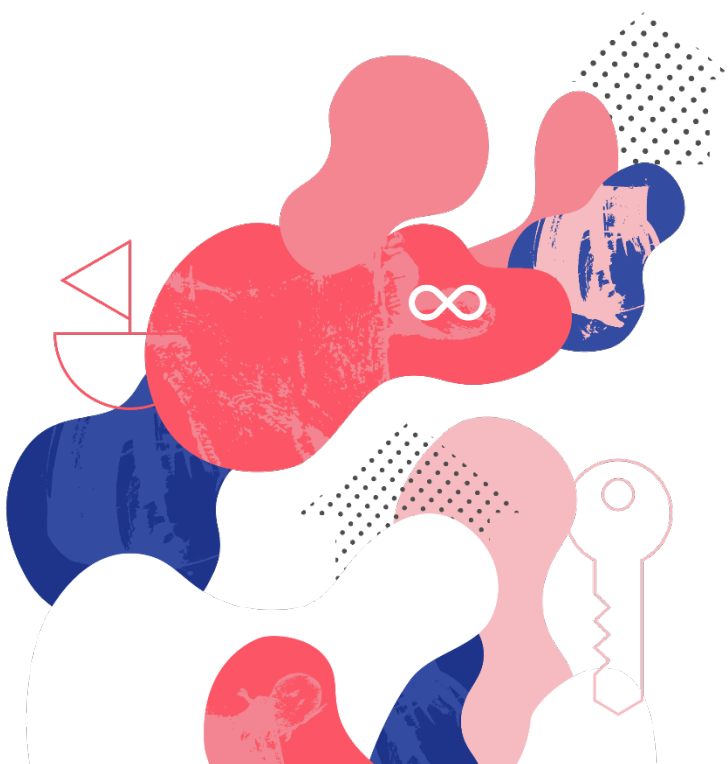




# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**TREILI OY VALLERI**

**10.9.2024**



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.....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	30
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	32

## **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 tukiasuminen

Nimi: Valleri

Katuosoite: Aittakatu 2

Postinumero: 33560 Postitoimipaikka: Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mediapolis Ransunraitti 1, 33270 Tampere

### **Palvelumuoto**

Tuettu asuminen tukiasunnossa, mielenterveys- ja päihdepalvelujen käyttäjät 12 asiakaspaikkaa

Vanhukset kotihoito, 4 asiakaspaikkaa.

Esihenkilö: Heidi Syrjänen

Puhelin: 044937609 Sähköposti: heidi.syrjanen@treili.fi

### **Toimilupatiedot**

LSSAVI/18772/2022

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.12.2022

## **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**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön esihenkilön Heidi Syrjäsen sekä Vallerin henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkaita on otettu omavalvonnan suunnitteluun mukaan käymällä yhdessä läpi 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 useamminkin viikoittaisissa palaverissa.

Yksikön esihenkilö Heidi Syrjänen (p. 0444937609) on vastuussa omavalvonnan päivityksestä vähintään kerran vuodessa ja/tai uusien toimintaohjeiden muuttuessa.

Valleri-yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Aittakatu 2 33560 Tampere, yksikön yhteisen eteisen lipastossa, jossa se on kaikille saatavilla. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös Treili Oy:n verkkosivuilla.

### **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, sionomin ja/tai sairaanhoitajien toimesta. Tätä varten on olemassa lomake/ohjeistus, jota käytetään itsearvioinnin tukena. Omavalvonnan raportti laaditaan 3 kertaa vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma löytyy Vallerin aulaeteisen lipastosta omasta kansioistaan sekä on julkisesti nähtävillä Treilin 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.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Yhteisöllisen tukiasumisen yksikkö Vallerin toiminta-ajatuksena on olla mukana edistämässä/säilyttämässä asiakkaiden kuntoutumista, tukien heidän itsemääräämisoikeuttaan, elämänlaatuaan ja sosiaalista kanssakäymistään. Kaikessa toiminnassa ja vuorovaikutuksessa otetaan huomioon toisen ihmisen kunnioitus ja yksilöllisyys recoveryn hengessä. Palveluilla tarkoitetaan asiakkaan kotona selviytymisen kannalta riittäviä kotiin järjestettäviä sosiaali- ja terveystalvuuja kuten apua, tukea, hoivaa ja hoitoa, kuntoutusta sekä ohjausta. Valleri-yksikön tehtävänä on tarjota erityisesti sosiaalipsykiatrista kuntoutusta ikääntyville mielenterveysasiakkaille. Ohjaajat ovat paikalla arkisin ma-pe 8 - 18.00, la 8-15 sekä arkipyhisin 8-15.

#### **ORGANISAATION ARVOT**

Treilin arvot luottamus, toivo, rohkeus ja arvostus ohjaavat yksikön toimintaa. Ihmisarvon kunnioittaminen ja sen toteutumisen edistäminen ovat päivittäisen työn perusta. Työskenteilyn perustana on asiakkaan ja työntekijän (omaohjaajan/omaohjaajatiimin) luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntyminen.

Vallerissa toimitaan joustavasti asiakkaiden yksilöllisyys sekä omat voimavarat huomioiden. Ryhmäkodissa korostuu yhteisöllisyys ja suvaitsevaisuus. Asiakkaiden taidot ja toiveet huomioidaan arjessa, heitä kannustetaan ja tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä tuetaan ylläpitämään mielekästä päivärytmiä. Kuntoutuksen kulmakiviä ovat yhdessä

toimiminen, ryhmätoiminnot, omatoimisuuden ja voimavarojen ylläpitäminen sekä sosiaalinen kanssakäyminen. Asiakkaiden kanssa on aamukokouksien ja yhteisökokouksen aikana keskusteltu arvojen näkymisestä Vallerissa. Alla asiakkaiden kommentteja.

