolehtii, että sovittu lääkehoito toteutuu. Ihon alle pistettäviä insuliineja eivät ohjaajat pistä tällä hetkellä, vaan asiakkaat itse.



Lääkehoidostaan ovat viime kädessä vastuussa palvelunkäyttäjät itse. Työntekijät ovat tarvittaessa apuna, tukena ja valvomassa lääkehoidon toteutumista. Viimeinen vastuu lääkehoidon toteuttamisesta on yksikön esihenkilöllä.

### **Monialainen yhteistyö**

Asiakasta koskevissa yhteistyökontakteissa yhteyttä otetaan hänen luvallaan/kanssaan. Yhteistyötä tehdään Treili Oy:n eri yksiköiden-, terveysasemien, psykiatrian poliklinikan, sosiaalitoimien ja edunvalvojien kanssa. Käytössä on Pegasos Omni360-sovellus (Pirhan asiakkaat) ja Hilikka-järjestelmä (ei Pirhan asiakkaat). Yhteyttä voidaan pitää puhelimitse, sähköpostitse ja verkostopalavereissa. Tärkeä yhteistyökumppani on päihde- ja mielenterveysasiakkaiden asiakasohjausyksikkö, joka ohjaa asiakkaita yksikköön ja jatkopaikkoihin.

Asiakkaan muuttaessa Komboon varmistetaan lupa tietojen luovuttamiseen ja kysytään ns. Kantasuostumus. Suostumukset tietojen luovutukseen ja sähköiseen reseptiin kirjataan Pegasos Omni360-sovellukseen, ei-Pirhalaisten kohdalla on käytössä sähköinen Hilikka-potilastietojärjestelmä, johon heitä koskevat tiedot kirjataan.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Pelastussuunnitelma löytyy yksikön yhteisistä tiloista, jossa se kuitataan luetuksi muuttaessa asumaan tai aloitettaessa työt yksikössä. Säännöllisin väliajoin asioita kerrataan yhdessä. Myös kotikäynneillä käydään poistumistilanteita teoreettisesti läpi ajoittain. Kombossa on kaksi ohjaajaa nimettynä palo- ja pelastusvastaaviksi, jotka päivittävät pelastussuunnitelman yhdessä esihenkilön kanssa. Turvallisuusriskejä käydään läpi raporteilla ja viikkokokouksissa sekä koko yhteisön kanssa yhteisökokouksessa. Raporttitilanteissa huomioidaan mahdolliset turvallisuusriskit esim. aggressiivisuus asiakkaan käytöksessä ja pidetään työryhmä tietoisena muuttuneista tilanteista. Vartioinnista vastaa Avarn-vartiointifirma. Vartija käy yön aikana pihapiirissä. Yöllä toimistossa on hälytyslaitteet päällä. Henkilökunnalla on hälytysnapit käytössä.

Omaohjaaja huolehtii, että uusi asiakas perehdytetään turvallisuusmääräyksiin. Lisäksi neuvotaan yhteisöllisen asumisen asiakkaille Koulukatu 11 B kiinteistössä sijaitsevien (molemmissa kerroksissa) turvpuhelimien käyttö (klo 20-07) välisenä aikana.

Yksiköstä löytyy ensiaputarvikkeet alakerran keittiötiloista, yläkerran käytävän lipastosta sekä toimiston tiloista (1 krs.). Työntekijöillä on voimassa oleva EA1-koulutus.

### **Henkilöstö**

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

Kombo yksikön esihenkilö on Riina Aho. Henkilökuntaan kuuluu kaksi sairaanhoitajaa, sosionomi ja 13 lähihoitajaa.

Yksikössä työskennellään arkisin klo 7–20.30 välillä ja viikonloppuisin klo 7.30–20.30 välillä. Työvuorot suunnitellaan aina niin, että sopimuksen mukainen minimimiehitys on suunnitelmalistassa. Asiakkaita yksikössä on yhteensä 52, joista yhteisöllisen asumisen paikkoja on 30 ja tukiasumisen paikkoja 22. Yksikön esihenkilö varmistaa henkilöstön riittävyyden työvuorosuunnittelulla. Pääsääntöisesti aamuvuorossa työskentelee 4–6 työntekijää ja iltavuorossa neljä työntekijää. Viikonloppuisin vahvuus on 3+3. Työvuorojen suunnitelmalista



pyritään aina suunnittelemaan yli vaaditun vahvuuden, jotta äkilliset poissaolot eivät aiheuttaisi liiallista henkilöstön vajausta.

