



# **SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**TREILI OY**

**YHTEISÖLLINEN ASUMINEN, VAHVEMPI TUKI**

**SANTALAHTI**

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA</b> .....	1
<b>TREILI OY, SANTALAHTI</b> .....	1
<b>YHTEISÖLLINEN ASUMINEN, VAHVEMPI TUKI</b> .....	1
<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	4
1.1.Palveluntuottaja .....	4
<b>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA JULKAISEMINEN</b> .....	6
2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen .....	6
2.2. Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen .....	7
<b>3 ASIAKASTURVALLISUUS</b> .....	8
3.1.Palvelujen laadulliset edellytykset .....	8
3.2.Vastuu palvelujen laadusta .....	8
3.3. Asiakkaan asema ja oikeudet .....	11
3.4. Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	14
3.5. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	14
3.6. Henkilöstö .....	15
3.7. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	16
3.8.Monialainen yhteistyö .....	17
3.9. Toimitilat, välineet ja terveydenhuollon laitteet.....	18
3.9.Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	18
3.10. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja .....	20
3.11 Lääkehoitosuunnitelma.....	21
3.12. Infektioiden torjunta .....	21
<b>4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA</b> .....	23
4.1 Riskien hallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	23
4.2. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	24
4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	25
4.4. Ostopalvelut ja niiden tuottajat .....	26



4.5. Valmius ja jatkuvuuden hallinta .....	26
<b>5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO JA TOTEUTUMISEN SEURANTA .....</b>	<b>27</b>
5.2. Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	28
<b>6. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>28</b>
<b>7 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ.....</b>	<b>28</b>



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### 1.1.Palveluntuottaja

Nimi: Treili Oy, Mediapolis, Ransunraitti 1, 33270 Tampere.

Sähköposti: [info@treili.fi](mailto:info@treili.fi)

Y-tunnus: 2159098-6

Kunta: Tampere

Sote-alue: Pirkanmaan hyvinvointialue

### Palveluyksikkö

Nimi: Santalahti, Yhteisöllinen asuminen, vahvempi tuki

Katuosoite: Saarelankuja 1

Postinumero: 33250

Postitoimipaikka: Tampere

### Palvelut ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan.

Palvelu on yhteisöllistä asumista, vahvemmallalla tuella. Palvelu on suunnattu nuorille aikuisille (18–35 v.) mielenterveys- ja päihdeasiakkaille. Asiakkaalle on itsenäiseen asumiseen siirtyessä tarjolla Kotiutujan palvelupaketti (KOPA), maximissaan kolmeksi kuukaudeksi. Santalahti tarjoaa myös lyhytaikaista, max.2kk, asumispalvelua sekä sosiaalityöntekijän kanssa sovitusti yöaikaista tukea. Mahdollisia tukipalveluita tarjotaan sovitusti erikseen: ateria-, pyykki- sekä siivouspalvelua.

Asiakaspaikkoja on yhteensä 30.

Esihenkilö: Pia Moijanen

Puhelin: 046-9217912 Sähköposti: [pia.moijanen@treili.fi](mailto:pia.moijanen@treili.fi)

### Yksityiset sosiaalipalvelut

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:12.4.2023. Muutosrekisteröinti: 6.3.2026



## 1.2. Arvot, toimintaperiaatteet ja toiminta-ajatus

### ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Treili Oy:n strategian mukainen tavoite on ihmisarvoisen arjen tukeminen ja toisin tekeminen. Työmme arvopohjana ovat arvostus, toivo ja rohkeus ja luottamus. Meillä 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 elämäniloaan. Palvelulupauksemme on "Meillä kaikki voivat hyvin".

#### **Ihmisarvon kunnioittaminen ja sen toteutumisen edistäminen.**

(Santalahden nuorten ajatuksia arvoista)

Ihminen kohdataan yksilönä yhteisössä, mikä mahdollistaa myös vertaistuen saamisen turvallisessa ympäristössä palvelujakson ajan. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus olla osa yhteisöä sekä tuetaan osallisuuteen, kuitenkin kunnioittaen hänen omia ajatuksiaan ja voimavarojaan. Asiakas saa yksilöllistä, ammatillista tukea vahvistuakseen niin, että itsenäinen ja mielekäs elämä olisi mahdollista. "on otettu hyvin vastaan", "ei tunne itseään ulkopuoliseksi", "hyvä henki", "arvostus on vastavuoroista", "ohjaajat ja asiakkaat samalla viivalla"

#### **Toivon ylläpitäminen**

Toimimme asiakkaiden rinnalla kulkijoina ja toivon ylläpitäjinä silloin, kun hänen omat voimavaransa eivät vielä siihen riitä. "ohjaajat kannustavat eteenpäin", "kannustusta unelmien toteutumiseen voisi lisätä", "huonommassa voinnissa toiveikkuuden luominen".