## LUOTTAMUS

- Asioista voi puhua luottamuksellisesti ohjaajille sekä luottamussuhdetta pidetään tärkeänä.
- Yksikössä ei ole pelonilmapiiriä vaan turvallinen olla
- Luotetaan asukastovereiden ja työtovereiden tekemiseen ja tehdään se mikä luetaan
- Omaiset luottavat saavansa läheiselleen hyvää hoitoa yksikössä

## TOIVO

- Yksikössä on positiivinen ja kannustava ilmapiiri, joka luo toivoa kuntoutumiselle

## ROHKEUS

- Uskaltaa myöntää heikkoutensa
- Uskaltaa tehdä asioita mitkä pelottaa tai ovat uusia
- Työote kannustava sekä rohkaiseva
- Puhutaan asioista suoraan ja rehellisesti
- Yksikössä rohkeus kehittää ja kokeilla uusia asioita

## ARVOSTUS

- Arvostetaan toisen mielipiteitä ja näkemyksiä asioihin
- Arvostetaan toisen erilaisuutta
- Kohdellaan toista kuin halutaan kohdeltavan itseään
- Ohjaajat ovat ammatillisia ja kohtaavat asukkaat arvostavasti
- Ei haukuta ketään ja käyttäydytään ystävällisesti ja asiallisesti

## 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 turvallisesti. Treili Oy:llä on toimintaohjeet fyysisen- ja henkisen väkivallan uhan tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi niin toimialatasolla kuin yksikkötasollakin.

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.

Treili Oy:ssa työsuojelun sisäinen riskikartoituslomake työn vaara- ja kuormitustekijöistä täytetään 2x vuodessa ja tarvittaessa. Riskien vakavuuden aste arvioidaan, suunnitellaan ja



toteutetaan tarvittavat toimenpiteet riskien poistamiseksi/vähentämiseksi ja ennakoinniseksi. Treilillä on ohjeet fyysisen- ja henkisen väkivallan uhan tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi. Yksikön itsearviointi toteutetaan kaksi kertaa vuodessa esihenkilön täyttämänä.

Tietojärjestelmien toimivuus, tietoturvan ja tietosuojan toteutuminen ovat kaikissa palveluprosesseissa tärkeitä. Henkilökunnan ict-taitojen ylläpitäminen sekä palveluostajan koulutuksiin osallistuminen koetaan tärkeänä.

Asiakkaat ovat yksikössä keskenään iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. Silloin heidän yhteistyönsä toistensa auttamiseksi ja toinen toisensa ”perään katsomiseksi” korostuu. Asiakkaat osaavat soittaa hätäkeskukseen, jos itse tai asuintoveri tarvitsee apua. Asiakkaita on ohjeistettu, että ulkoisen vaaran uhatessa soitto 112 poliisin paikalle saamiseksi. Oma tai asiakastoverin terveyttä uhkaavissa tilanteissa soitto 112:een. Asiakkaiden kanssa keskustellaan turvallisuuteen liittyvissä asioista ja säännöllisesti käydään yhdessä läpi pelastussuunnitelmaa ja mitä esimerkiksi tulipalon sattuessa tehdään.

Kiinteistön liedet toimivat ajastimella.

Uusilta työntekijöiltä tarkistetaan aina rikosrekisteriote sekä henkilöllisyystodistus.

Kiinteistössä ilmenevistä vioista ilmoitetaan huoltoyhtiölle, joka tällä hetkellä Lännen Kiinteistöpalvelut.

Liite 4. Turvallisuuspoikkeama/Läheltä piti-ilmoitus

Liite 5. Lääkepoikkeama ilmoitus

Liite 6. Ilmoitus työnantajalle häirintäasiassa

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen ilmoittamaan yksikön esihenkilölle havaitsemistaan epäkohdista ja laatu-epäkohtista, joita epäilee riskiksi. Esiin nousseet riskit käsitellään välittömästi henkilökunnan kesken ja mietitään keinoja riskin/epäkohdan

ehkäisemiseksi. Riskikartoituslomake täytetään vähintään 2x vuodessa tai aina tarpeen mukaan, kaavake lähetetään työsuojelupäällikölle ja toimialajohtajalle tiedoksi. Myös asiakkaat kertovat henkilökunnalle havaitsemistaan poikkeamista. Asiakkailta kerätään palaute vuosittain yksikön toiminnasta ja omaispalaute kerätään aina parillisina vuosina.

Sosiaalihuoltolain mukaan työntekijällä on velvollisuus raportoida tilanteista, joissa kokee tai epäilee asiakkaan oikeuksien laiminlyömistä, kaltoinkohtelua, epäasiallista kohtelua tai muita puutteita tai niiden uhkaa. Kirjallinen ilmoitus täytetään välittömästi. Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka toimittaa lomakkeen kunnan sosiaalitoimesta vastaavalle henkilölle sekä Treilin toimialajohtajalle.

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 on myös ennakoinnin väline. Treilin työsuojeluohjelma viitoittaa turvalliseen työn tekemiseen, turvallisiin työ-oloihin ja työväliseisiin.

Yksikön Läheltä piti -tilanteet (työntekijälle tapahtunut uhkaava tilanne / ei henkilövahinkoa) käsitellään ensin yksikössä esihenkilön kanssa, tapahtuma dokumentoidaan kirjallisesti.

Läheltä piti -ilmoitukset lähetetään toimialajohtajalle ja työsuojelupäällikölle.

Yksikössä tapahtunut käsitellään ja sovitaan keinot tapahtuneen korjaamiseksi. Tarvittaessa keskustellaan miten organisaatio voisi auttaa.

Turvallisuuspoikkeama -lomake täytetään, kun työntekijälle tapahtuu vahinkoa ja se toimitetaan sekä toimialajohtajalle että työsuojelupäällikölle.

Asiakkaalle tapahtuva vahinko kirjataan pegasokseen ja asia hoidetaan yksikön esihenkilön ja tilaajan ohjeistusten mukaan. Tapahtuma käsitellään asiakkaan kanssa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamasta keskustellaan henkilökunnan keskuudessa ja ryhdytään tarpeenmukaisiin toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Kaikissa tilanteissa pyrimme toimimaan mahdollisimman nopeasti tilanteen korjaamiseksi. Asiasta keskustellaan tarpeen mukaan myös asiakkaiden kanssa. Samalla arvioidaan miten jatkossa em. tilanteita voisi välttää ja ehkäistä.