Sijaistarpeesta vastaa yksikön esihenkilö huomioiden muun työryhmän näkemystä tilanteesta ja asiakasturvallisuus huomioiden. Ensisijaisesti kartoitetaan organisaation sisältä työntekijää ns. akuuttiin kiertoon. Viikonloppuisin vuorovastaava ja työvuoroon jäävä henkilökunta järjestävät työvuoroja tai hankkivat sijaisen. (Esim. sairaustapaukset). Säännölliset työryhmän kokoukset ja hyvä työnohjaus edesauttavat työhyvinvointia ja työkyvyn ylläpitämistä.

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

Osa palveluista toteutetaan alihankintana: Pesulapalvelut tulevat Sopimusvuori ry:ltä ja yleisten tilojen siivouspalvelut tulevat Lähisiivoukselta.

Lämpimät ateriat valmistetaan Treili Oy:n Lamminrannan keskuskeittiöllä ja toimitetaan sieltä Komboon.

### **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. Toimialajohtaja/rekrytointipäällikkö/esihenkilö tekee rekrytoinnin. Rekrytointitilanteessa jokaisen työhön hakevan opinto- ja työtodistukset tarkistetaan, EU:n ulkopuolelta haakevien 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 työpaikka-haastattelussa.

Kaikilta työhön rekrytoitavilta ohjaajilta vaaditaan LOVE-todistus (LOP teoria ja laskut, PKV, KIPU1) näiden lisäksi sairaanhoitajilta myös rokotuslupa ja PSYK (Mielenterveyden häiriöiden ja päihderiippuvuuksien lääkehoito). Lisäksi vaaditaan voimassa oleva EA-valmius, hygieniapassi ja varmistetaan ajantasainen rokotussuoja (Tartuntatautilaki § 48).

Yksikön esihenkilö tekee määräaikaiset työsopimukset. Vakinaisten toimien kohdalla työsopimukset allekirjoittaa toimitusjohtaja. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista uuden työntekijän täytyy esittää virallinen henkilötodistus henkilöllisyyden todentamiseksi.

Yli kaksi kuukautta kestävien työsuhteiden kohdalla tarkistetaan luottotiedot ja suoritetaan huumetestaus sekä pyydetään esittämään rikosrekisteriote perustuen lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta iäkkäiden kanssa työskentelystä.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Yksikön esihenkilö nimeää perehdyttäjän uudelle työntekijälle, mikäli ei itse toimi perehdyttäjänä. Myös samassa vuorossa oleva työntekijä perehdyttää aina uutta työntekijää. Opiskelijan perehdytyksestä vastaa opiskelusta vastaava ohjaaja. 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 siihen. Perehtyjä ja perehdyttäjä kuittaavat allekirjoituksellaan käytössä olevan perehdyttämislomakkeen, joka arkistoidaan sähköisesti. Lääkehoidon perehdytys tapahtuu yksikön sairaanhoitajan toimesta. Jos kyseessä on lyhytaikainen sijainen (1-3pv), on yksikössä pikaperehdytyslomake aamu- ja iltavuoroon.

Vuosittain käydään jokaisen työntekijän kanssa kehityskeskustelu, jonka pohjalta kartoitetaan kyseisen työntekijän koulutustarpeet. Suunnitelmat kirjataan ja budjetoidaan. Koulutustarpeet voivat muuttua tai tarkentua kuluvan toimintavuoden aikana, esim. toiminnan oleellisesti muuttuessa. Treili Oy:lle on luotu oma osaamiskartta, jossa on määritelty saman toimialan kaikille palveluntuottajille kuuluva perusosaaminen ja Treilin toimialakohtainen erityisosaaminen, jolla vastataan mm. kilpailutusten laatuvaatimuksiin. Treilin sisäisiin koulutuksiin kannustetaan aina osallistumaan.

