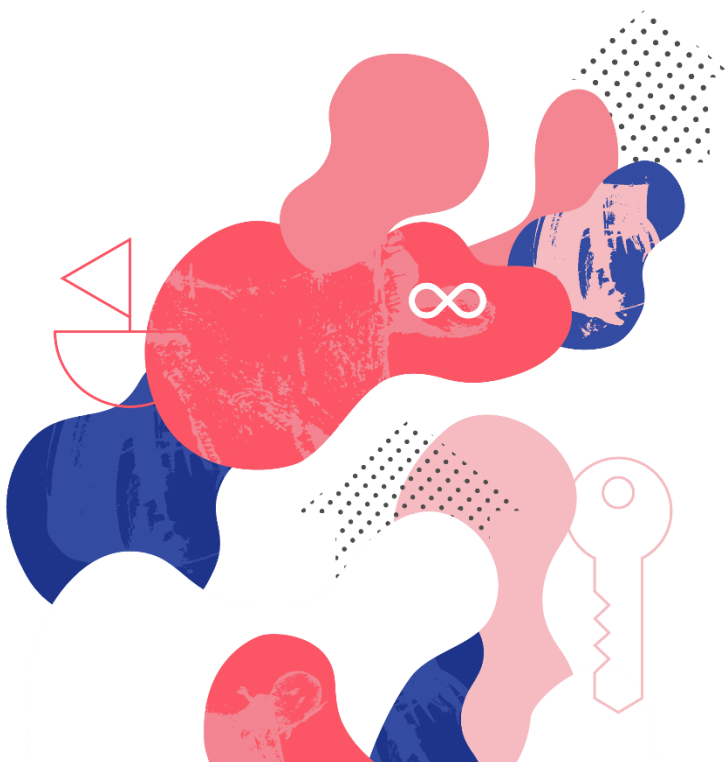




SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

TREILI OY HÄMEENPUISTO

24.5.2024



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS	25
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	30
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	32
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	33

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/-kokonaisuus

Yhteisöllinen asuminen ja tuettu asuminen tukiasunnossa

Nimi: Hämeenpuisto

Katuosoite: Hämeenpuisto 21 A 5

Postinumero: 33210 Postitoimipaikka: Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mediapolis Ransunraitti, 33270 Tampere

Palvelumuoto

Yhteisöllistä- ja tukiasumista mielenterveys- ja/tai päihdeasiakkaille sekä kotiutujan paketti (ns.kopa-tuki) itsenäiseen asumiseen muuttaville. Asiakaspaikkoja yhteensä 37 (yhteisöllinen asuminen 18 paikkaa, tukiasuminen 19 paikkaa, kopa-tuki 10 paikkaa).

Esihenkilö: Johanna Grönlund

Puhelin: 0447809896 Sähköposti: johanna.gronlund@treili.fi

Toimilupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut): yhteisöllinen asuminen, tuettu asuminen tukiasunnossa, muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.1.2017

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajina toimivat Kotipalvelu Jade (yleisten tilojen siivous), pesula- ja ruu-
ankuljetuspalvelut tuottaa Sopimusvuori ry:n Kanava, vartiointipalvelut Avarn Security.

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 yhteistyössä toimialajohtajan kanssa yhteistyöstä ostopalveluidentuottajien kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Yksikön esihenkilö Johanna Grönlund, johanna.gronlund@treili.fi

Puhelin: 0447809896 sekä muu henkilökunta (sairaanhoitaja, sosionomia ja kahdeksan ohjaajaa).

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tapahtuu kuitenkin vähintään kerran vuodessa ja päivitykseen osallistuu koko työryhmä.

Lisäksi omavalvonnan itsearviointi toteutetaan 4 kertaa vuodessa yksikön esihenkilön, sosionomin ja/tai sairaanhoitajien toimesta. Tätä varten on olemassa lomake/ohjeistus, jota käytetään itsearvioinnin tukena. Omavalvonnan raportti laaditaan 3 kertaa vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma löytyy 2.kerroksen ryhmätilasta sekä on julkisesti nähtävillä Treilin verkkosivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Treili Oy:n tavoitteena on ihmisten tarvitsemien sosiaali- ja terveystalvelujen tuottaminen heidän kodeissansa, kotikulmilla ja työpaikoilla. Toimimme ennakoiden, yhteistyössä ja yhteisöllisyyttä vaalien. Edistämme asiakkaiden mielekästä elämää, heidän osallisuuttaan ja kanssakulkijuuttaan lähiympäristöissä.

Hämeenpuisto tarjoaa yhteisöllistä ja tukiasumista mielenterveys- ja/tai päihdekuntoutujille. Pääasiallisena kohderyhmänä ovat nuoret aikuiset. Henkilökuntaa on paikalla vuoden jokaisena päivänä klo 7–20.30 välisenä aikana. Yhteisöllisessä ja tukiasumisessa työskentely perustuu asiakkaan kanssa laadittuun palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Asiakkaita tuetaan löytämään itselleen mielekkäitä asioita ja ohjataan arjen sujumisessa. Palvelu sisältää mm. tukikäynnit asiakkaan luona yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja asiakkaan lääkityksestä huolehtimisen. Tuki sisältää psyykkisen hyvinvoinnin tukemista ja seurantaä sekä ohjausta arjen hallintaan liittyvissä asioissa esimerkiksi tukikeskusteluilla. Lisäksi yhteistyö verkostojen kanssa on tärkeää sekä tiivis yhteistyö asiakkaan läheisten sekä hoitotahon ja/tai oman sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteisöllisyys mahdollistaa vertaistuen, vuorovaikutustaitojen harjoittelun sekä mahdollisten uusien ystävyysuhteiden syntymisen. Lisäksi perustana on asiakkaan ja omaohjaajan luottamuksellinen työskentely.

Hämeenpuisto tuottaa tarvittaessa kotiutujan pakettia itsenäiseen asumiseen muuttavalle asiakkaalle 1-3 kk ajan.

Yksikön toimintaa ohjaavat keskeiset lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina vammaispalvelulaki sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolaki.

ORGANISAATION ARVOT

Arvokeskusteluprosessissa on huomioitu asiakkaiden näkemys ja keskustelu on käyty yhdessä asiakkaiden kanssa.

Ihmisarvon kunnioittaminen ja sen toteutumisen edistäminen

Asiakkaat kuvailevat ohjaajien kohtelevan heitä hyvin ja kohtaaminen on kunnioittavaa sekä arvostavaa. Arvostus näkyy mm. siinä, että asiakkaat huomioidaan yksilöinä. Heitä kuunnellaan sekä pyyntöjä ja toiveita kuullaan. Ohjaajat muistavat, mitä asiakkaan kanssa ovat puhuneet. Asiakkaat kokevat saavansa apua ja tukea yksilöllisesti erilaisiin asioihin ja näihin etsitään aktiivisesti ratkaisuja. Asiakkaille tärkeää on se, että ohjaajat viettävät aikaa heidän kanssaan ja asiakkaat nostavatkin esiin ohjaajien luoman ilmapiirin ja heittäytymisen keskusteluun olevan tärkeänä tekijänä yhteisöllisyydessä. Asiakkaat otetaan mukaan yhteisten menojen ja arjen asioiden suunnitteluun, mikä osaltaan tukee asiakkaiden osallisuutta, vertaistukea sekä tunnetta siitä, että kuuluu yhteisöön. Yhteiset ruokailut ja juhlat ovat tärkeitä tapahtumia, jossa voidaan juhlistaa asiakkaiden saavutuksia yhdessä yhteisönä. Asiakkaat antavat palautetta erilaisten henkilöstöön liittyvien muutosten vaikutuksesta myös heihin ja toivovat, että myös heidät huomioitaisiin näissä tilanteissa paremmin. Omaohjaajasuhteen päättäminen ja ajan antaminen asian käsittelyyn koetaan tärkeäksi.