#### **Luottamus ja rohkeus**

Yhteisöllisyyden lisäksi työskentelyn perustana on asiakkaan ja työntekijän (omaohjaajan) luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntyminen. Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde mahdollistaa rehellisen ja suoran (rohkean) keskustelun. Kannustamme asiakkaita myös omassa elämässään rohkeuteen ja uskallukseen kokeilla asioita. Santalahti tarjoaa siihen mahdollisuuden. "erilainen yksikkö kuin muut", "rohkeus puuttua epäkohtiin", "luotetaan, että asiat hoituu", "tasa-arvoinen kohtelu", "omaohjaajaan voi luottaa".



## **Yhteisöllisyys**

Yhteisöllisyys on valittu Santalahden nuorten kanssa yhteiseksi, omaksi arvoksemme. Toiminnassamme pyrimme tietoisesti vähentämään nuorten eristäytymistä, ja tarjoamaan vuorovaikutusmahdollisuuksia yksikössämme.

**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.

## **TOIMINTA-AJATUS**

Yhteisöllinen asuminen, vahvempi tuki, tarjoaa tavoitteellista, kuntouttavaa asumista täysi-ikäisille nuorille (18–35 v.) mielenterveys- ja päihdeasiakkaille. Asiakas asuu omassa huoneistossa palveluntuottajan hallinnoimissa tiloissa. Palvelu on suunnattu asiakkaan omaan asuntoon ja tuki räätälöidään yksilöllisesti. Ympäröivä asumisyhteisö tarjoaa yhteisöllistä vertaistukea, mahdollisia ystävyyssuhteita ja ajanviettomahdollisuuksia ammatillisesti suuntautuneista ryhmistä (esim. DKT, nepsyryhmä) kevyempään ajanviettoon, kuten retkiin ja harrasteryhmiin (musiikki, liikunta, kokkaus).

Asuminen on tavoitteellista, yksilöllisesti kohti omaa polkua. Asiakkaalle tehdään hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Tavoite voi olla esim. tuleminen yhteisiin tiloihin tai toisaalta opiskelujen aloittaminen. Arjentaitoja harjoitellaan pääasiassa asiakkaan omalla asunnolla. Tavoite on löytää keinot, joilla minimissään itsenäinen asuminen mahdollistuu esim. ravitsemuksenkin näkökulmasta.

Tarjoamme myös matalan kynnyksen ”yhteistä olohuonetta”, minne on helppo tulla. Vertaistuki ja ystävät ovat tärkeä mielenterveyttä ylläpitävä voima, kun asiakas muuttaa palvelusta pois. Meillä on yhteiset turvalliset tilat, missä on nuorille suunnattua aktiviteettia; pelejä, musiikkia yms. Ohjaajat ovat aktiivisesti mukana toimintoihin ja ajanviettoon osallistumassa. Ryhmätoiminnat suunnitellaan nuorten toiveiden pohjalta.



## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA JULKAISEMINEN**

### **2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen**

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuvat kaikki yksikön työntekijät yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Myös asiakkaiden näkemykset ja korjausehdotukset huomioidaan omavalvonnan laatimisessa ja päivittämisessä. Yksikön esihenkilön tehtävä on huolehtia, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla ja seurannassa. Jokainen työntekijä on velvollinen tuomaan esiin toiminnassa havaitsemiaan puutteita tai korjausta vaativia asioita.

Yksikön esihenkilö: Pia Moijanen p.046 9217912

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina toiminnan muutuksessa. Seuraava päivitys viimeistään 3/2027.

#### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

Santalahden omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään asumispalveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontakansion sisältöä käsitellään säännöllisesti vuoden aikana henkilöstöpalaverissa. Omavalvonnan itsearviointin täyttävät yksikön sairaanhoitaja sekä sosionomi neljän (4) kuukauden välein. Omavalvonnan seurantaraportin täyttää esihenkilö neljän (4) kuukauden välein.

### **2.2. Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen**

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Santalahden omavalvontasuunnitelma on nähtävillä olohuoneessa. Tästä kansio on vapaasti asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten ja vierailijoiden luettavissa. Omavalvontakansio on oleellinen osa mm. opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden perehdytystä. Yksikön omavalvonta sekä omavalvonnan seurantaraportti löytyvät myös verkkosivuilta [www.treili.fi](http://www.treili.fi).