Työvuorosuunnittelulla tuetaan tarvittaessa mahdollisuutta osallistua koulutuksiin. Työntekijät hakeutuvat koulutussuunnitelman mukaan koulutuksiin ja osallistuvat Treili Oy:n järjestämiin sisäisiin koulutuksiin. Täydennyskoulutusta on oltava vähintään 3 päivää/vuosi per työntekijä. Täydennyskoulutuksen tulisi palvella yksikön toimintaa ja kohdentua asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

## Toimitilat

Asiakkaat asuvat Sopimusvuoren Palvelukiinteistöjen vuokraamissa vuokra-asunnoissa, osoitteessa Koulukatu 13 J, 33200 Tampere tai Koulukatu 11 B, 33200 Tampere. Yksiöt ovat kooltaan 33,5–43,5 m<sup>2</sup>, kaksiot 51 m<sup>2</sup>. Kaikissa J-rapun asunnoissa on keittiönurkkaus, jossa on turvauuni ja jääkaappi. Koulukatu 11B:n puolella olevissa huoneissa ei ole omaa keittiönurkkausta, mutta jokaisessa huoneessa on oma jääkaappi. Tukiasuntojen puolella asiakas vastaa itse kalustuksesta ja sisustuksesta. Yhteisöllisessä asumisessa asunnon peruskalustus, kuten esim. sänky, keittiön pöytä ja tuolit tms. on mahdollista saada palveluntuottajan puolelta, mikäli omia kalusteita ei ole. Asunnoissa on lasitettu parveke, mutta tupakointi ei parvekkeilla ole sallittua. Asuntojen suihku- ja WC-tilassa on pyykkikoneen liitäntämahdollisuus. Jokaiseen asuntoon kuuluu häkkivarasto. Asunnoissa on ovipuhelimet. Jokaiseen asuntoon kuuluu lukittava postilaatikko ensimmäisessä kerroksessa.

Pyykinpesumahdollisuus on J-rapun 4., 5. ja 6. kerroksen yhteisissä siivoushuoneissa sekä Koulukatu 11B:n puolella sekä ala- että yläkerrassa.

Saunamahdollisuus on kiinteistön alimmassa kerroksessa J-rapussa, jonne on mahdollista varata oma saunavuoro. Koulukatu 11 B:n sauna sijaitsee yksikön toisessa kerroksessa.

Piha on asiakkaiden yhteisessä käytössä. Pihassa on tupakointikatos ja kesäisin mahdollisuus grillaukseen sekä pöytäryhmät aurinkovarjoineen.

Asiakkaat voivat kutsua vieraita asuntoonsa, eikä heille ole erityisiä vierailuaikoja. Asiakkaat ovat vieraistaan vastuussa niin, ettei vieraista koidu häiriötä muille asukkaille. Asiakkaiden omissa asunnoissa ovat yövieraat sallittuja. Toivottavaa olisi, että yövieraista ilmoitetaan etukäteen työntekijöille. Esimerkiksi pelastautumistilanteessa on tärkeää tietää rapussa olevien henkilöiden lukumäärä.

Koulukatu 13 J:n 4., 5., 6. ja 7. kerroksessa on yhteiset oleskelutilat asiakkaiden vapaasti käytettävissä. Tiloissa on mm. sohvaryhmä ja tv. Yhteinen oleskelutila on myös Koulukatu 11B:n puolella yläkerrassa sekä 1. kerroksen aulatilassa.

Työntekijöillä on yleisavaimet, joilla voi tarvittaessa mennä asuntoon. Asiakas antaa yksiköön muuttaessaan kirjallisen suostumuksen asuntoon menoon perustellusti työntekijän avaimella. Toimisto sijaitsee kiinteistössä Koulukatu 11B. Toimistotiloihin on vain työntekijöillä avaimet.

## **Teknologiset ratkaisut**

J-rapun puoleisen ulko-oven vieressä on ovisummeri kaikkiin asuntoihin. Jos ovisummeri ei toimi, on työntekijän velvollisuus ilmoittaa siitä välittömästi kiinteistön huoltoyhtiölle.

Käytössä on Stella turvapuhelin Koulukatu 11 B:n yhteisissä tiloissa, mistä yhteisöllisen asuminen asiakas voi soittaa 20–07 välisenä aikana. Uudelle asiakkaalle neuvotaan turvapuhelimen käyttö ja välillä kerrataan aamukokouksissa puhelimen käyttöä ja tarkoitusta.