Toivon ylläpitäminen

Asiakkaat kuvailevat ohjaajien luovan toiveikasta ilmapiiriä mm. olemalla kannustavia, eivätkä luovuta, vaikka asiakkailla olisikin haasteita tietyissä asioissa. Ohjaajat tukevat konkreettisesti asioiden käytäntöön laittamisessa ja tulevaisuuden suunnittelu yhdessä ohjaajan kanssa luo toivoa. Esimerkiksi tulevaisuuden aarrekarttojen tekeminen luo ajatuksia ja suunnitelmaa tulevaisuuteen liittyen. Myös asiakkaat ovat toisiaan kohtaan kannustavia ja ohjaajat osoittavat kiinnostusta asiakkaiden asioita kohtaan. Tästä saa asiakkaiden mielestä vaikutelman, että ohjaajat pitävät työstään.

Rohkeus

Rohkeus näkyy asiakkaiden mielestä Hämeenpuistossa siinä, että heitä rohkaistaan kokeilemaan uusia asioita, vaikka ne aluksi jännittäisi tai olisi hankalia. Rohkeutta on tulla asumaan yksikköön ja ottaa apua vastaan ja hoitaa itseään. Rohkeutta on olla oma itsensä ja Hämeenpuistossa tämä toteutuu, sen mahdollistaa salliva ympäristö. Ohjaajilla on rohkeutta kysyä ”mitä kuuluu?” hankalinakin hetkinä. Asiakkaat kuvailivat myös, että rohkeutta

on nousta ylös, kun kaatuu. Hämeenpuisto koetaan turvalliseksi ympäristöksi nousta takaisin ylös. Rohkeutta on osallistua ryhmiin ja tapahtumiin. Rohkeutta on heittäytyä toimintaan ja ympäristö on turvallinen harjoitella ryhmissä olemista. Rohkeutta on kohdata asi-oita, jotka ovat hankalia itselle. Ohjaajat kannustavat ja rohkaisevat menemään epämu-
vuusalueelle kuntoutumisen edistämiseksi. Pyrkimyksenä on vahvistaa asiakkaiden si-
säistä rohkeutta niin, että ohjaajien rohkaisu kävisi tarpeettomaksi.

Luottamus

Asiakkaat kokevat, että heidän yksityisyyttään kunnioitetaan eikä omat asiat kantaudu oh-
jaajien toimesta muille. Tämä koettu itsestään selvyudeksi. Luottamuksen syntymiseen
auttaa ohjaajien inhimillinen sekä tasavertainen kohtaaminen ja kommunikointitaidot (sil-
miin katsominen ja samalle tasolle tuleminen). Luottamusta asiakkaat kuvailivat mm. siten,
että se mikä tulee ilmi ryhmässä, jää ryhmään. Asuintovereihin voi myös pääasiassa luot-
taa ja ilmapiiri on turvallinen.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan työnjako

Työsuojelun riskikartoitus tehdään kaksi kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan. Päivitykseen osallistuu koko työryhmä. Riskikartoitukseen kirjataan vastuuhenkilöt ja toimenpiteet, mitä on suunniteltu tehtäväksi mahdollisille riskeille sekä aikataulu. Kartoitukseen kirjataan myös tehdyt toimenpiteet. Päivitetty riskikartoitus lähetetään toimialajohtajalle sekä työsuojelupäällikölle, joka toimittaa oman kappaleen työterveyshuoltoon. Työn vaarojen arvioinnissa voi käyttää apuna työsuojelupäällikköä, työsuojeluvaltuutettua tai työterveyshuoltoa.

Lisäksi asiakkaille toteutetaan riskikartoitus kaksi kertaa vuodessa, jossa fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset riskit on kuvailtu asiakkaiden näkökulmasta. Myös tähän kartoitukseen kirjataan vastuuhenkilöt, toimenpiteet sekä aikataulu.

Yksikön pelastussuunnitelma, asianmukainen perehdytys sekä riskikartoitus ovat välineitä riskitilanteiden ennakoinnissa. Treilin työsuojeluohjelma ohjaa järjestämään puitteet työn tekemiseen turvalliseksi. Treili Oy:llä on toimintaohjeet fyysisen- ja henkisen väkivallan uhan tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi.

Liite 1. Työsuojelun sisäinen riskikartoituslomake

Liite 2. Toimintaohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle

Liite 3. Toimintaohje henkisen väkivallan, kiusaamisen ja syrjinnän käsittelemiseksi Treilillä

Riskien tunnistaminen ja ilmoitusvelvollisuus

Treilin työsuojeluohjelma ohjaa turvallisen työn tekemiseen, turvallisiin työtiloihin ja välineisiin. Työsuojelun toimintaohje on laadittu vuodelle 2023–2025 ja tämä on työntekijöille luettavissa Intran sivuilta.

Työntekijät tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat tai muut omavalvonnan toteutumiseen liittyvät riskit yksikön esihenkilölle ja muulle työryhmälle tietoon välittömästi tai

viimeistään kerran viikossa toteutuvassa viikkopalaverissa. Asiakkaat voivat tuoda epäkohdat esille välittömästi ohjaajille tai yksikön esihenkilölle tai asiakkaiden viikkopalaverissa, joka toteutuu kahden viikon välein. Epäkohdat käydään läpi koko henkilökunnan ja/tai muiden asiaan liittyvien kanssa sekä sovitaan tarpeen mukaisista toimenpiteistä. Epäkohdat kirjataan ja yksikön esihenkilö vie kirjaukset/ilmoitukset eteenpäin tarvittaessa ohjeen mukaisesti organisaation työsuojeluun ja/tai hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehelle. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot löytyvät asiakkaiden yhteisistä tiloista alakerrasta sekä ohjaajien toimistolta.

Yksikön esihenkilö lähettää kaksi kertaa vuodessa työryhmän kanssa päivitetyn työsuojelun sisäisen riskikartoituslomakkeen työn vaara- kuormitustekijöistä toimialajohtajalle ja työsuojelupäällikölle.

Läheltä piti-ilmoitukset ja turvallisuuspoikkeamat lähetetään sähköisesti työsuojelupäällikölle ja tiedoksi myös toimialajohtajalle.

Yksikön pelastussuunnitelma löytyy Lahtiset Yhtymän verkkosivuilta ja kaikki uudet asiakkaat ja työntekijät lukevat ja kuittaavat sen edellä mainituilla sivuilla. Pelastussuunnitelmaa käytetään ennakkoinnin välineenä.

