



OMAVALVONTASUUNNITELMA

TREILI OY, RAMPPI



SISÄLLYSLUETTELO

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



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Treili Oy

Y-tunnus: 2159098–6

Kunta

Kunnan nimi: Tampere

Kuntayhtymän nimi: Pirkanmaa

Sote-alueen nimi: Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikkö Ramppi

Katuosoite: Koulukatu 13 J

Postinumero: 33200 Postitoimipaikka: Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautista palveluasumista mielenterveys- ja päihdeasiakkaille.

Asiakaspaikkoja on 16.

Esihenkilö: Katja Kiiski

Puhelin: 044 747 1619 Sähköposti: katja.kiiski@treili.fi

Toimintalupatiedot

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

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

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

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



Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

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

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

Ramppi on suunnattu nuorille (yli 18 v.) mielenterveys- ja päihdeasiakkaille, joiden tavoitteena on siirtyä melko lyhyen jakson (max. 2v.) jälkeen itsenäisempään asumiseen. Henkilökuntaa on yksikössä paikalla vuorokauden ympäri. Yksilölliset tavoitteet muokkaavat asiakkaiden viikkoa. Rampin toiminta on ryhmätoimintojen lisäksi mm. arjen askareisiin osallistumista ja niissä tukemista, sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen rohkaisemista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Treili Oy:n strategian mukainen tavoite on ihmisarvoisen arjen tukeminen ja toisin tekeminen. Työmme arvopohjana ovat Treili Oy:n yhteiset arvot: arvostus, toivo ja rohkeus ja luottamus. Asiakkaiden ja henkilöstön kanssa on käyty yhdessä keskustelua siitä, mitä nämä arvot merkitsevät ja kuinka ne näkyvät Rampin toiminnassa:

Arvostus:

Rampissa asiakkaat otetaan huomioon heidän yksilöllisten tarpeiden ja voinnin mukaan. Asiakkaan arvostavaan kohtaamiseen ei vaikuta asiakkaan vointi tai ulkoinen olemus. Kaikki ovat yhdenvertaisia. Ohjaajat ohjaavat ja auttavat, eivät määrää. Tärkeää on arvostava puhe kaikkien kesken.

Toivo:

Toivoa Rampissa kuvaa vallitseva parantumismyönteisyys. Rampissa on tilaa unelmille, ei olla turhan pessimistisiä tai realistisia. Ajatellaan, että asiat menevät kuitenkin aina eteenpäin. Annetaan positiivista palautetta, myös muiden kuullen. Ollaan positiivisia!

Rohkeus:

Rampissa saa olla oma itsensä. Rohkeus ilmenee monin eri tavoin. Rohkeutta on esimerkiksi osallistua ryhmätoimintaan. Rampissa asiakasta tuetaan näyttämään omat tunteensa ja ilmaisemaan omat mielipiteensä. Asiakkaat kohdataan rohkeasti ja arvostavasti myös vaikeissa tilanteissa.



Luottamus:

Rampissa asiakkaat luottavat siihen, että saavat apua ja keskustelua tarpeen mukaan. Luottamusta lisää se, että otetaan asiakkaan tunteet vastaan. Luottamuksen kannalta on tärkeää, että asioista puhutaan suoraan. Ratkaisukeskeisyys on Rampissa keskiössä: Yhdessä mietitään ratkaisuja ja toimitaan sen mukaisesti. Asiakkaat voivat tuntea olonsa Rampissa turvalliseksi, koska ohjaajat huolehtivat turvallisuudesta puuttumalla tilanteisiin. Työyhteisössä vallitsee ns. yhteinen sävel. Noudatetaan yhdessä sovittuja asioita, mutta työtä saa tehdä omalla persoonalla. Työyhteisössä puhutaan avoimesti ja luotetaan toisten ammattitaitoon.

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

Rampissa jokainen saa elää omannäköistä elämää omilla vahvuuksillaan. Uskomme kaikkien kohdalla parempaan tulevaisuuteen ja toimimme aktiivisesti asiakkaiden kanssa sen eteen. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta viettää merkityksellistä elämää mielekkäässä sosiaalisessa roolissa. Tuemme heidän elämänlaatuaan ja elämäniloan. Palvelulupauksemme on "Meillä kaikki voivat hyvin".