Toimistotiloissa on Avarn-liiketunnistinjärjestelmä. Käytössä on myös Avarn-hälytyspainikkeet, joista hälytys menee suoraan sekä vartijalle että yksikön kahteen puhelimeen.

Koulukatu 13 J osoitteessa ulko-ovet ovat lukittuina kello 22.00–07.00 välisenä aikana. Koulukatu 11 B osoitteessa ympäri vuorokauden.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikön esihenkilö Riina Aho p. 050 407 8585. Hälytyspainikkeet testataan joka kuukauden ensimmäinen maanantai.

## **Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

Ensisijaisesti omaohjaaja huolehtii, että asiakas saa tarvitsemansa apuvälineet Tampereen kaupungin apuvälineyksiköstä. Pirkanmaan hyvinvointialueella toimii yhteinen hoitotarvikepalvelu, joka palvelee kaikkia pirkanmaalaisia hoitotarvikejakelun asiakkaita. Hoitotarvikkeet (esim. verensokerimittarit) toimitetaan asiakkaille PostNordin kautta. Omaohjaaja auttaa tarvittaessa asiakasta tekemään tilauksen sähköisen tilauslomakkeen avulla tai soittamalla hoitotarvikepalveluun. Mikäli asiakkaalla on henkilökohtaisia lainattuja laitteita tai apuvälineitä, opastuksesta huolehtii laitteen lainannut taho. Myös yksikön henkilökunta tukee ja auttaa välineiden käytössä.

Yksiköstä löytyy seuraavat yhteiskäytössä olevat laitteet:

Omron-verenpainemittari M3, SN: 202202019526V, hankittu 06/22

Omron-verenpainemittari M2, SN: 202110026241N, hankittu 06/22

Alkometri Alcovisor Mars, hankittu 10/23.



Kuumemittari, kontaktiton lääkinällinen infrapunakuumemittari Geratherm non Contact SN: 002509. Hankittu 10/20.

Beurer (vaaka), SN: 002509, hankittu 06/22

### **Lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus**

Ilmoitus osoitetaan ensin esihenkilölle, jonka jälkeen asia käsitellään yksikön viikkopalaverissa. Yksikön esihenkilö toimittaa vaaratilanneilmoituksen myös toimialajohtajalle sekä selvityksen asian käsittelystä. Lomake toimitetaan sähköisesti osoitteeseen: **laitevaarat@fimea.fi**

### **Lääkinnällisistä laitteista ammattikäytössä vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Toimialatasolla toimialajohtaja Tuija Linkova-Saarinen 050 4428 271

Kombossa esihenkilö Riina Aho 050 407 8585

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Kaikki yksikössä työskentelevät työntekijät ja opiskelijat perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan. Kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään perehdytysohjelman avulla asiaan. Uudistuneet lait ja määräykset käydään yhdessä läpi viikkopalavereissa.

Jokainen työntekijä sitoutuu työsopimuksen allekirjoittaessaan noudattamaan salassapitosäännöksiä. Salassapito- ja vaitiolosäännöt koskevat myös opiskelijoita, työharjoittelijoita ja –kokeilijoita.

Pirhan asiakkaiden kohdalla käytössä on sähköinen potilastietojärjestelmä Pegasos Omni360-sovellus ja rakenteinen kirjaaminen. Pegasos Omni360-sovellukseen tehdään kirjaus yhteisöllisen asumisen asiakkaista joka vuorosta ja tukiasumisen kohdalla jokaisesta kontaktista/kotikäynnistä (1-5 kertaa/viikko) ja asiakkaan muista yhteydenotoista. Väliarvio tehdään kuukauden välein tai tarvittaessa useammin. Kuntoutussuunnitelman tarkistus tehdään vähintään puolen vuoden välein. Ei-pirhalaisten kohdalla samat tiedot kirjataan Hilkkapotilastietojärjestelmään.

Suojaamattomassa sähköpostissa ei lähetetä palvelunkäyttäjien tunnistetietoja. Palvelunkäyttäjien henkilökohtaisia tietoja ei ole näkyvillä toimistotilassa.

Toukokuussa 2023 otettiin koko Treilissä käyttöön kaksivaiheinen tunnistautuminen.