Treilissä on käytössä myös väärinkäytösepäilyjen ilmoituskanava First Whistle, joka löytyy Treilin nettisivuilta. Väärinkäytösepäilyjen ilmoituskanavan käyttöönotto perustuu ilmoittajansuojelulakiin ja Euroopan unionin ilmoittajansuojeludirektiiviin. Ilmoituskanava on tarkoitettu henkilöstölle ja sidosryhmille. Ilmoitetut rikkomukset voivat liittyä esim. taloudellisiin asioihin, ympäristönsuojeluun, elintarvikkeiden turvallisuuteen yms.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta koko asumisjakson ajan suljettuun palautelaatikkoon, joka löytyy ala-aulasta. Palautelaatikko tyhjennetään kerran viikossa ja palautteet käsitellään sekä ohjaajien että asiakkaiden viikkopalaverissa. Lisäksi erillisellä palautelomakkeella kerätään palautetta kaksi kertaa vuodessa. Myös pois muuttaessa asiakkaalta pyydetään palautetta paperilomakkeella. Palautteet toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka tekee näistä koontin kerran vuodessa (ja tarpeen mukaan). Tämä koonti käsitellään ja analysoidaan koko henkilöstön kesken viikkopalaverissa.

Omaisilta kerätään palautetta kirjallisesti kerran vuodessa. Kysely lähetetään omaisten sähköpostiin, jos asiakas on antanut luvan ilmoittaessaan omaisten yhteystiedot. Omaisilla on mahdollisuus tuoda esiin epäkohdat tai antaa palautetta myös ohjaajille tai yksikön

esihenkilölle joko vieraillessa yksikössä tai puhelimitse. Lisäksi omaisten päivä järjestetään joka toinen vuosi. Epäkohdat ja palautteet käsitellään tapauskohtaisesti joko heti tai viikko-palaverissa.

Vakavista haittatapahtumista tehdään vapaamuotoinen ilmoitus Pirhan Kirjaamoon, jossa kuvataan tapahtuma sekä läsnäolijat.

Liite 4. Turvallisuuspoikkeama/Läheltä piti-ilmoitus

Liite 5. Lääkepoikkeama ilmoitus

Liite 6. Ilmoitus työnantajalle häirintäasiassa

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Yksikössä riskit käsitellään ensi tilassa oman työryhmän ja muiden asianomaisten (asiakkaat/omaiset) kanssa joko viikkopalavereissa tai pienemmällä kokoonpanolla. Palavereista tehdään muistio ja nämä arkistoidaan vähintään yksikköön säilytettäväksi. Kerran kuussa toteutuvassa ryhmätyönohjauksessa voidaan myös asioiden käsittelyä jatkaa. Tapahtumat dokumentoidaan liitteiden 4-6 mukaisesti, mitkä yksikön esihenkilö lähettää eteenpäin tarvittaessa oikeille tahoille. Lääkepoikkeamat käsitellään tapahtuman jälkeen seuraavassa viikkopalaverissa ja yksikön sairaanhoitaja tekee kerran vuodessa koonnin, joka käsitellään työryhmän kesken ja tarkastellaan sekä sovitaan laajemmista kehittämistarpeista.

Korjaavat toimenpiteet

Kaikilla työryhmässä on vastuu havainnoida ja tuoda julki havaitsemiaan epäkohtia. Tilanteisiin pyritään reagoimaan mahdollisimman nopeasti keskustelemalla työryhmän kanssa, jolloin korjaavista toimenpiteistä sovitaan. Vastuu näiden toteutumisesta on sekä yksikön esihenkilöllä sekä tilanteen mukaan asiakokonaisuudesta vastaavan työryhmän jäsenellä. Yksikön esihenkilö delegoi tarvittavat käytännön toimet, tämä kirjataan muistioon tai riskikartoitukseen ja esihenkilö myös huolehtii, että toimenpiteet on tehty.

Jos tapahtuma on ollut psyykkettä 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 puhelimitse tai sähköpostitse. Yksikön henkilökunnan kanssa asioista puhutaan päivittäisellä raportilla tai viikkopalaverissa. Viikkopalavereista jaetaan muistiot työntekijöille sähköpostitse. Tarvittaessa asiakkaita tiedotetaan esim. erikseen järjestettävässä kokouksessa, viikkopalaverissa, WhatsApp-viestiryhmän kautta tai paperillisella tiedotteella. Organisaation tason muutoksista saadaan tietoa suoraan yksikön esihenkilöltä, toimialajohtajalta tai viestintäpäälliköltä esim. sähköpostitse.

Liite 7. Päihdeohjelma

Liite 8. Defusing

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Päätöksen palveluntarpeesta tekee Pirhan asiakkaiden kohdalla päihde- ja mielenterveyspalvelujen asiakasohjaus yhteistyössä yksikön henkilökunnan ja asiakkaan kanssa. Ulkopaikkakuntalaisten asiakkaiden kohdalla lähettävä taho ottaa suoraan yhteyttä yksikön esihenkilöön. Tutustumiskäynnin/alkukartoituksen ja asumispäätöksen ollessa kunnossa, asiakas voi muuttaa yksikköön.

Asiakkaan muuttaessa Hämeenpuistoon tehdään kuntoutussuunnitelma yhdessä asiakkaan sekä tilaajan edustajan kanssa kuukauden sisään muutosta. Lisäksi Pirhan asiakkaiden palvelutunnit kirjataan Pegasokseen kuukauden sisään muutosta, jotka määrittävät asiakasmaksun määrän. Pirhan asiakkaiden kuntoutussuunnitelma kirjataan Pegasokseen. Ulkopaikkakuntalaisten kuntoutussuunnitelma kirjataan Hilikka-järjestelmään. Toteutumista seurataan päivittäin ja huomiot kirjataan joko Pegasokseen tai Hilikka-tietojärjestelmään. Lisäksi kerran kuussa päivitetään väliarvioinnit sekä kuntoutussuunnitelma tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein tai tarpeen mukaan. Yksikössä on käytössä GAS-menetelmä (Goal Attainment Scaling) sekä itse laadittu yhteinen kuntoutussuunnitelmapohja. Kuntoutussuunnitelman säännöllisestä päivittämisestä vastaa asiakkaan omat nimetyt ohjaajat. Lisäksi sosionomin ja sairaanhoitajan työnkuvaan kuuluu toteutumisen ajanmukaisuudesta vastaaminen.

Uusi työntekijä perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin ja kuntoutussuunnitelmiin. Yhteisöllisen asumisen asiakkaista kirjataan päivittäin molemmista vuorosta ja tukiasumisen osalta vähintään viikoittain sekä oleelliset huomiot. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua kirjauksiin.

Kaikilla asiakkailla on omaohjaaja ja kaksi varaomaohjaajaa, jotka muodostavat tiimin. Omaohjaaja huolehtii, että muu työryhmä on tietoinen asiakkaan kuntoutustavoitteista. Asiakkaan kanssa pidetään omaohjaajakeskusteluja, joissa yhdessä mietitään tavoitteita ja niiden toteutumista. Yksikössä on työntekijöiden raportti klo 12.30–13 päivittäin, missä käydään asiakkaiden kuntoutumista läpi.