## 3 ASIAKASTURVALLISUUS

### 3.1. Palvelujen laadulliset edellytykset

#### Palvelutarpeen arviointi

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kuukauden sisällä yksikköön saapumisesta yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma/palvelun toteuttamissuunnitelma myneva.hilkkaan. Lisäksi kirjataan hoitosuunnitelma Omni360-potilastietojärjestelmään. Asiakkaan tavoitteita kartoitetaan LivingSkills- toimintakykymittarin avulla. Asiakkaan palvelutarpeita arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja kirjataan myneva.hilkkaan. Palvelutarpeista keskustellaan henkilöstön raporteilla tarpeen mukaan. Kirjausjärjestelminä toimivat pääasiallisesti käytettävä myneva.hilkka ja terveydenhuoltoon ja lääkityksiin liittyvien kirjausten osalta Omni360- terveydenhuolto.

Kuukausittain asiakkaan tilanteesta kirjataan kuukausikooste myneva.hilkkaan, sekä Omni360- terveydenhuoltoon YLE-lehdelle. Päihdekäytön tai esim. masennuksen todentamiseen käytetään sopivia testejä. Kuntoutumissuunnitelma ja väliarviot ovat keino, jonka turvin viestitään palvelun tilaajalle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

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

#### Hoito- ja palvelussuunnitelma

Kuntoutumissuunnitelma laaditaan noin kuukauden sisällä asiakkaan saavuttua yksikköön. Omaohjaaja tekee Hilkkaan kuntoutumissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Kuntoutumissuunnitelman laatimisen apuna käytetään LivingSkillsin toimintakykymittaria. Kuntoutumissuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa asiakkaan omaohjaaja. Yksikön sairaanhoitajat, sosionomi 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.

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 Hilikkaan tehtyihin kuntoutumissuunnitelmiin sekä Omni360 tehtyihin hoitosuunnitelmiin.

### **3.2.Vastuu palvelujen laadusta**

#### **Asiakkaan kohtelu**

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Asiakkaan yksilöllisyyttä huomioidaan ja tuetaan asiakkaan toiveiden/ tarpeiden mukaan. Rohkea ja avoin omaohjaaja-asiakas-vuorovaikutussuhde ja henkilökunnan tiivis yhteistyö varmistaa asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen. Jokaisella asiakkaalla on oma asunto ja asunnossa omat huonekalut ja tavarat. Asuminen/ kuntoutuminen Santalahdessa perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkailla saa olla yövieraita. Toivottavaa on, että asiakkaat ilmoittavat ohjaajille yövieraista paloturvallisuussyiden takia. Asiakkaat osallistuvat omien kuntoutussuunnitelmien laatimiseen ja asettavat itse itselleen tavoitteet.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua viikoittaisissa viikkopalavereissa sekä kuukausittaisessa yhteisökokouksessa päätöksentekoon ja jakaa asioitaan niissä oman valintansa mukaan. Asiakkaiden henkilökohtaisiin menoihin kannustetaan, esim. päivätoimintaan sekä harrastuksiin.

Kaikilla asiakkailla on omaohjaaja. Asiakkaita kuunnellaan heidän toiveissaan ja odotuksissaan oman elämänsä suhteen, ja yhdessä heidän kanssaan keskustellaan mahdollisuuksista toteuttaa ne.

Rajoitteita voidaan käyttää harkitusti vain tahdosta riippumattomassa hoidossa, ei Santalahdessa. Yksikössä asuminen on vapaaehtoista.

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 kuntoutumissuunnitelmaan Hilikkaan tai hoitosuunnitelmaan Omni360. Mahdolliset sovitut sopimukset puretaan heti kun tarvetta ei enää ole.

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.

Santalاهدessa ei ole rajoittavia toimenpiteitä eikä välineitä.

## **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 Lupa- ja valvontavirastoon: <https://ammattioikeudet-kantelut-asiointi.lvv.fi/landing.html>

Henkilökunnalla on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29 § mukainen ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat asiakkaan oikeuksien laiminlyömistä, kaltoinkohtelua, tms. Ilmoitus tehdään myös kaltoinkohtelun uhasta tai kulttuurista, joka voi johtaa kaltoinkohteluun. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa mitään vastatoimia. Henkilökunta saa perehdytyksen ilmoitusvelvollisuudesta.

Henkilökunta ilmoittaa viipymättä asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista kirjallisesti esihenkilölle sekä toimialajohtajalle. Asia käsitellään ensisijaisesti yksikössä. Jos tilannetta ei jostain syystä korjata viipymättä, ilmoitus tehdään suoraan hyvinvointialueen valvontaviranomaiselle.