Tieto tapahtuneesta välitetään kirjallisena työsuojelupäällikölle ja toimialajohtajalle, josta tieto kulkeutuu tarvittaessa johtoryhmän ja Varpu-työryhmän käsiteltäväksi. Kriisitilanteissa otetaan yhteyttä toimialajohtajaan työterveyden käyttötarpeen arvioimiseksi.

Muutoksista tiedotetaan asiakkaita, henkilökuntaa ja muita tarvittavia henkilöitä tarpeen mukaan joko suullisesti tai kirjallisesti. Työryhmä huolehtii tiedonkulusta päivittäisillä raporteilla. Toimialajohtaja tiedottaa organisaatiotason muutoksista tilaajaa.

Liite 7. Päihdeohjelma

Liite 8. Defusing

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan tulotilanteessa on käytössä palvelu- ja Pirkanmaan hyvinvointialueen hoitosuunnitelmalomake, jossa määritellään asiakkaan tarvitseman hoidon tarve tunteissa/viikko.

Asiakkaiden ohjauksesta palvelun piiriin vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjausyksikkö. Valleriin ohjautuvat pääsääntöisesti asiakkaat, joiden yksin tai läheisen kanssa asuminen ei enää onnistu ja usein he kokevat turvattomuutta mielenterveysongelmien takia. Valleri tunnetaan yksikkönä, jonka asiakkaat ovat pitkään palvelujen piirissä olleita mielenterveyskuntoutujia, joiden kuntoutukselliset tavoitteet eivät välttämättä ole enää takaisin työelämään tai omaan asuntoon. Tavoitteena on tarjota turvallinen ja kodinomaisen asumisympäristö, jossa jokaisen henkilökohtaiset avuntarpeet huomioidaan.

Palvelutarpeen arvioinnissa mittareina käytetään GAS-menetelmää ja tarvittaessa mm. masennuskysely, muistitesti, Audit.

Asiakas tulee tutustumaan Valleriin, jolloin keskustellaan asiakkaan, omaisen ja lähettävän tahon kanssa. Tuolloin yhdessä mietitään, haluaako asiakas ottaa tarjotun paikan vastaan. Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kuntoutuksesta vastaavien tahojen kanssa.

Vallerin henkilökunta järjestää ensimmäisen hoitoneuvottelun, johon asiakas voi kutsua tarvittaessa läheisiään. Myös Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan hoitoneuvotteluun. Asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Palveluntarvetta arvioidaan Vallerin työntekijöiden toimesta ja asiakkaan muuttuneeseen palveluntarpeeseen vastataan viivytyksettä. Samoin olemme yhteydessä tarvittaviin tahoihin sekä kotihoidon tai mielenterveysohjauksen asiakasohjaajaan. Myös palvelun päättämisestä sovitaan yhdessä kotihoidon/mielenterveysohjauksen asiakasohjaajan kanssa.

Vallerin työntekijät kirjaavat asiakkaan voinnista/havainnoistaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti hoiva- ja hoitotyön Pegasos-asiakastietojärjestelmään.

Asiakas on mukana omia asioitaan koskevassa päätöksenteossa. Asiakas saa itselleen vielä hoito- ja palvelusuunnitelman niin halutessaan kirjallisena. Osalla asiakkaista harhaiset tai vääristyneet ajatukset vaikeuttavat realististen tavoitteiden laatimista.

Pyrimme siihen, että hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivittäessä on omaohjaaja paikalla. Suunnitelma ja toteutus kirjataan Pegasokseen. Hyvinvointialueen järjestämiin kirjaamiskoulutuksiin osallistutaan tarvittaessa. Jokainen on velvollinen tutustumaan asiakkaiden kuntoutumissuunnitelmiin sekä osallistumaan päivittäiskirjausten laadintaan.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan mm. siten, hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa lähtökohtana ovat asiakkaan omat toiveet ja tarpeet. Pyrimme kannustamaan ja vahvistamaan asiakkaan terveitä puolia sekä vahvuuksia arjen keskellä, emme korosta sairautta. Asiakkaat osallistuvat kukin omien vahvuksiensa ja toimintakykynsä mukaisesti kodin päivittäiseen toimintaan. Yhteisön rutiinit eivät haittaa esimerkiksi asiakkaiden henkilökohtaisten asioiden hoitamista.

Aamukokouksessa on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja jakaa asioitaan oman valintansa mukaan. Halutessaan asiakas voi myös keskustella kahden ohjaajan kanssa. Asiakkaita kuunnellaan heidän toiveissaan ja odotuksissaan oman elämänsä suhteen ja yhdessä heidän kanssaan keskustellaan mahdollisuuksista toteuttaa ne.

### **Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**

Yksikössä on yhteisesti sovittuja toimintatapoja sekä sopimuksia, jotka liittyvät arjen sujumiseen, turvallisuuteen ja kaikkinaiseen viihtymiseen. Sopimukset koskevat niin asiakkaita kuin henkilökuntaakin. Liikkumisen rajoitteita ei ole Vallerissa käytössä. Yksikössä asuminen on vapaaehtoista.

Osalla asiakkaista tupakointia on rajoitettu yhteisymmärryksessä asiakkaan itsensä kanssa niin, että asiakkaan tupakat ovat lukkokaapissa, josta hän saa sovittun määrän tupakkaa itselleen 3x päivässä. Jos asiakas vaatisi tupakkansa itselleen, näin toimittaisiin. Sopimukseen on päädytty yhteistyössä asiakkaan kanssa, jotta rahavarat ja sitä kautta tupakkavarat riittävät koko kuukaudelle ja jotta asiakkaan ei tulisi tupakoitua vuorokauden aikana niin

paljoo, että siitä aiheutuu fyysisesti ja psyykkisesti huono olo. Samoin, jos tupakat/rahavarat sitä myöden heiltä loppuisivat, alkaisi yksikössä lainaamisen ja pummaamisen kierre. Tupakoinnin säännöstely on myös kirjattuna asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan.