Kuntoutumiseen liittyviä neuvotteluja pidetään puolen vuoden välein tai tarvittaessa useammin (henkilökunnan, asiakkaan, omaisen tai hoitotahon pyynnöstä). Asiakas voi halutessaan pyytää neuvotteluihin mukaan myös läheisiä/omaisia. Omaiset voivat olla muutenkin yhteydessä henkilökuntaan, jos asiakas on antanut suostumuksensa yhteistyöhön. Työntekijät osallistuvat asiakkaitten hoitoneuvotteluihin joko sairaalassa tai psykiatrian poliklinikoilla.

Omaohjaajan ja asiakkaan luottamus- ja yhteistyösuhde luo pohjan palveluntarpeen arvioinnille. Asumisen ja kuntoutumisen tarvetta arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä asiakkaan, työryhmän, hoitavan lääkärin ja asiakasohjauksen edustajan kesken. Tarvittaessa tuen tarpeen muuttuessa, tehdään palvelupyyntö asiakasohjaukseen tai ulkopaikkakuntalaisen asiakkaan kohdalla ollaan yhteydessä kotikunnan edustajaan asiakkaan jatkoista.

Liite 9. Kuntoutussuunnitelma

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Hämeenpuiston yksikössä asuminen perustuu asiakkaan omaan tahtoon ja vapaaehtoisuuteen. Yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä oman näköisen elämän löytämiseen tuetaan. Asiakkailta on omat asunnot sekä avaimet asuntoihinsa. Tulotilanteessa asiakas allekirjoittaa henkilötietolomakkeen, jossa hän antaa luvan ohjaajille mennä perustellusti omilla avaimilla asuntoonsa. Tällaisia syitä ovat esim. huoli asiakkaan psyykkisen voimien heikentymisestä tai jos asiakasta ei ole tavoitettu koko vuoron aikana (yhteisöllisessä asumisessa). Tukiasumisen asiakkaitten kohdalla asunto käydään katsomassa, jos asiakasta ei ole tavoitettu viikon sisään, edes puhelimitse tai tekstiviestillä.

Yksikössä asiakkaat otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen viikkopalaverissa, jossa mietitään mm. ryhmien sisältöjä. Lisäksi asiakkaita kannustetaan osallistumaan yksikön yhteisten asioiden hoitamiseen tasapuolisesti, mutta kuitenkin henkilökohtainen elämä ja menot etusijalla. Lähtökohtana on itsenäisempään asumiseen ohjaaminen ja tukeminen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty työntekijän ilmoitusvelvollisuus, jos hän havaitsee asiakkaan oikeuksien laiminlyömistä, kaltoinkohtelua tms. Ilmoitus tehdään myös kaltoinkohtelun uhasta tai kulttuurista, joka voi johtaa kaltoinkohteluun. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa mitään vastatoimia, kun hän tekee kyseisen ilmoituksen.

Työryhmä ja viime kädessä yksikön esihenkilö ovat 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. Ko. 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 potilasasiamieheen, jonka puhelinnumero löytyy alakerrasta asiakas tietokoneen luota.

Koko yhteisöä koskevat haitta- ja vaaratilanteet käsitellään viikkopalavereissa. Palavereista tehdään muistio, johon kirjataan mm. päätökset, josta ne ovat kaikkien luettavissa.

Jos omaisella on huomautettavaa toiminnasta, pyrimme ensin yksikössä keskustelemaan asiasta omaisen, asiakkaan ja henkilökunnan kanssa. Kirjaamme keskustelun pääkohdat ja säilytämme dokumentit yksikössä. Jos asiakas tai omainen haluaa tehdä reklamaation, häntä ohjeistetaan toimimaan omavalvontaohjelman ohjeen mukaisesti. **(kts asiakkaan oikeusturva)**

Liite 10: Potilasasiamiehen työnkuva ja yhteystiedot

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Yksikön avoin ilmapiiri kannustaa asiakkaita palautteen antamiseen toimintaan liittyen. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta aina joko suullisesti tai kirjallisesti. Palautetta kerätään säännöllisesti asiakkailta kaksi kertaa vuodessa sekä asumisjakson päätyttyä. Lisäksi omaisilta kerätään palautetta kerran vuodessa. Toimialajohtaja tekee koonnit asiakaspalautteista kaksi kertaa vuodessa sekä yksikön esihenkilö kokoaa palautteet pois muuttaneiden ja omaisten kohdalla. Yhteenveto käydään läpi työryhmän sekä asiakkaiden kanssa, jolloin keskustellaan tarvittavista kehittämistoimenpiteistä, aikataulusta ja työnjaosta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta käytetään avuksi esimerkiksi ryhmätoimintojen suunnittelussa tarpeita ja toiveita vastaaviksi sekä toimintasuunnitelmaa tehtäessä seuraavalle vuodelle. Asiakaspalautteet käsitellään yhdessä työntekijöiden viikkopalaverissa ja asiakkaiden viikkopalaverissa. Asiakaspalautteen pohjalta mietitään yksikön arjen toimivuutta. Johtoryhmän kokouksessa asiakaspalautteita käsitellään organisaatiotasolla.

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

Toimialajohtaja Tuija Linkova-Saarinen p. 050 442 8271, tuija.linkova-saarinen@treili.fi

Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ovat keskitetty Pirkanmaan hyvinvointialueelle

Potilaat ja asiakkaat voivat ottaa yhteyttä asiavastaaviin soittamalla tai lähettämällä kirje-postia. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä myös suomi.fi-palvelun tietoturvallinen viestin lähetyksen potilas- ja sosiaaliasiavastaaville. Sähköpostilla saa neuvontaa yleisissä asioissa.

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

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

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.

Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

Työssään kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

Kuluttajaneuvonnassa pyritään ohjeilla ja sovittelutoimilla siihen, että riita-asian osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä, eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa.

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Saat asiantuntijalta maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse tai verkkolomakkeella.

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

p.029 505 3050

<https://www.kkv.fi/yhteystiedot/>

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työntekijöiden viikkopalaverissa. Yksikön esihenkilö huolehtii, että kaikilla työntekijöillä on sama tieto asiasta ja muutoksista. Yksikön esihenkilö antaa kirjallisen vastineen muistutuksen tekijälle. Asia pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan yksikön ja muistutuksen jättäneen henkilön kanssa. Tarvittaessa asia viedään eteenpäin johtoryhmään ja/tai toimitusjohtajalle. Mikäli asia ei ratkea tätä kautta, palvelunkäyttäjä voi halutessaan tehdä kantelun ja viedä sen ratkaistavaksi aluehallintovirastoon.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1-4 viikkoa niiden saapumisesta.

Omatyöntekijä

Kaikilla asiakkailla on omaohjaaja ja kaksi varaomaohjaajaa, jotka muodostavat tiimin. Omaohjaajan ja asiakkaan luottamus- ja yhteistyösuhde luo pohjan palveluntarpeen arvioinnille. Asumisen ja kuntoutumisen tarvetta arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä asiakkaan, työryhmän, hoitavan lääkärin ja asiakasohjauksen edustajan kesken.