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Toimintaohjeet/suunnitelmat

- ✓ Pelastussuunnitelma (Liite 1)
- ✓ Poistumisturvallisuusselvitys (Liite 2)
- ✓ Lääkehoitosuunnitelma (Liite 3)
- ✓ Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma (Liite 4)
- ✓ Hygienian omavalvontasuunnitelma (Liite 5)
- ✓ Valvontalain 29 § mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta (Liite 6)
- ✓ Työterveyshuollon toimintasuunnitelma (Liite 7)
- ✓ Toimintaohje Henkinen väkivalta (Liite 8)
- ✓ Treilin päihdeohjelma (Liite 9)
- ✓ Toimintaohje Väkivallan uhka (Liite 10)
- ✓ Rekisteriseloste (Liite 11)
- ✓ Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden (Liite 12)
- ✓ Yksityisten palvelun tuottajien asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi ja luovutusohje (Liite 13)
- ✓ Ympäristösuunnitelma (Liite 22)

Käytössä olevat lomakkeet koskien omavalvonnan toimeenpanoa

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

Riskien tunnistaminen

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

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

Asiakkaat täyttävät kaksi kertaa vuodessa asiakaskyselyn sekä heille suunnatun riskienkartoituslomakkeen.

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

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

Perehdytyksessä muistutetaan Valvontalain 29-30 §:ien mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Yksikössä on käytössä Turvallisuuspoikkeama/Läheltä piti -lomake.

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

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

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

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



Korjaavat toimenpiteet

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

Tapahtuneet vahingot ja suuret riskit käsitellään myös Treilin johtoryhmässä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

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

Organisaation viestintäpäällikkö tiedottaa yleisistä, koko organisaatiota koskevista muutoksista.



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Yksikön esihenkilö Katja Kiiski, 044 747 1619

Omaavontasuunnitelman seuranta

Omaavontasuunnitelma päivitetään yksikön toiminnan oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Omaavontakansion sisältöä käsitellään säännöllisesti vuoden aikana ohjaajapalaverissa.

Omaavonnan itsearviointi toteutetaan yksikössä tammi-, huhti-, heinä- ja lokakuussa yksikön sosionomin ja/tai sairaanhoitajien toimesta. Tätä varten on olemassa lomake/ohjeistus, jota käytetään itsearvioinnin tukena.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Rampin omaavontasuunnitelma on nähtävillä yksikön olohuoneessa. Tästä kansio on vapaasti asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten ja vierailijoiden luettavissa. Omaavontakansio on oleellinen osa mm. opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden perehdytystä. Yksikön omaavonta löytyy myös verkkosivuilta www.treili.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kahden viikon sisällä yksikköön saapumisesta yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma. Päivittäin tehtävät kirjaukset ja henkilökunnan raportoinnit toimivat arvioinnin mittareina arjessa. Kuukausittain tehdään väliarvio asiakkaan tilanteesta yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaukset on tehty suunnitelman päiväkseen asti Pirhan asiakkaiden osalta OMNI360-potilastietojärjestelmään. Pirhan ulkopuolisten asiakkaiden kirjaukset tehdään MynevaHilikkaan.

GAS- toimintakykymittariston käyttöä ollaan tehostamassa ja henkilökuntaa kouluttamassa. GAS on väline, jonka avulla määritetään kuntoutujan tavoitteet ja tavoitteiden toteutumista voidaan tarkastella yksilö- tai ryhmätasolla tilastollisia menetelmiä hyväksi käyttäen. GAS-menetelmä on lähtökohdaltaan aina asiakaslähtöinen. Tavoitteen tunnistaminen perustuu haastatteluun ja kuntoutujan tilanteen kokonaisvaltaiseen selvittämiseen. Tavoitteille asetetaan realistinen aikataulu ja määritellään selkeä muutoksen indikaattori viisiporraisella asteikolla.