Vierailuaikoja yksikössä ei ole rajoitettu. Ilta-aikaan ei voi kuitenkaan aiheuttaa häiriötä muulle yhteisölle.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Työntekijät ovat velvollisia puuttumaan heti epäasialliseen kohteluun sitä havaitessaan. Ensisijaisesti asiasta keskustellaan yksikön esihenkilön kanssa. Myös Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava neuvoo tarvittaessa. Yhteystiedot ovat näkyvillä yksikön molemmilla ilmoitustauluilla.

Jokaisella on vastuu puuttua välittömästi epäasialliseen ja loukkaavaan käyttäytymiseen. Asia otetaan käsittelyyn yksikön esihenkilön toimesta ja tarpeen mukaan otetaan myös yhteyttä toimialajohtajaan, mikäli tilannetta ei saada ratkaistuksi yksikössä.

Valvontalain nojalla työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus, joka velvoittaa kaikkia sekä yksityisessä että julkisissa palveluissa toimivia työntekijöitä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä toiminnasta vastaavalle:

- Jos huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.
- Ilmoituksen vastaanottaneen on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta.

Asiakkailta pyydetään säännöllisesti palautetta yksikön toiminnasta ja ilmapiiristä.

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: Potilasasiavastaavan työnkuva ja yhteystiedot

## **Asiakkaan osallisuus**

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

#### **Palautteen kerääminen**

Kaksi kertaa vuodessa toteutetaan Treilin koko mt-toimialan yhteinen asiakastyytyväisyyskysely, jonka tuloksista tiedotetaan myös tilaajaa.

Aamuisin pidettävissä aamuhetkissä kuunnellaan asiakkaita ja heidän mielipiteitään sekä otetaan vastaan palautetta ja siitä keskustellaan. Vallerissa on suljettu palautelaatikko, jonka yksikön esihenkilö tyhjentää joka viikko, sekä ottaa palautteet esiin henkilökunnan palavereissa sekä yhteisökokouksissa.

Omaisilta saadaan palautetta ja kehittämissuhteita usein kasvotusten, kun he ovat vierailulla omaisensa luona/ osallistuvat yksikön yhteisiin tilaisuuksiin.

Asiakkaan, omaisen tai vierailijan antama suullinen palaute kirjataan ja esihenkilö vastaa siihen 2 viikon kuluessa kirjallisesti.

Omaiskysely toteutetaan sähköisesti kerran vuodessa huhtikuussa organisaation sisällä.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

#### **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 Heidi Syrjänen p. 044 493 7609, [heidi.syrjanen@treili.fi](mailto:heidi.syrjanen@treili.fi)**

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 potilas-/ sosiaaliasiavastaava. Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee ja esihenkilön tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Muistutukset tulevat tiedoksi myös toimialajohtajalle.

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

Muistutus käsitellään yksikössä huolellisesti ja asianmukaisesti, tutkitaan puolueettomasti sekä yksityiskohtaisesti, jotta asiakas kokee tulleensa kuulluksi ja voi pitää asian selvittämistä luotettavana. Ratkaisusta ilmenee, mihin toimenpiteisiin muistutuksen 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.

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 1–4 viikkoa.

## **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 tietoturallinen viestin lähetys 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

**Tietoturallinen 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

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

**Postiosoite:** Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

**Yleistä neuvontaa sähköpostilla:** sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

## **KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU**

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

p.029 505 3050

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

### **Omatyöntekijä**

Kaikilla asiakkailla on omaohjaaja ja yksi varaomaohjaaja, jotka muodostavat työtiimin. Omaohjaajan ja asiakkaan luottamus- ja yhteistyösuhde luo pohjan palveluntarpeen arvioinnille. Asumisen ja kuntoutumisen tarvetta arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä asiakkaan, työryhmän, hoitavan lääkärin, sosiaalityöntekijän 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

Pyrimme huomioimaan asiakkaan kuntoutuksen tarpeet kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti. Asiakkaan arkea ohjaa tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma, mikä on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen niin halutessaan myös omaisten kanssa. Painotamme suunnitelman mukaisia kuntoutuksen ja tuen tarpeita. Yhteisöllä on suuri merkitys sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisessä. Kognitiivista toimintakykyä pyritään harjoittamaan erilaisilla luovilla toiminnallisilla menetelmillä, kuten kuvakorttien ja pelien avulla sekä erilaisten sosiometristen harjoitteiden avulla. Arjen askareissa, ryhmätoiminnoissa sekä virkistysretkiä suunniteltaessa pyritään huomiomaan asiakkaiden kulloisetkin tarpeet, voimavarat sekä mieltymykset.

Vallerissa toimii viikoittain kädentaidot-ryhmä, ajanvieteryhmä sekä vuodenajasta riippuen muun muassa piharyhmä. Kirjastokassipalvelu tuo virikettä asiakkaiden arkeen joka kuukausi. Asiakkaiden somaattiset ja psyykkiset vaivat hoidetaan omalääkäriin poliklinikan kautta.

Jokaisella asiakkaalla on kirjattuna toimintakykyä edistäviä ja/tai ylläpitäviä tavoitteita, joiden toteutumista seurataan päivittäiskirjauksissa. Vähintään puolivuositain hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkistetaan, jolloin tavoitteiden toteuttamista pohditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja suunnitelmaan tehdään muutoksia tai tarkennuksia tarpeen mukaan.

Puolivuositain tai tilanteen muuttuessa oleellisesti päivitetään GAS-menetelmä sekä asiakkaiden toimintakyvyn RAI-BD-LTC-arviointi, joka antaa tietoa kuntoutuksen pitkäaikaisista vaikutuksista ja kehittämistarpeista.