Omaohjaaja huolehtii, että muu työryhmä on tietoinen asiakkaan kuntoutustavoitteista. Asiakkaan kanssa pidetään omaohjaajakeskusteluja, joissa yhdessä mietitään tavoitteita ja niiden toteutumista.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaat käyvät itse valitsemallaan terveysasemalla, useimmat kuitenkin Tipotiellä. Ajanvaraus tapahtuu ensisijaisesti soittamalla omalle terveysasemalle sen aukioloaikana. Kun oma terveysasema on kiinni ja asiakas tarvitsee arvion hoidon tarpeesta, voi soittaa Pirkanmaan terveysneuvontaan ja hätätilanteissa 112. Yksikön henkilökunta huolehtii asiakkaiden pienten haavojen hoidon, ihon pintapuoliset rasvaukset, verensokerin ja verenpaineen seurannan. Yksikössä on ensiapulaukku alakerran keittiön tiloissa ja ryhmähuoneessa. Lisää ensiaputarvikkeita on 2.kerroksen toimistolla.

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

Asiakasta tuetaan itsenäisen toimintakyvyn saavuttamiseen ja ylläpitämiseen kaikilla osaluilla. Asiakasta motivoidaan sitoutumaan yhteisiin toimintoihin mahdollisimman nopeasti, jotta asumisjakso mahdollistaisi asiakkaan saaman hyödyn. Yhteisöllisen asumisen asiakkaille on tarjolla päivittäistä toimintaa arkisten askareiden muodossa. Siivous- ja ruuanlaittovuorot jaetaan huomioiden asiakkaiden muut menot. Ohjattua ryhmätoimintaa on joustavasti erilaisin teemoin tuki- ja yhteisöllisen asumisen asiakkaille. Ryhmien suunnittelussa otetaan asiakkaiden toiveet huomioon.

Yksikössä on mahdollisuus yhteisölliseen, ohjattuun vapaa-ajan viettoon varsinkin iltaisin ja viikonloppuisin mm. pelailemalla, elokuvia katselemalla tai ulkoilemalla. Asiakkaita kannustetaan erilaisiin päivätoimintoihin, opiskeluun, työelämään sekä ulkopuolisiin harrastustoimintoihin. Vertaistuki on tärkeä osa kuntoutumisprosessia.

Asiakkaiden arkea tuetaan ja seurataan päivittäin kuntoutussuunnitelman mukaisesti sekä arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Lisäksi yhteistyö asiakkaan verkostojen kanssa (esim. päivätoiminta, ulkopuoliset ryhmänohjaajat, omaiset, hoitotahot) on osa kuntoutusta. Kuntoutussuunnitelma päivitetään asiakkaan kanssa aina tarpeen mukaan, mutta

vähintään puolivuositain. Väliarviot tehdään kerran kuussa. Pegasokseen ja Hilkka-järjestelmään kirjataan huomiot asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä. Jos asiakkaan fyysisessä tai psyykkisessä voinnissa tapahtuu selkeitä muutoksia, keskustellaan asiakkaan ja työryhmän kanssa tilanteesta sekä ohjataan tarvittaessa hakemaan apua ulkopuolisilta asiantuntijoilta.

Ravitsemus

Yksikössä seurataan asiakkaiden ravinnon- ja nesteensaantia silmämääräisesti ja tarpeen mukaan keskustellaan sekä ohjataan asiakasta ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Yksikössä on yhteisöllisen asumisen asiakkailta mahdollisuus aterioida ja siitä sovitaan ennen muuttoa. Yksikköön tulee lounas valmiina ja päivällinen puolivalmiina Lamminrahkan keittiöltä, josta lounas toimitetaan lämpimänä ja päivällinen lämmitetään työntekijöiden toimesta. Aamu- ja iltapalan työntekijät valmistavat ja laittaa esille yhdessä asiakkaiden kanssa. Erityisruokavaliot ja rajoitteet kartoitetaan asiakkaan muuttaessa yksikköön ja nämä ilmoitetaan keittiölle. Henkilövaaka on tarvittaessa asiakkaiden käytössä toimistolla. Ohjaajat tekevät ruokatilauksen koskien aamu- ja iltapalatarvikkeita ja tässä huomioidaan monipuolisuus ja terveellisyys. Teemme yhteistyötä tarvittaessa ravitsemusterapeutin kanssa.

Ruuan valmistuksessa, tarjoilussa ja säilytyksessä noudatetaan elintarvikehygienian oma-valvontasuunnitelmaa. Käsihygieniaa työntekijät seuraavat erityisen tarkasti, koska asiakkaat osallistuvat myös yhteisen ruuan valmistukseen ja/tai esille laittoon.

Tukiasumisessa asiakas valmistaa itse ruokansa tai vaihtoehtoisesti huolehtii ravinnon saannistaan muulla tavoin. Omaohjaaja tukee asiakasta ravitsemuksellisissa kysymyksissä ja terveellisten valintojen tekemisessä.

Hygieniakäytännöt

Henkilökunta seuraa ja havainnoi päivittäin asiakkaiden hygienia-atasoa ja tarvittaessa ohjataan ja tuetaan sen toteutumisessa.

Yksikössä noudatetaan yhteisiä hygienia- ja siivousohjeita. Kaikilla työntekijöillä on vastuu siitä, että hygienia- ja siivousohjeistusten mukaisena. Yksiköstä löytyy erillinen hygienian omavalvontasuunnitelma.

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

Kaikilla työntekijöillä tulee olla rokotesuoja (tartuntatautilaki § 48).

Yhteisöllisen asumisen puolella asiakas ja omaohjaaja huolehtivat yhdessä asunnon viikko-siivouksesta. Omaohjaaja tukee, ohjaa ja tarvittaessa avustaa siivoustöissä asiakkaan tarpeen mukaan. Asunnoissa on kirjalliset siivousohjeet ja tarvittavia siivousvälineitä löytyy asuntokohtaisesti. Yhteisten tilojen avustavat siivous- ja keittiötyöt jokainen asiakas saa valita keittiöstä löytyvän tehtävälistan mukaan. Näin ollen asiakkaat saavat itse suunnitella ja vaikuttaa päivittäisiin vastuualueisiin. Ohjaajat ovat tukena ja apuna siivoustöissä. Yhteisissä tiloissa on kirjalliset siivousohjeet, esim. keittiön siivoukseen. Lisäksi yksikön yhteiset tilat siivotaan säännöllisesti ulkopuolisen siistijän toimesta kerran viikossa sekä ohjaajien toimesta siivoussuunnitelman mukaisesti.

Tukiasumisessa pääpaino asunnon siivouksesta on asiakkaalla itsellään. Omaohjaajan tehtävänä on kuitenkin huolehtia ja varmistaa kodinsiisteys ja tarpeen mukaan ohjata siivouksessa. Yksikön tilat tulee pitää kunnossa ja perussiisteystaso on pystyttävä takaamaan yleisten siivoussuositusten mukaisesti.

Yksiköstä löytyy pesutupa, joka on asiakkaiden ja työntekijöiden käytössä. Asiakkaita ohjataan pyykkihuollon suhteen tarpeen mukaan.