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

Hoito- ja palvelussuunnitelma

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

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

Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan asiakkaan kuntoutumissuunnitelmaa tavoitteineen. Kirjaamiset ja arviointi tehdään niiden pohjalta. Kuntoutumissuunnitelmiin liittyvistä asioista keskustellaan myös päivittäin mm. raporttien yhteydessä. Omaohjaaja kertoo tarvittaessa raportointien yhteydessä omien asiakkaiden kuntoutumissuunnitelman sisällön muille ohjaajille, mutta asiakasta kannustetaan myös itseään puhumaan ja tuomaan

esiin kuntoutumissuunnitelmaansa muille ohjaajille. Koko henkilöstö tutustuu kaikkien asiakkaiden Pegasokseen/Hilikkaan tehtyihin kuntoutumissuunnitelmiin.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan yksilöllisyyttä huomioidaan ja tuetaan yhteisöasumisen puitteissa, asiakkaan toiveiden/ tarpeiden mukaan. Jokaisella asiakkaalla on oma huone ja huoneessa omia tavaroita. Huoneet ovat kunkin yksityistä aluetta, jonne ei mennä ilman asiakkaan lupaa. Asuminen/ kuntoutuminen Rampissa perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaat osallistuvat omien kuntoutussuunnitelmien laatimiseen ja asettavat itse itselleen tavoitteet.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yksikön yhteisöfoorumeissa päätöksentekoon ja jakaa asioitaan niissä oman valintansa mukaan. Rampin vastuutehtävät järjestetään siten, että asiakkaat voivat osallistua omiin harrastusmenoihin ja päivätoimintoihin. Asiakkailla on mahdollisuus myös opiskeluun.

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

Yksikössä asuminen on vapaaehtoista. Minkäänlaisia rajoitteita ei Rampissa käytetä. Yksikössä ei myöskään ole olemassa kirjattuja sääntöjä kuten esim. vierailuaikoja. Asioista ja mahdollisista sopimuksista sovitaan aina erikseen asiakkaan kanssa ja ne perustuvat asiakkaan omaan tahtoon. Viime kädessä päätäntävalta on asiakkaalla itsellään. Sovitut asiat/toimenpiteet kirjataan kuntoutussuunnitelmaan sekä OMNI360-järjestelmään/Hilikkaan. Mahdolliset sovitut sopimukset puretaan heti, kun tarvetta ei enää ole.

Esim. yöohjaaja käy tarkistamassa iltaisin, että asiakas sammuttaa pelikoneet, mikäli pelaaminen vaikuttaa negatiivisesti vuorokausirytmien ylläpitoon. Pelikoneiden sammuttamisen ajankohdasta sovitaan erikseen asiakkaan kanssa.

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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

Ilmoitustaululla on näkyvillä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan ja potilasasiavastaavan yhteystiedot.

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

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakaspalautetta kerätään kirjallisesti kaksi kertaa vuodessa. Asiakas voi antaa suullista palautetta myös esim. aamutuokioissa, henkilökohtaisesti tai yhteisöfoorumissa. Yksiköstä pois lähtevältä asiakkaalta ja opiskelijoilta pyydetään myös kirjallinen palaute. Palautteet käsitellään asiakkaiden kanssa. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään mahdollisimman pian. Yksittäiset, välittömät yksikköön ja sen toimintaan kohdistuvat palautteet käsitellään yhteisessä talokokouksessa ja yhdessä mietitään mahdollisia uudenlaisia käytänteitä.

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

Asiakaspalautteista tehdään kirjallinen kooste, josta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Asiakaspalautteet käsitellään myös organisaatiotasolla, jotta saadaan myös tietoa asiakkaiden toiveista ja tarpeista. Asiakastytyväisyys-kyselyjen kooste toimitetaan kerran vuodessa tilaajalle.



Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön esihenkilö Katja Kiiski

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot Pirkanmaalla 2.1.2024 alkaen:

Potilasasiavastaava:

Puhelin ma–to klo 9–11: 040 190 9346

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

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Yleistä neuvontaa sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilastai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaaliasiavastaava:

Puhelin ma–to klo 9–11: 040 504 5249

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

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Yleistä neuvontaa sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

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

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

Kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

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

Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilasasiavastaava/ sosiaaliasiavastaava. Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee ja esihenkilön tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Muistutukset tulevat tiedoksi myös toimialajohtajalle.