### Ravitseminen

Vallerissa tarjoillaan asiakkaiden mieltymysten ja toiveiden mukaista, monipuolista kotiruokaa. Ruoka tuodaan Treilin omalta keittiöltä Lamminrannasta. Aamu-,väli- ja iltapalatarvikkeet tilataan erikseen Prisman palvelusta. Lisäksi asiakkaita ohjataan riittävään nesteiden nauttimiseen tarpeen mukaan. Ravitsemuksen tasoon pyritään kiinnittämään huomiota mm. ruokailua seuraamalla ja varmistamalla, että asiakas saapuu ruokailuun ja syö ruokansa. Asiakkaiden painoa seurataan tarvittaessa ja keskustellaan/ annetaan ohjausta ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Viikonloppuisin, jolloin asiakkaat ovat keskenään, he myös huolehtivat ruokailujen toteutumisesta itsenäisesti. Ruoka tuodaan valmiiksi

Lamminrannasta ennen viikonloppua. Asiakkaiden tehtävä on lämmittää ruoka. Myös viikonloppuisin asiakkaat syövät aamupalan, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan yhdessä.

Asiakkailla voi olla myös omia eväitä, joiden säilytystä varten on olemassa oma jääkaappi. Myös asiakkaiden omien eväiden terveellisyydestä keskustellaan ja pyritään ohjaamaan asiakkaita valitsemaan terveellisiä välipaloja.

Osa asiakkaista ostaa ja valmistaa itse omat ruokansa ja tähän he saavat ohjausta Vallerin ohjaajilta.

## **Hygieniakäytännöt**

Treilillä on yksityiskohtaiset ohjeet kodin siivoukseen ja hygieniaan. Siivoukseen kiinnitetään huomiota päivittäin etenkin keittiö- ja wc-tiloissa. Asiakkaat saavat tarvittaessa apua oman huoneen siivoukseen ja osalla asiakkaista on vastuualueita myös yleisten tilojen siivouksessa omien voimavarojensa mukaan.

Siivouksesta vastaa Vallerin henkilökunta, asiakkaat osallistuvat pieniin siivoustöihin (oman asunnon siivous, pyykinpesu) omien voimavarojen ja taitojen puitteissa. Yksikön yhteisten tilojen siivous on ulkoistettu Kotipalvelu Jadelle. Asiakkaat osallistuvat siivoukseen satunnaisesti vointinsa mukaan.

Yksikön jäteposte sijaitsee Valleri-yksikön parkkipaikkojen vieressä.

Sopimusvuori ry:n työ- ja toimintakeskus Kanavan pesula pesee yksikön liinavaatteet ja pyyhkeet. Pesulasta käydään joka toinen viikko hakemassa likapyykit ja tuomassa puhtaat takaisin.

Asiakkaita ohjataan säännöllisesti esim. käsien pesemiseen. Kaikissa wc-tiloissa on käsipaperia, saippuaa ja käsidesiä. Tarvittaessa asiakasta ohjataan peseytymisessä ja huolehtimaan mm. hiusten, kynsien ja parran hoidosta sekä puhtaiden/säänmukaisen vaatteiden vaihdosta.

Pirkanmaan hyvinvointialue ja/tai PSHP antaa ohjeet epidemiatilanteissa.

Vallerissa on oma hygieniavastaava, joka yhdessä esihenkilön kanssa varmistaa ajantasaisten ohjeistukset yksikköön.

Hygieniakäytännöistä yksikössä on oma hygieniaomavalvontasuunnitelma.

**LIITE 15:** Treilin yleiset hygieniaohjeet

**LIITE 16:** Vallerin elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma

**LIITE 17:** Siivousohjeet

**LIITE 18:** MRSA-ohje

## **Infektioiden torjunta**

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

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

[Heidi Syrjänen heidi.syrjanen@treili.fi](mailto:heidi.syrjanen@treili.fi)

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaalle tilataan lääkäri-/hammaslääkäriaika, mikäli asiakas tuo esille sen tarvitsevansa tai jos työntekijä arvioi tarpeen ja on keskustellut tästä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaille suositellaan henkilökunnan taholta esim. hammaslääkärissä käyntiä, kun huomataan sen tarpeellisuus. Kiireellisissä tapauksissa asiakas ohjataan/saatetaan ACUTAan tai Tipotien terveysasemalle.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkailta mitataan verensokeria, verenpainetta ja painoa lääkärin ohjeiden mukaisesti. Laboratoriokokeet otetaan Fimlabin laboratorioissa. Leponex-lääkkeen käyttäjät käyvät laboratoriokokeissa kuukausittain. He ovat myös säännöllisessä seurannassa Hatanpään

psykogeriatrian poliklinikalla: sairaanhoitajan vastaanotolla puolivuositain kuten myös lääkärin vastaanotolla, tarpeen mukaan useamminkin. Muiden asiakkaiden kohdalla otetaan ensisijaisesti yhteyttä omalääkäriin sekä Tipotien omahoitajaan. Jokaiselle asiakkaalle varataan aika vuosittain perustarkastukseen ja lääkityksen tarkistukseen, tarpeen mukaan useamminkin. Tarpeen mukaan ja omalääkärin kanssa arvioituna varataan lähetteellä aika Psykiatrian poliklinikan puolelta.

Asiakkaita pyritään ohjaamaan terveellisten elämäntapojen pariin Vallerin henkilökunnan toimesta ja heidän terveydentilaa ja hyvinvointia seurataan ja havainnoidaan päivittäin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön esihenkilö ja Vallerin työntekijät. Asiakkaat opettelevat ottamaan vastuuta terveydenhoidostaan myös itse. Työntekijät auttavat tarvittaessa oikean hoitotahon pariin.

Yksikön esihenkilö huolehtii lääkehoitosuunnitelman päivytyksestä tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Asiakkaat opettelevat vastuunottoa omasta lääkehoidosta työntekijöiden tukemana. Työntekijät tukevat ja seuraavat asiakkaiden lääkkeidenottoa yksilöllisesti sekä neuvovat ja opastavat tarvittaessa. Työntekijät auttavat yhteydenotossa lääkäriin tarvittaessa. Lääkevastuuvuorossa oleva työntekijä vastaa kyseisen vuoron lääkehoidon toteuttamisesta.