Ilmoitustaululla on näkyvillä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan ja potilasiasiavastaavan yhteystiedot.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu käsitellään yksikön esihenkilön toimesta ensisijaisesti kasvokkain asianomaisten kesken, mutta vastine annetaan myös kirjallisena. Asiakkaan, omaisen tai vierailijan antama palaute kirjataan ja yksikön esihenkilö vastaa siihen 1-4 viikon kuluessa.

## **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Yksikössä on tulostettuna ohje ilmoituksen tekemisestä Valvontalain § 29 nojalla. Ilmoitusvelvollisuutta käsitellään myös säännöllisesti ohjaajapalavereissa.

Henkilökunnalla on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29 § mukainen ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat asiakkaan oikeuksien laiminlyömistä, kaltoinkohtelua, tms. Ilmoitus tehdään myös kaltoinkohtelun uhasta tai kulttuurista, joka voi johtaa kaltoinkohteluun. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa mitään vastatoimia. Henkilökunta saa perehdytyksen ilmoitusvelvollisuudesta.

Henkilökunta ilmoittaa viipymättä asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista kirjallisesti esihenkilölle sekä toimialajohtajalle. Asia käsitellään ensisijaisesti yksikössä. Jos



tilannetta ei jostain syystä korjata viipymättä, ilmoitus tehdään suoraan hyvinvointialueen valvontaviranomaiselle.

### **3.3. Asiakkaan asema ja oikeudet**

#### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja sujuvaa arkea toiminta**

Asiakkaiden somaattinen terveydenhoito ohjataan kunkin asiakkaan omalle terveysasemalle (pääasiassa Tipotie). Yksikön työntekijät tukevat tarvittaessa asiakkaan terveydenhuoltoa 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.

Yhteiset tilat alakerrassa on suunniteltu tukemaan ja ylläpitämään sosiaalisia suhteita ja kognitiivisia taitoja. Siellä järjestetään ohjattua ryhmätoimintaa sekä vapaa-ajan toimintaa. Tarjoamme matalan kynnyksen ”yhteisen olohuoneen”, minne on helppo tulla; ystäviä (vertaistuki ja ystävät tärkein kuntouttava elementti, sitten kun asiakas muuttaa palvelusta pois). Yhteiset turvalliset tilat sekä asiakkaille suunnattua aktiviteettia; pelejä, musiikkia, päivän lehti yms. Ohjaajat osallistuvat aktiivisesti toimintoihin ja yhteiseen ajanviettoon.

Tilat ovat asiakkaiden käytössä myös henkilökunnan työajan päättymisen jälkeen. Santalahdessa asiakkaat osallistuvat myös yhteisten sääntöjen suunnitteluun. Ammatillisiin ryhmiin on mahdollisuus osallistua, kun asiakas siihen valmis: esim. DKT tai Nepsy-ryhmä.

Asuminen on tavoitteellista (yksilöllinen kuntoutumissuunnitelma). Ensi hetken tavoite voi minimissään olla tuleminen yhteisiin tiloihin. Kokonaistilanteen niin salliessa voi asiakas suunnata esim. päivätoimintaan, opiskelemaan tai työelämään. Ryhmätoiminnan sisältöä on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa ja keskustelua ryhmien sisällöstä käydään säännöllisesti.

Erilaista yhdessä tekemistä ja aktiviteettia voidaan järjestää myös ilman etukäteissuunnittelua asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan. Seuraamme mediasta ajankohtaisia tapahtumia ja osallistumme niihin.

Viikko-ohjelmaan kuuluu säännölliset kävely-/ulkoiluryhmät. Treilin mielenterveyspalveluilla on myös yhteinen viikoittainen liikuntaryhmä, johon asiakas voi lähteä. Santalahti tarjoaa upeat puitteet ulkoilulle. Jos asiakas kiinnostuu esim. uudesta harrastuksesta, voi ohjaaja lähteä mukaan tutustumiskäynnille.

Treilillä mt-puolella on yhteinen luontoryhmä, jonne voi matalalla kynnyksellä lähteä kokemaan luonnossa retkeilyä. Retkiä järjestetään muutama vuoden aikana.



Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumisen edistymistä seurataan kuntoutumissuunnitelman tavoitteiden kautta ja huomiot kirjataan Hilkkään. Asiakkaiden kanssa keskustellaan, heitä tuetaan arjen askareisiin ja ryhmätoimintaan. Asiakkaiden toimintakyvyn sekä kuntoutumissuunnitelman tavoitteiden kartoittamiseksi on käytössä LivingSkills-työväline.