Liite 11: Hygienia omavalvontasuunnitelma

Liite 12: Elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma

Infektioiden torjunta

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

Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka

- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin
- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön
- kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan

Lisäksi hygieniayhdyshenkilö vastaa hygienian omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Paula Saastamoinen, p.0504637131

paula.saastamoinen@treili.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

Kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa soitetään numeroon 112 välittömän avun saamiseksi. Myös terveystarkastusten neuvontaa voi konsultoida. Yhteisöllisen asumisen asiakkaalla on lisäpalveluna välitön puheyhteys Stella-turvapuhelinpalveluun klo 20.30-7 välisenä aikana. Virka-aikana ollaan ensisijaisesti yhteydessä asiakkaan hoitavaan lääkäriin. Käytännössä soitto numeroon 112 välittömän avun saamiseksi tai lähtö Acutan päivystykseen ovat vaihtoehtoina kiireellisissä tapauksissa.

Kiireettömässä sairaanhoidossa omaohjaajat huolehtivat, että asiakas saa tarvitsemansa hoidon esim. vuosittaiset terveystarkastukset.

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

Yksilötapaamisissa ja kotikäynneillä voidaan keskustella ja antaa ohjeita terveellisistä elämäntavoista kuten ravinto, lepo, liikunta ja hygienian hoito. Terveystilaa seurataan kokonaisvaltaisesti ja havainnoidaan päivittäin kaikissa asiakaskontakteissa.

Päävastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta on asiakkaalla itsellään. Omaohjaaja huolehtii yhteistyössä asiakkaan kanssa tarvittavista toimenpiteistä esimerkiksi lääke-riakojen varaamisesta, säännöllisistä terveystarkastuksista, verensokeri- ja verenpaineen mittauksista sekä ravinto-ohjauksesta. Mittaustuloksia kuten esim. verenpainetta voidaan seurata ja kirjataan Pegasokseen tai Hiikkaan. Omaohjaaja on vastuussa siitä, että asiakas saa tarvitsemansa avun terveydenhoitoon liittyen.

Lääkehoito

Hämeenpuistossa asiakkaat huolehtivat pääsääntöisesti itse lääkityksestään. Yhteisöllisessä asumisessa asiakas jakaa lääkkeet valvotusti dosettiin kerran viikossa ja lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa toimistossa. Suurimmalla osalla on dosetti omassa asunnossaan, mutta joillakin perustellusti toimistolla, josta he hakevat ja ottavat lääkkeet valvotusti. Erikseen sovittaessa myös tukiasunnossa asuvan palvelunkäyttäjän lääkkeitä voidaan säilyttää toimistolla ja lääkkeenotto toteutetaan valvotusti.

Osalla asiakkaista on injektio- ja lääkehoito. Hämeenpuistossa ei pistetä ihonalaisia tai lihasinjektioita, vaan ne käydään ottamassa terveysasemalla. Erilliseen lääkehoidon kalenteriin merkitään lääke- ja terveydenhoitoon liittyviä asioita; mm. Leponex-labrat ja injektioajat. Henkilökunta huolehtii, että sovittu lääkehoito toteutuu.

Teemme yhteistyötä asiakkaan hoitavien lääkäreiden ja sairaanhoitajien kanssa ja osallistumme hoitoneuvotteluihin, joissa lääkehoidosta keskustellaan. Työntekijät valvovat, että sovitut lääkemuutokset toteutuvat ja seuraavat lääkkeiden vaikutuksia.

Lääkehoitopoikkeamat kirjataan ja käydään läpi viikkopalaverissa. Kirjaukset säilytetään toimistossa erillisessä lääkehoitosuunnitelmakansiossa.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina kun käytännöt muuttuvat, mutta vähintään kerran vuodessa. Päivittämisestä on vastuussa yksikön sairaanhoitaja ja esihenkilö.

Liite 13: Lääkehoitosuunnitelma (Yksikön T-asema)

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

Monialainen yhteistyö

Omaohjaaja ja asiakas huolehtivat yhdessä, että yhteistyö asiakkaan tarvitsemiin muihin palveluihin on toimivaa. Asiakkaan mukana ollaan neuvotteluissa ja hoidetaan yhdessä puhelinkontaktit. Asiakkaalta kysytään lupa kaikkiin puheluihin, jos ei hän itse pääse paikalle. Yleisimmät yhteistyökumppanit Hämeenpuistossa ovat psykiatrian poliklinikat, sosiaalityö, Kela, edunvalvojat sekä asiakasohjaus.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma löytyy Lahtiset Yhtymä verkkosivuilta, jossa jokainen yksikköön muuttava asiakas sekä uusi työntekijä käy sen lukemassa ja kuittaamassa luetuksi. Tämän lisäksi jokainen saa pelastus- ja turvallisuus asioihin liittyvän perehdytyksen sekä käydään turvallisuuskävely läpi. Yksikössä on nimetty työntekijä pelastus- ja turvallisuus asioihin liittyen. Yhteistyötä tehdään myös pelastuslaitoksen kanssa, josta voidaan pyytää asiantuntijoita kertomaan turvallisuusasioista työntekijöille ja asiakkaille. Turvallisuusriskejä käydään läpi raporteilla sekä viikkokokouksissa. Raporttitilanteissa huomioidaan mahdolliset turvallisuusriskit esim. aggressiivisuus asiakkaan käytöksessä ja pidetään työryhmä tietoisena muuttuneista tilanteista. Hämeenpuiston vartioinnista vastaa Avarn-vartiointifirma, josta vartija käy ennen aamuvuoron alkua kierroksella ryhmätiloissa, rappukäytävässä sekä alakerrassa. Yöllä toimistossa on hälytyslaitteet päällä. Lisäksi henkilökunta pitää aina hälyttimiä mukana työvuoron ajan ja hälyttimet testataan säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Omaohjaaja huolehtii, että uusi asiakas perehdytetään turvallisuusmääräyksiin. Lisäksi yhteisöllisen asumisen asiakkaita neuvotaan 2.kerroksen ryhmähuoneessa olevan turvahuoneen käyttö klo 20.30–07 välisenä aikana.

Yksikössä on ensiapukaappi, ryhmähuoneessa (2.krs) sekä toimiston tiloissa (2 krs.) ja alakerran tilassa jääkaapin päällä. Työntekijöillä on voimassa oleva EA-koulutus.

Pelastussuunnitelma löytyy Lahtiset Yhtymän verkkosivuilta, poistumisturvallisuus

Liite 14: Asumisturvallisuuden tarkistuslomake

Liite 15: Suositus ensiapuvälineistä

Liite 16: Treilin ohje ensiapuvalmiuden määrittämisestä

Liite 17: Valmiussuunnitelma sähkökatkojen varalle

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Yksikössä täytetään kaksi kertaa vuodessa työsuojelun sisäinen riskikartoitus lomake, jossa kartoitetaan työn kuormitustekijät työntekijän terveydelle sekä arvioidaan riskin todennäköisyys. Lisäksi lomakkeeseen kirjataan toimenpiteet ja vastuuhenkilöt, jotka yksikössä tehdään tai on tehty asiaan liittyen.

Asiakkaiden kanssa täytetään yhtä lailla kahdesti vuodessa riskikartoitus asiakkaiden näkökulmasta, millaisia riskejä yksikössä koetaan olevan, näiden todennäköisyys sekä tarvittavat toimenpiteet asiaan liittyen.

Henkilöstö

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

Hämeenpuiston yksikön henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitaja, sosionomi ja kahdeksan ohjaajaa.