## **Lääkehoito**

Vallerissa asiakkaat huolehtivat pääsääntöisesti itse lääkityksestään. Yhteisöllisessä tukiasumisessa asiakas jakaa lääkkeet valvotusti dosettiin kerran viikossa sekä lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa toimistossa. Suurimmalla osalla on dosetti omassa asunnossaan, mutta joillakin perustellusti toimistolla, josta he hakevat ja ottavat lääkkeet valvotusti. Jos asiakas, jonka lääkkeidenotto toimistolla ei ole paikalla, on sovittu erilaisia käytäntöjä yksilöllisesti, kuinka toimitaan (esim. lääkkeet viedään asunnolle ja informoidaan asiakasta).

Osalla asiakkaista on injektiohoito. Vallerissa ei pistetä ihonalaisia tai lihassinjektioita, vaan ne käydään ottamassa terveysasemalla. Erilliseen 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 mm. lääkehoidosta keskustellaan. Työntekijät valvovat, että sovitut lääkemutokset toteutuvat ja seuraavat lääkkeiden vaikutuksia.

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

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

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

Liite 13: Lääkehoitosuunnitelma

### **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 Vallerissa ovat psykiatrian poliklinikat, kotihoito, sosiaalityö, Kela, edunvalvojat sekä Tampereen kaupungin asiakasohjaus.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Paloturvallisuuteen liittyen pelastuslaitos järjestää säännöllisesti paloharjoituksia, joihin henkilökunta osallistuu ja yksikössä käydään asiakkaiden kanssa säännöllisesti läpi pelastussuunnitelmaa ja poistumisreitit katsotaan yhdessä.

Paloviranomaiset suorittavat määräaikaistarkastukset yksikössä.

Yksikön sisäiset määräaikaistarkastukset toteutetaan ja kirjataan. Hälytínjärjestelmät tarkistaa ja kirjaa kiinteistöhuolto 1x kuukaudessa.

Yksikössä on ensiapulaukku ja työntekijöillä on voimassaoleva EA-koulutus. Käytössä on myös Avarnin paikantava turvanappi, jota käyttämällä saadaan vartija paikalle.

**LIITE 22:** Pelastussuunnitelma

**LIITE 23:** Poistumisturvallisuusselvitys

**LIITE 24:** Suositus ensiapuvälineistä (vähäinen riski)

**LIITE 25:** ohjeet työpaikan ensiapuvalmiuden määrittämiseen

**LIITE 26:** Virka-apupyynnön tekeminen (Treilin toimintaohje)

### **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**

Vallerin yksikössä työskentelee mielenterveys- ja päihdehoitotyöhön suuntautuneet lähihoitajat sekä sairaanhoitaja/yksikön esihenkilö. Henkilökunta on paikalla arkisin ma-pe klo 8- 18.00, la 8-15 sekä arkipyhisin 8-15. Illat, yöt ja viikonloput asiakkaat ovat keskenään. Muutamalla asiakkaalla käy iltaisin ja viikonloppuisin kotihoidosta hoitaja, joka antaa lääkkeitä. Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Vallerin yksikössä kesälomat pidetään vuorotellen ja peräkkäin janassa, jotta voidaan palkata yksi sijainen pidemmäksi aikaa. Sijaisten käyttöä esim. sairaslomien kohdalla arvioidaan aina tilanteen mukaan ja tarvittaessa muokkaamme päivän suunnitelmia.

Yksikön esihenkilö vastaa päivittäisen henkilöstön riittävydestä. Esihenkilö ja toimialajohtaja varmistavat yhdessä pidemmän tähtäimen suunnitelmassa henkilöstön riittävyyden ja informoivat tarpeista rekrytointipäällikköä.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Treilin mielenterveystoimialan toimialajohtaja päättää, laitetaanko paikka auki julkisesti vai haetaanko työntekijää sisäisellä haulla. Valinnoista päättää viime kädessä toimialajohtaja/yksikön esihenkilö. Rekrytointitilanteessa yksikön esihenkilö tarkastaa hakijan henkilöllisyyden, opinto- ja työtodistukset, rikosrekisteriotteen, sekä Suosikki-/Terhikki-järjestelmästä varmistetaan, että hakija on voi toimia laillisena sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilaisena. Muiden alojen ammattilaisilta tutkintojen oikeellisuus tarkastetaan tarvittaessa alan oppilaitoksesta. EU:n ulkopuolelta tulevien työntekijöiden on esitettävä työluovansa. 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**

Yksikössä on perehdytyskansio ja omavalvontasuunnitelma, joihin tutustumalla yhdessä perehdyttäjän kanssa uusi työntekijä/opiskelija saa varsin kattavan kuvan yksikön toiminnasta. Perehdytyksen runkona toimii Treilin perehdyttämissuunnitelma. Äkkinäisiin sijaisuuksiin laadittu myös Vallerin pikaperehdytys. Pegasos-käyttöoikeudet saadakseensa työntekijä sitoutuu tietojen salassapitoon kirjallisella sopimuksella.

**LIITE 27: Treilin** sosiaalisen median ohjeet

**LIITE 28:** Perehdyttämissuunnitelma

**LIITE 29: Esihenkilöiden** perehdytysuunnitelma

**LIITE 30:** Vallerin pikaperehdytys

**LIITE 31:** Toimintaohje veritapaturman sattuessa

**LIITE 32: Treilin** varhaisen tuen puheeksiottomalli

Henkilöstön täydennyskoulutusta suunnitellaan vuosittain Treilin koulutussuunnitelmassa. Kevät- ja syyskaudelle suunniteltuihin koulutuksiin hakeudutaan työntekijöiden omien sekä yksikön toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Työntekijät osallistuvat organisaation järjestämiin koulutuksiin sekä mm. ammattiliiton ja oppilaitosten järjestämiin koulutuksiin osallistutaan tarpeiden mukaan. Täydennyskoulutukselle on oma budjettinsa ja koulutustoiveita käydään läpi mm. kehityskeskustelussa.

## **Toimitilat**

Asiakkailla on käytössään omat asunnot. Asiakkailla on lähtökohtaisesti omat huonekalut muuttaessaan. Yksiköllä on joitakin huonekaluja varalla valmiina. Asiakkaat voivat kalustaa ja sisustaa asuntonsa omilla tavaroillaan niin kuin haluavat.