Pegasos Omni360-tunnukset sijaiselle tai uudelle työntekijälle hankkii yksikön esihenkilö. Esihenkilö hakee tunnuksia Pirhan sidosryhmäportaalin kautta, jonka jälkeen työntekijä hyväksyy hakemuksen ja saa tunnukset kirjautua Pirhan etätyöpöydälle. Pegasokseen kirjautuminen tapahtuu sote-toimikortilla ja sen hankintaa edellytetään kaikilta työntekijöiltä (poikkeuksena opiskelijat), jolla varmistetaan tietoturvallinen tunnistautuminen. Myös opiskelijat noudattavat salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta yksikössä näkemiensä ja kuulemiensa asioiden suhteen.

Tiedon jakamisesta sosiaalisessa mediassa on annettu erillinen ohjeistus.

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



Tietoturvaan liittyvä koulutus järjestettiin koko Treilin henkilöstölle viimeksi marraskuussa 2022. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain tietoturvaan liittyvän verkkokoulutuksen, jonka todistus arkistoidaan sähköisesti.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Viestintäpäällikkö Mirva Leppälaakso p. 050 571 2779.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

## 9 YHTEEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

**Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen on teema, joka noussut esiin erityisesti Koronavuosien jälkeen. Yksilöllisyys sekä yhteisöllisyys asiassa huomioiden.**

| Teema:                                                            | Tavoite:                                                                                                                                                                | Keinot:                                                                                                                                                                                                                          | Arviointi:                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen</b>                     | Yksilöllisen kuntoutumistyön merkitys ja sen ymmärtäminen osana yhteisöä.                                                                                               | Asiakkaat mukaan väliarvioiden kirjaamiseen ja oman kuntoutumisprosessin arvioiminen aktiivisesti ja säännöllisesti. Gas-tavoitteiden laatiminen jokaiselle asiakkaalle.                                                         | 05/24 ja 10/24 viikkopalaverissa.                                                          |
| <b>Ryhmätoiminnan monipuolisuus ja sen kehittäminen</b>           | Ympäristönäkökulmaan ja kestävään kehitykseen pohjautuva omaan kotiin ja kodinhoitoon liittyvä ryhmätoiminta. Tarkoitettu yksikön jokaiselle asiakkaalle. Aloitus 08/24 | 3 kerran ryhmäkokoukset 3–4 asiakkaalle kerrallaan teemoina kierrätys/kestävä kulutus, oman asunnon puhtaanapito, vastuullisuus ja arvot/kestävä kulutus.                                                                        | 11/24 viikkopalaverissa ja yhteisökokouksessa.                                             |
|                                                                   | Suljetut DKT-ryhmät keväällä ja syksyllä.                                                                                                                               | Työryhmästä suurin osa käynyt DKT-koulutuksen. Aiemmin koulutuksen käyneet ja ryhmää ohjanneet uusien koulutuksen käyneiden tukena/mentoreina ryhmän suunnittelussa ja ohjauksessa.                                              | 05/24 ja 11/24 viikkopalaverissa.                                                          |
| <b>Työssäjaksaminen, tiimityöskentely ja oman työn johtaminen</b> | Työssäjaksamisen lisääminen hyödyntämällä entistä paremmin tiimityöskentelyä sekä työryhmän monipuolista osaamista.                                                     | Säännölliset tiimipalaveri vähintään 1 x kuukaudessa. Muistiot tiimipalaverista ja päätöksistä tiedottaminen koko työryhmälle viikkopalaverissa. Teeman miettiminen valmiiksi työnohjaukseen edellisen viikon viikkopalaverissa. | Kevään ja syksyn 2024 viimeisissä työnohjauksissa sekä 06/24 ja 12/2024 viikkopalaverissa. |





## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omavalvonnan itsearviointi toteutetaan yksikössä tammi-, huhti-, heinä- ja lokakuussa yksikön sosionomin ja/tai sairaanhoitajien toimesta. Tätä varten on olemassa lomake/ohjeistus, jota käytetään itsearvioinnin tukena. Omavalvonnan seurantaraportti tehdään touko- syys- ja tammikuussa.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön esihenkilö.**

Paikka ja päiväys 19.6.2024

Allekirjoitus Riina Aho