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

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



ryhdytty ja miten asia on ratkaistu. Siihen ei voi hakea muutosta, ellei asiassa ilmene jotain uutta.

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1–4 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Asiakkaiden osallistuminen arjen askareisiin ja ryhmätoimintaan tukee heidän kognitiivista ja sosiaalista kanssakäymistä. Rampin viikko-ohjelmaan kuuluu jokaiselle päivälle ryhmätoimintaa. Ryhmätoiminnan sisältöä on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa ja keskustelua ryhmien sisällöstä käydään säännöllisesti asiakkaiden vaihtuessa. Arkisin Rampissa on kaksi ryhmää ja viikonloppuisin yksi. Erilaista yhdessä tekemistä ja aktiviteettia voidaan järjestää myös ilman etukäteissuunnittelua asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan.

Viikko-ohjelmaan kuuluu säännölliset kävely-/ulkoiluryhmät. Treilin mielenterveyspalveluilla on myös yhteinen viikoittainen liikuntaryhmä. Näillä ryhmillä tuetaan asiakkaiden liikunnan harrastamista. Asiakasta voidaan tukea liikunnan harrastamiseen myös esim. lähtemällä asiakkaan kanssa tutustumaan uuteen harrastukseen.

Viikoittain järjestetään myös ns. toimintaryhmä, joka asiakkaiden toiveiden mukaan on yksikön ulkopuolelle suuntaavaa retkeilyä, kuten museoissa, teattereissa ja erilaisissa kulttuurikohteissa vierailua. Ryhmänä voidaan harjoitella myös esim. apteekissa käyntiä.

Muut ryhmät ovat muunlaista yhdessä tekemistä, arjen askareiden harjoittelua ja/tai luovaa toimintaa kuten ruuanlaittoa, musiikinkuuntelua/-soittoa, askartelua ja pelailua. Asiakkaiden tarpeitten mukaan järjestetään myös keskusteluryhmiä (psykoedukaatio). Asiakkaita tuetaan ja autetaan löytämään myös harrastuksia Rampin ulkopuolelta.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumisen edistymistä seurataan kuntoutussuunnitelman tavoitteiden kautta ja huomiot kirjataan joka vuorosta Pegasokseen/Hilkkään. Asiakkaiden kanssa keskustellaan päivittäin, heitä tuetaan arjen askareisiin ja ryhmätoimintaan.

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



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

Ravitsemus

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

Lounas- ja päivällisruoka toimitetaan Treili Oy:n Lamminrannan yksikön keskuskeittiöstä. Käytössä on 6 viikon kiertävät ruokalistat. Ohjaajat laittavat aamu-, väli-, ja iltapalan yhdessä asiakkaiden kanssa tarjolle.

Tarvittaessa sovitaan erilaisia käytäntöjä ravitsemuksen ja nesteytyksen suhteen yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaita kutsutaan syömään, jotta kukaan ei ole liian pitkään ravinnotta. Tarvittaessa heitä ohjataan ravitsemuksessa ja joissain tapauksissa tuetaan ottamaan yhteyttä asianmukaiseen hoitotahoon. Ravitsemuksessa huomioidaan asiakkaiden allergiat sekä periaatteelliset ratkaisut mm. vegaanisuus.

Hygieniäkäytännöt

Henkilökunta seuraa ja havainnoi päivittäin asiakkaiden hygienia- ja puhtaus-tilaa. Tarvittaessa ohjataan ja tuetaan sen toteutumisessa.

Yksikössä noudatetaan yhteisiä hygienia- ja siivousohjeita. Kaikilla työntekijöillä on vastuu siitä, että hygienia- ja puhtaus-tila säilyy ohjeistusten mukaisena. Noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen asumispalveluille suunnattuja ohjeita. Saamme ajantasaisesti ohjeet ja uutiskirjeet Infektioiden torjuntayksiköstä. Ramppiin on laadittu Hygienia omavalvontasuunnitelma, jota käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Rampissa on kaksi nimettyä hygieniaavastaavaa.