Asiakkaiden käytössä on kaksi olohuonetta, kaksi keittiötä, sauna- ja pesutilat sekä huoneistokohtaiset wc:t. Kodinhoitohuoneissa asiakkailla on mahdollisuus käyttää pyykinpesukonetta ja kuivausrumpuja, joiden käytössä he saavat tarpeen mukaan ohjausta. Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus pesettää liinavaatteet, pyyhkeet ja matot pesulassa. Olohuoneissa on mahdollisuus katsella TV:tä, seurustella muiden asiakkaiden ja ohjaajien kanssa sekä lukea lehtiä. Olohuoneella myös pidetään musiikki-, jumppa- ja hengellistä ryhmää. Keittiöissä on useampi ruokapöytä, jonka äärellä kaikki mahtuvat ruokailemaan

samanaikaisesti. Tila toimii myös kädentaidot-ryhmän tilana. Sauna lämpiää vähintään kahdesti viikossa.

Asiakkaiden käytössä on myös suojaisa takapiha, jossa on pihakeinu ja pöytäryhmät. Yksikössä ei ole vierailuaikoja, omaiset ja ystävät ovat tervetulleita Valleriin milloin vain.

## **Teknologiset ratkaisut**

Vallerissa ei ole asiakkaiden käytössä turva- tai kutsulaitteita.

Yksikössä on Pegasos/Omni360-potilastietojärjestelmä käytössä. Järjestelmän vika - ja ongelmatilanteissa otetaan yhteys Pegasostukeen, sieltä myös ilmoitetaan mahdollisista katkoista ja vioista järjestelmässä.

Automaattisten paloilmaisimien ja sprinklerijärjestelmän kunto tarkistetaan Lännen kiinteistöpalvelun toimesta sovitusti.

Avarnin turvahälytysnapin toimivuus tarkistetaan 1x kuukaudessa Vallerin henkilökunnan toimesta. Tarkistukset ovat aikataulutettu yksikön pöytäkalenteriin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Heidi Syrjänen yksikön esihenkilö, [heidi.syrjanen@treili.fi](mailto:heidi.syrjanen@treili.fi) 0444937609

## **Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet**

Pirhan hoitotarvikejakelusta asiakkaille hankitaan lääkärin ohjeiden mukaisesti hoitotarvikkeet, esim. verensokerimittarit. Ne ovat asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä ja niiden huollosta vastaa hoitotarvikejakelu.

Pirhan apuvälineyksikkö lainaa asiakkaille mm. liikkumisen apuvälineitä. Kolmella asiakkaalla on lainassa rollaattori ja yhdellä asiakkaalla suihkutuoli.

Yksikössä on yhteisessä käytössä verenpainemittari, kuumemittari ja henkilövaaka. 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. Esihenkilö ylläpitää listaa Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet

johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen JA jotka johtuvat terveydenhuollon laitteesta.

Ammattimaiset käyttäjät voivat ilmoittaa vaaratilanteista Fimealle joko organisaation käytössä olevan Fimean sähköisen rajapinnan kautta tai täyttämällä ja toimittamalla PDF-lomakkeen osoitteeseen [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi).

Ilmoitus lähetetään sähköpostitse [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi). Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:  
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)  
Lääkinnälliset laitteet  
Mannerheimintie 166  
PL 55  
00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Omaavalvonnan liitteenä on Käyttäjän vaaratilanne ilmoitus-lomake

Toimialatasoinen vastuuhenkilö on toimialajohtaja Tuija Linkova-Saarinen 050 442 8271

Yksikötasoinen vastuuhenkilö on yksikön esihenkilö Heidi Syrjänen p.044 493 7609

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Jokainen työntekijä sitoutuu työsopimuksen allekirjoittaessaan noudattamaan salassapitosäännöksiä.

Pegasos-käyttöoikeudet saadakse työntekijä sitoutuu tietojen salassapitoon kirjallisella sopimuksella.

Myös opiskelijoiden kanssa keskustellaan ja varmistetaan, että he ovat ymmärtäneet vaihtelun merkityksen ja salassapitosäännökset.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan sosiaali – ja terveystietojen potilastietojen käsittelystä annettua ohjeistusta. Vallerissa pyritään siihen, että palvelunkäyttäjän paperiset kuntoutussuunnitelmat, epikriisit, lääkärinlausunnot jne. ovat palvelunkäyttäjällä itsellään.

Asiakkaiden lääkelistat, E-resepti – ja Kanta suostumukset sekä tilastot ja asiakaspalautteet ovat lukollisissa kaapissa työntekijöiden työhuoneessa. Asiakirjoja voivat lukea ainoastaan palvelunkäyttäjä itse (omia asiakirjojaan) sekä yksikön työntekijät. Asiakkaan muuttaessa yksiköstä pois annetaan häntä koskevat asiakirjat hänelle itselleen tai hänen niin halutessaan tuhotaan. Yksikössä ei säilytetä pois muuttaneiden asiakkaiden asiakirjoja, ainoastaan Kanta-suostumus.

Asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta yksiköstä ulospäin eikä hänen asumisestaan yksikössä kertoa ilman asiakkaan lupaa. Asiakkailla on mahdollisuus tulla kuulemaan häntä koskevia puheluja ja se onkin toivottavaa. 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 35:** Asiakirjojen käsittelyohje ostopalvelut

**LIITE 36:** Potilastietojen käsittelyä koskevat ohjeet

**LIITE 37:** Tietosuojaseloste

**LIITE 38:** Ikäihmisten palvelujen asiakasrekisteri

**LIITE 39:** Tietosuojaseloste Potilasrekisteri

**LIITE 40:** Rekisteritietojen korjaamisvaatimus

**LIITE 41:** Rekisteritietojen tarkistuspyyntö-lomake

**LIITE 42:** Tietojen korjaamisesta kieltäytyminen-lomake

**LIITE 43:** Tarkastusoikeuden toteuttamisesta kieltäytyminen-lomake

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Treilin tietosuojavastaavana toimii Mirva Leppälaakso. Jokainen työntekijä sitoutuu työsuopimuksen allekirjoittaessaan noudattamaan salassapitosäännöksiä. Suojaamatonta sähköpostiyhteyttä käytettäessä ei lähetetä asiakkaan sotua tai koko nimeä samassa viestissä. Salassapito- ja vaitiolosäännöt koskevat myös opiskelijoita heidän harjoittelujaksollaan. Samoja sääntöjä noudattavat yhtä lailla työharjoittelijat/työkokeilijat. Sosiaalisen median käytöstä on Treilissä annettu erillinen ohjeistus. Asiakastietojen käsittelyä koskevaa suunnitelmaa päivitetään aina lainsäädännön tai palvelun ostajalta tulleiden ohjeistusten muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mirva Leppälaakso [mirva.leppalaakso@treili.fi](mailto:mirva.leppalaakso@treili.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