Yksikön esihenkilö varmistaa henkilöstön riittävyyden työvuorosuunnittelulla. Työvuorot suunnitellaan aina niin, että sopimuksen mukainen minimimiehitys on suunnitelmalistassa. Hämeenpuistossa aamuvuorossa on 2-5 ja iltavuorossa 2-4 työntekijää. Viikonloppuisin sekä pyhäpäivinä on pääsääntöisesti aamuvuorossa kaksi ja iltavuorossa kaksi työntekijää. Suunniteltaessa käytetään sijaista tarvittaessa ja tarve määritellään äkillisissä poissaolotapauksissa erikseen. Sijaistarpeesta vastaa yksikön esihenkilö. Sijaisten käyttöä esimerkiksi sairauslomien kohdalla arvioidaan aina tilanteen mukaan ja tarvittaessa päivän suunnitelmia muokataan sen mukaisesti. Ensisijaisesti kartoitetaan organisaation sisältä työntekijää ns. lainavuoroon. Sijaistarvetta kartoittaessa huomioidaan muun työryhmän näkemys sekä asiakasturvallisuus. Viikonloppuisin sijaistarpeesta vastaa työvuoroon jäävä henkilökunta (esim. sairaustapaukset). Käytössä on sijaislista, jonka päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö.

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

Osa palveluista toteutetaan alihankintana: yleisten tilojen siivouspalvelut tulevat Kotipalvelu Jadelta.

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

Esihenkilö ja toimialajohtaja varmistavat yhdessä pidemmän tähtäimen suunnitelmassa henkilöstön riittävyyden ja informoivat tarpeista rekrytointipäällikköä. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan poikkeustilanteissa samalla periaatteella kuin muulloinkin sijais- tarvetta arvioitaessa.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Treilin mielenterveystoimialan toimialajohtaja päättää yhteistyössä yksikön esihenkilön kanssa, laitetaanko paikka auki julkisesti vai haetaanko toimeen työntekijää Treilin sisäisellä haulla. Valinnoista päättää viime kädessä toimialajohtaja/yksikön esihenkilö. Rekrytointitilanteessa yksikön esihenkilö tarkastaa hakijan opinto- ja työtodistukset, henkilöllisyyden virallisen henkilötodistuksen avulla sekä Suosikki-/Terhikki-järjestelmästä varmistetaan, että hakija voi toimia laillisena sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilaisena. Muiden alojen ammattilaisten tutkintojen oikeellisuus varmistetaan tarvittaessa alan oppilaitoksesta. EU:n ulkopuolelta tulevien työntekijöiden on esitettävä työlupansa. Uusien työntekijöiden suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito selvitetään työhaastattelussa. Työhaastattelussa huomioidaan ja arvioidaan myös henkilön soveltuvuus ja luotettavuus työtehtävään. Toimialajohtaja tai yksikön esihenkilö tekee määräaikaiset työsopimukset, vakinaisten toimien työsopimukset allekirjoittaa toimitusjohtaja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kaikkien uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi erillinen perehdytysohjelma. Se sisältää Treilin yhteisen perehdytyksen, jossa käydään kattavasti sekä organisaation että yksikön toimintaa. Lisäksi Hämeenpuistossa on oma perehdytyslista, jossa eri osa-alueet on jaettu vastuutyöntekijöille. Perehtyjä ja perehdyttäjä kuittaavat listoihin perehdytyksen toteutuneen. Lisäksi erillinen kattava perehdytys käydään turvallisuusasioihin liittyen. Kaikki työntekijät lukevat myös omavalvontasuunnitelman. Yksikön esihenkilö vastaa aina perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Perehdytyksestä vastaa koko työryhmä. Opiskelijan perehdytyksestä vastaa nimetyt ohjaajat.

Liite 18: Treilin perehdytysuunnitelma

Liite 19: Hämeenpuiston perehdytyslista ja vastualueet

Liite 20: Treilin someohje

Liite 21: Vaitiolovelvollisuus

Liite 22: Varhaisen tuen -malli

Liite 23: Veritapaturmaohje

Liite 24: Työtapaturman sattuessa

Henkilöstön täydennyskoulutusta suunnitellaan vuosittain Treilin koulutussuunnitelmassa. Keväälle ja syyskaudelle suunniteltuihin koulutuksiin hakeudutaan työntekijöiden omien sekä yksikön toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Työntekijät osallistuvat organisaation tarjoamiin koulutuksiin tarpeiden mukaan. Täydennyskoulutukselle on oma budjettinsa ja koulutustoiveita/-tarpeita käydään läpi mm. kehityskeskustelussa.

Toimitilat

Hämeenpuistossa on 37 asiakaspaikkaa tuki- ja yhteisöllisen asumisen asiakkaille. Osa asunnoista on solukaksioita, suurin osa yksiöitä. Asiakkaalla tulee olla omat huonekalut. Työntekijöillä on yleisavaimet, joilla voi tarvittaessa mennä asuntoon. Asiakas antaa yksikköön muuttaessaan kirjallisen suostumuksen asuntoon menoon perustellusti työntekijän avaimella. Yhteisiä, kaikille asiakkaille avoimia tiloja ovat alakerran keittiö/oleskeluhuone sekä toisen kerroksen kodinhoituhuone- ja ryhmätila. Lisäksi yksikköön kuuluu toimistokäytössä oleva kaksio. Toimistoon on vain työntekijöillä avaimet.

Erillisiä vierailuaikoja ei ole, mutta alakerran tiloihin eivät vierailijat ole toivottuja klo 20.30 jälkeen. Asiakkaiden omissa asunnoissa ovat yövieraat sallittuja. Sovittua on, että yövieraista ilmoitetaan etukäteen työntekijöille pelastustilanteiden takia (esim. tulipalo).

Teknologiset ratkaisut

Yksikön Hämeenpuiston puoleisen ulko-oven vieressä on ovisummeri kaikkiin asuntoihin ja toimistotiloihin. Jos ovisummeri ei toimi, on työntekijän velvollisuus ilmoittaa siitä välittömästi kiinteistön huoltoyhtiölle.

Käytössä on Stella turvapuhelin 2.kerroksen ryhmätilassa, mitä yhteisöllisen asumisen asiakas voi käyttää 20.30–07 välisenä aikana. Uudelle asiakkaalle neuvotaan turvapuhelimen käyttö ja viikkopalavereissa kerrataan tarpeen mukaan puhelimen käyttöä ja tarkoitusta.

Toimistotiloissa on käytössä Avarn-hälytysjärjestelmä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ensisijaisesti omaohjaaja varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa apuvälineet ja hoitotarvikkeet. Asiakkaan hoitotarvikkeiden tarpeen määrittää terveydenhuollon ammattilainen. Hän laatii tarkemman hoitosuunnitelman ja tekee lähetteen tai tilauksen maksutta jaettavista hoitotarvikkeista (esim. verensokerimittari). Hoitotarvikkeet toimitetaan asiakkaille PostNordin kautta.

Pirhan apuvälineyksikkö lainaa asiakkaille apuvälineet.