Yksikössä huomioidaan myös erilaisten tarttuvien tautien mahdollisuus ja suojaudutaan riittävästi mm. käsienspesulla ja käsineiden käytöllä. Kaikilla työntekijöillä tulee olla rokotesuoja (tartuntatautilaki § 48).

Pyykkihuoltoa varten Rampissa on kaksi pyykinpesukonetta asiakkaiden omassa käytössä vaatteiden pesuun. Asiakkaat pesevät pyykkinsä itsenäisesti. Tarvittaessa annetaan ohjausta pyykin pesemiseen. Lakana- ja muusta suuremmasta pyykistä huolehtii Sopimusvuori Ry:n Kanavan pesulapalvelu.

Yksikön yleisten tilojen ja asiakashuoneiden viikkosiivouksista huolehtii Lähisiivous Oy. He toimivat sovitun viikkoaikataulun mukaisesti. Jokainen työntekijä on kuitenkin velvollinen



huolehtimaan siisteydestä esimerkiksi eritetahroja huomatessaan, mikäli siivouspalvelu ei ole tuolloin paikalla.

Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu hygieniamaailman ja siivousohjeistusten läpikäyminen.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Yksikön kunkin asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa pääasiassa omaohjaaja, tukenaan yksikön sairaanhoitaja. Ohjaajat seuraavat päivittäin asiakkaiden terveydentilaa ja kirjaavat sen ylös potilastietojärjestelmään. Jokaisella asiakkaalla on nimetty psykiatri ja omalääkäri. Tarvittaessa omaohjaajat ottavat asiakkaiden kanssa yhteyden hoitavaan lääkäriin. Yksiköstä huolehditaan, että asiakas käy säännöllisesti lääkärikäynneillä/ labrassa. Asiakkaita ohjataan myös varaamaan vuosittain Pirhan suun terveydenhuollosta ns. tarkastusaika.

Asiakkaat opettelevat ottamaan vastuuta terveydenhoidostaan myös itse. Työntekijät ovat auttamassa heitä tarvittaessa oikean hoitotahon piiriin.

Lääkehoito

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

Lääkehoidon toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä sairaanhoitajan ja muun työryhmän kanssa.



Monialainen yhteistyö

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

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

Yhteistyötä tehdään Treili Oy:n eri yksiköiden-, terveysasemien, psykiatrian poliklinikan, sosiaalitoimen, Kelan ja edunvalvojien kanssa. Tärkeä yhteistyökumppani on myös päihde- ja mielenterveysasiakkaiden asiakasohjausyksikkö, joka ohjaa asiakkaita yksikköön ja jatkopaikkoihin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

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

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

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

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

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

Ympärivuorokautisten asumispalveluyksiköiden esihenkilö on Katja Kiiski. Rampissa on yksi sairaanhoitaja/tiimivastaava, 10 ohjaajaa (lh) ja yksi sosionomi. Henkilöstömitoitus on voimassa olevan sopimuksen mukainen 0,6 ja asiakaspaikkoja on 16. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Yksikön sijaisten tarve arvioidaan kulloisenkin tilanteen mukaan.

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



Työvuorojen suunnitelmalista pyritään aina suunnittelemaan yli vaaditun vahvuuden (0,6), jotta äkilliset poissaolot eivät aiheuttaisi liiallista henkilöstön vajausta. Sijaisia hankitaan kuitenkin aina tarpeen mukaan. Sijaihankinnasta vastaa pääasiassa yksikön esihenkilö tai tiimivastaava/vastuuvuorolainen. Toiminta pyritään järjestämään tilanteen mukaisesti ja kaikkien voimavarat huomioiden.