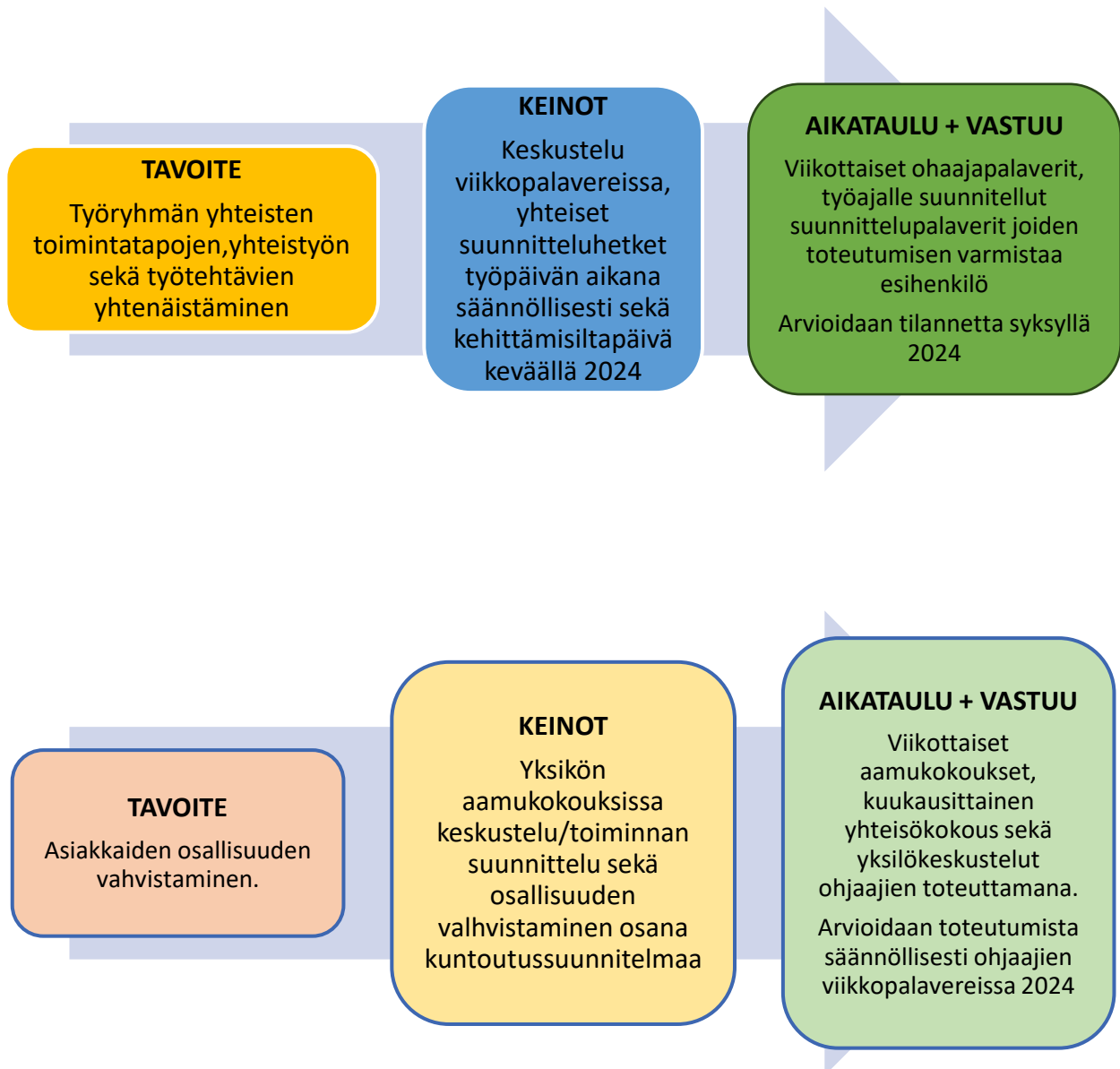
Tietosuojaseloste on omavalvontasuunnitelman liitteenä.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Vallerin uuden työryhmän yhteisten toimintatapojen, asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen, yhteistyön ja työtehtävien toteuttaminen on keskeinen kehittämiskohde. Viriketoiminnan kohdentaminen Vallerin asiakaskunnalle sopivaksi on myös kehityskohde.

Työryhmä työstää näitä joka viikko yhteisissä palavereissa, sekä toukokuussa keväällä järjestettävässä kehittämissiltapäivässä.

Alla Vallerin kehittämissuunnitelman tavoitteet, keinot sekä näiden aikataulu ja niistä vastaavat henkilöt.



### **TAVOITE**

Yksikön ryhmä-, sekä viriketoiminnan kehittäminen

### **KEINOT**

Asiakaspalautteiden pyytäminen, viikottaisissa aamukokouksissa asiasta keskustelu sekä työryhmän palaverit, joissa käydään läpi toiveita, tarvetta, hyötyä ja toteutusta.

### **AIKATAULU + VASTUU**

Ryhmiä suunnitellaan keväällä 2024 kausiluonteisesti ja toteutumista ja tarvetta arvioidaan kuukausittain. Syksyn ryhmiä suunnitellaan syksyllä 2024. Toteutumisesta vastaa esihenkilö, toteutuksesta ohjaajat.



## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

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

Paikka ja päiväys 10.09.2024 Tampere

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Heidi Syrjänen