Yksikössä on yhteisessä käytössä verenpainemittari, kuumemittari, henkilövaaka ja alko-metri. Niiden käyttöohjeen mukaisesta käytöstä, huoltoon toimituksesta ja vaaratilanneilmoitusten tekemisestä vastaa yksikön esihenkilö. Työntekijät ovat vastuussa laitteiden oikeanlaisesta käytöstä ja käyttökunnosta sekä osaavat opastaa asiakkaita laitteiden käytössä tarpeen mukaan. Tilanteessa, joissa terveydenhuoltolaitteiden kohdalla ilmenee vikaa, joka on riski tai vaara asiakasturvallisuudelle, tehdään ilmoitus Fimeaan erillisen ohjeen mukaisesti.

Yksikön terveydenhuollon laitteista on ajantasainen lista, jossa on listattuna yksiköstä löytyvät laitteet sekä seuraava huolto/kalibrointi. Lista on tallennettu yhteiseen verkkokansioon.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön sairaanhoitaja Roosa Pelkonen p.050 4637131

Liite 25: Fimea vaaratilanteista ilmoittaminen

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Jokainen yksikössä työskentelevä perehtyy omavalvontasuunnitelmaan. Pegasos-potilastietojärjestelmän käyttöoikeudet saadakseen työntekijä sitoutuu tietojen salassapitoon kirjallisella sopimuksella. Opiskelijoiden kanssa keskustellaan ja varmistetaan, että he ovat ymmärtäneet vaitiolon merkityksen ja salassapitosäännökset. Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan sosiaali- ja terveystietojen potilastietojen käsittelystä annettua ohjeistusta.

Kirjaamiskäytännöt käydään yksikön perehdytysuunnitelmassa erikseen läpi. Käytössä on oma kirjausten seurantalista, josta voidaan varmistaa, että kirjaaminen toteutuu sovusti ja viipymättä.

Suojaamattomassa sähköpostissa ei lähetetä asiakkaiden tunnistetietoja. Treilissä on käytössä kaksivaiheinen kirjautuminen (MFA).

Asiakkaan tietoja sisältävät paperiset asiakirjat annetaan asiakkaalle itselleen säilytettäväksi. Jos tämä ei ole mahdollista, säilytetään ne lukollisessa kaapissa toimistossa. Asiakirjoja voivat lukea ainoastaan asiakas itse sekä yksikön työntekijät. Asiakkaan muuttaessa yksiköstä pois annetaan häntä koskevat asiapaperit hänelle itselleen tai hänen niin halutessaan, tuhotaan tietoturvasäännökset huomioiden. Yksikössä ei säilytetä pois muutaneiden asiakkaiden asiakirjoja, ainoastaan Kanta-suostumus arkistointiohjeen mukaisesti. Asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta yksiköstä ulospäin eikä hänen asumisestaan yksikössä kerrota ilman asiakkaan lupaa. Viranomaispuheluissa on toivottavaa, että asiakas on itse paikalla. Asiakkaiden tulee myös lukea asiakirjat, joihin hänen allekirjoitustaan tarvitaan. Asiakkaasta annetaan tietoja ainoastaan siinä tapauksessa, mikäli häntä hoitavat yksikön työntekijät näkevät asiakkaan olevan hoidon tarpeessa tai välittömässä vaarassa ja ilmoittamatta jättäminen voitaisiin tulkita heitteille jättämiseksi. Tällöin tietoja annetaan vain niille viranomaisille, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon.

Liite 26: Treilin tietosuojaseloste

Jokainen työntekijä sitoutuu työnsopimuksen allekirjoittaessaan noudattamaan salassapitosäännöksiä. Suojaamatonta sähköpostiyhteyttä käytettäessä ei lähetetä asiakkaan sotua tai koko nimeä. Salassapito- ja vaitiolosäännöt koskevat myös opiskelijoita heidän harjoittelujaksollaan.

Sosiaalisen median käytöstä on Treilissä annettu erillinen ohjeistus.

Asiakastietojen käsittelyä koskevaa suunnitelmaa päivitetään aina lainsäädännön tai palvelutilaajalta tulleiden ohjeistusten muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mirva Leppälaakso p. 050 5712779

Tietosuojaseloste on omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkaiden aktivoiminen ja kiinnittyminen myös yksikön ulkopuolisiin toimintoihin olisi tärkeää aloittaa jo alkuvaiheessa yksikköön muuton jälkeen. Tähän liittyen työryhmässä laadittiin kehittämisiltapäivässä 10.4.2024 Polku ulospäin Hämeenpuistosta- suunnitelma, johon kerättiin asioita koko asumisjakson alusta loppuun asti sekä näihin liittyen konkreettisia kehittämistoimia.

POLKU ULOSPÄIN HÄMEENPUISTOSTA- Kehittämisiltapäivä 10.4.2024

TALOOIN TULLESSA

-Tutustumiskäynnillä informoidaan asumisjakson määräaikaaisuudesta + keskustelua miksi asiakas haluaa muuttaa juuri meille? Mikä on asumisjakson tavoite?

> Muokataan tutustumiskäynnin haastattelupohjaa

-Millaista tietoa ulkopuoliset löytävät nettisivuilta? Vanhaa/väärää tietoa

> Verkkosivujen päivitys

-Kuntoutussuunnitelman hyödyntäminen

> Kuntoutussuunnitelman säännöllinen päivitys ja ajankohtaisuus käydään läpi 2 x vuodessa koko työryhmän kanssa

-Määräaikaaisuus selkeästi kaikilla työryhmässä tiedossa ja tästä sama näkemys

> Keskustelua ja asian esiin nostamista tarpeen mukaan

POHJA + PERUSTA

- Yksikköön muuttaessa

> **Asiakkaan muuttaessa huomioidaan, että omaohjaaja/tiimiläinen olisi ottamassa vastaan. Muutto mielellään arkena, ei viikonloppuisin**

-Asiakkaan aktivoiminen ja osallistaminen

> Esim. keittiötöyt, ryhmät, retket.

Tässä tärkeää, että kaikilla ohjaajilla yhteiset pelisäännöt/näkemys ja kaikki pitävät kiinni sovitusta. Ja jos ei, niin asiasta keskustellaan avoimesti

-Asiakkaan oikeudet vs. velvollisuudet

> Näiden keskusteleminen auki työryhmässä sekä asiakkaiden kanssa

-Mitä tukiasuminen on Hämeenpuistossa?

> Tämän auki keskusteleminen

- Pois muuton lähestyessä

> Pärjäämissuunnitelman laatiminen: Yhteisen pohjan laatiminen?

ARJESSA

- Tutustumissuunnitelman laatiminen, jota toteutettaisiin säännöllisesti

= Yhteiset tutustumiskäynnit esim. harrastuksiin/järjestöihin/muihin toimijoihin

-Asiakkaat ryhmien suunnitteluun mukaan ja vertaistuen hyödyntäminen

> Asiakkaiden osaamisen kartotus

- Keittiötöiden kierrättäminen eli ei sama työ aina samalla asiakkaalla

> Vastuunjako esim. etukäteen? Mitä muita keinoja (asiakkaiden kuuleminen asian suhteen)

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön esihenkilö. Omaevalvontasuunnitelmaa arvioidaan neljän kuukauden välein. Laajempi päivitys tapahtuu vähintään vuosittain.

Tampere 24.5.2024

Johanna Grönlund, Hämeenpuiston esihenkilö