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

Osa palveluista toteutetaan ostopalveluna: Pesula- ja ruuan kuljetuspalvelut tulevat Sopi-musvuori ry:ltä ja siivouspalvelut Lähisiivoukselta. Lämpimät ateriat valmistetaan Treili Oy:n Lamminrannan keskuskeittiöllä ja toimitetaan sieltä Ramppiin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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



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

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

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

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

Toimitilat

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

Yksikkö toimii kahdessa kerroksessa. Yksikössä on yhteisinä tiloina molemmissa kerroksissa keittiö, olohuone, sauna, pesuhuone ja kodinhoitotila. Lisäksi alakerran toimistotilan yhteydessä on ryhmähuone. Molemmissa kerroksissa on myös parveke. Tupakointi on sallittua vain sisäpihan tupakkapaikalla.

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

Teknologiset ratkaisut

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



palveluasumisenyksikköön Kaarnaan tekstiviestillä. Asiakkailta itsellään ei ole käytössä näitä laitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Katja Kiiski, p. 044 747 1619.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

Henkilöstö täyttää tarvittaessa Käyttäjän vaaratilanneilmoituksen (Fimea) ja toimittaa sen ensin esihenkilölle. Esihenkilö toimittaa lomakkeen Fimean ohjeistuksen mukaan eteenpäin. Asiasta ja sen käsittelystä tiedotetaan myös toimialajohtajaa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Toimialatasoinen vastuuhenkilö on Toimialajohtaja Tuija Linkova-Saarinen 050 442 8271

Yksikkötasoinen vastuuhenkilö on Yksikön esihenkilö Katja Kiiski 044 747 1619

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

Yksikössä on yhteensä 3 tietokonetta, joilta voi kirjautua asiakastietojärjestelmiin. Jokaisella vuorossa olevalla työntekijällä, myös sijaisilla on oikeudet kirjata. Kirjaamiseen on varattu aikaa. Kirjaaminen tapahtuu viimeistään työvuoron vaihtuessa.

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

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

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

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

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

Asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta yksiköstä ulospäin, eikä hänen asumisestaan yksikössä kertoa ilman asianomaisen lupaa. Asiakkaalla on mahdollisuus tulla kuuntelemaan häntä koskevia puheluita. Hänestä annetaan tietoja häneltä kysymättä ainoastaan siinä tapauksessa, mikäli häntä hoitavat yksikön työntekijät näkevät asiakkaan olevan hoidon tarpeessa tai välittömässä vaarassa, ja ilmoittamatta jättäminen voitaisiin tulkita heitteillejättönä. Tällöin tietoja annetaan vain niille viranomaisille, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon.

Jokainen työntekijä sitoutuu työsopimuksen allekirjoittaessaan noudattamaan salassapitosäännöksiä.

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



ulkopuolelle lähetettäessä asiakasta koskevia tietoja, käytetään aina salattua sähköpostiyhteyttä.

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Viestintäpäällikkö/tietosuojavastaava Mirva Leppälaakso p. 050 571 2779

Sähköposti: mirva.leppalaakso@treili.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Teema	Tavoite	Keinot	Arviointi
Ympäristöasiat ja vastuullisuus	Asiakkaat tulevat tietoisiksi ympäristöasioista ja ne ovat läsnä Rampin jokapäiväisessä arjessa.	Asiakkaiden osallistaminen ja motivointi ympäristöasioihin jokapäiväisessä arjessa (esim. jätteen kierrätys). Ohjataan vastuullisuuteen kuten kierrätykseen käymällä yhdessä kirpputoreilla- ja kierrätyskeskuksissa. Otetaan ympäristöasiat osaksi uutta elämäntaito/-hallintaryhmää.	Kehittämisiltapäivässä syyskuussa 2024
Elämäntaidot (yhteiskunnassa toimiminen)	Asiakkaat selviytyvät arkisista asioista itsenäisesti ja rohkaistuvat toimimaan yksikön ulkopuolella.	Uuden ryhmän perustaminen: elämäntaito/-hallintaryhmä keväällä 2024 (siivous, rahan käyttö, kaupassa käynti jne.)	Kehittämisiltapäivässä syyskuussa 2024



10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Suunnitelmaa arvioidaan neljän kuukauden välein.

Paikka ja päiväys Tampere 6.6.2024

Allekirjoitus Katja Kiiski