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

Kuntoutumissuunnitelmia päivitetään ja tarkennetaan tarpeen mukaan, mutta vähintään 3 kuukauden välein. Kaikkia asiakkaita autetaan ja tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, päivärytmiin, ryhmätoimintaan ja arjen hallintaan sekä itsenäiseen päätöksentekoon.

### **Ravitsemus**

Santalahdessa kaikilla asiakkailla on omat asunnot, missä he hoitavat ruuanlaiton. Ohjaajat ovat tukena, jos ruuan valmistuksessa tai hankinnassa on haasteita esim. kaupassa käymistä harjoitellaan ryhmässä sekä yksilöllisesti ohjaajan kanssa. Asiakkaiden kanssa voidaan tehdä viikoittainen suunnitelma aterioista yhdessä omaohjaajan kanssa.

Asiakkaiden ravinnonsaantia seurataan omaohjaajakeskusteluihin ja tarpeen vaatiessa tiiviimmälläkin tuella. Koska asiakkaat elävät hyvin itsenäistä elämää, on hyvä ja rehellinen vuorovaikutus ohjaajan ja asiakkaan välillä tärkeää. Jos asiakas on halukas, voimme käyttää punnitsemista tukena painon/ ravitsemuksen seuraamisessa.

### **Henkilöstön toimintavalmius**

Yksikön kaikilla työntekijöillä on 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. Hätätilanteissa hätäkeskukseen välitön yhteys. Ohjeistukset ja puhelinnumerot löytyvät toimiston seinältä ja netistä.

Jos henkilö löytyy elottomana, yksiköstä soimitaan hätäkeskukseen ja aloitetaan elvytys, kunnes pelastuslaitos ottaa vastuun paikan päällä. Jos henkilö kuolee, pelastusviranomaiset ilmoittavat omaisille.

Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen piiriin hakeutumisesta vastaa pääasiassa omaohjaaja, tukena yksikön sairaanhoitaja sekä työryhmä.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön esihenkilö Pia Moijanen



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot Pirkanmaalla 2.1.2024 alkaen:

Potilasasiavastaava:

Puhelin ma, ke, to klo. 9–11 ja ti klo.12.30-14.30: 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](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

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

Sosiaaliasiavastaava:

Puhelin ma, ke, to klo. 9–11 ja ti klo.12.30 – 14.30: 040 504 5249

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

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Yleistä neuvontaa sähköpostilla: [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

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.

### **3.4. Muistutusten ja kanteluiden käsittely**

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. Lupa- ja valvontaviraston 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.

### **3.5. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Asiakkaiden palautetta käytetään jatkuvasti toiminnan kehittämiseen. Toiminnassa pyritään asiakaslähtöisyyteen ja palvelun tulee vastata asiakkaiden tarpeisiin. Asiakkaat voivat antaa suullista palautetta esim. kotikäynneillä tai viikoittaisessa kokouksessa. Asiakkaita kannustetaan palautteen antoon, koska he ovat asiantuntijoita omissa asioissaan.

Treilissä asiakaspalautetta kerätään kirjallisesti kaksi kertaa vuodessa. Asiakaspalautteesta tehdään kirjallinen kooste, josta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Asiakaspalautteita käsitellään myös organisaatiossa, jotta saadaan myös tietoa asiakkaiden toiveista ja tarpeista.

Palautteita käsitellään myös asiakkaiden kanssa. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään mahdollisimman pian. Yksittäiset, välittömät yksikköön ja sen toimintaan kohdistuvat palautteet käsitellään yhteisökokouksissa ja yhdessä mietitään mahdollisia uudenlaisia käytänteitä.

Santalahden sisääntuloaulassa on postilaatikko, mikä toimii myös palautelaatikkona. Sinne voi palautetta antaa nimettömänä halutessaan. Palautteita käsitellään asiakkaiden yhteisökokouksessa.

Asiakaspalautteita toimitetaan kerran vuodessa tilaajalle.

### **3.6. Henkilöstö**

Santalahden yksikön esihenkilö on Pia Moijanen. Palvelu toteutetaan ohjaavalla mitoituksella 0.2. Sillä pyritään turvaamaan riittävä henkilöstö, jotta arjen taitojen opettelu omassa asunnossa mahdollistuu ja lääkehoidossa pystymme tukemaan asiakasta. Santalahdessa työskentelee sairaanhoitaja, sosionomi ja 4 lähihoitajaa.

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

### **3.7. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

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



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

Yksikön esihenkilö ja toimialajohtaja varmistavat yhdessä henkilöstön riittävyyden ja tarvittaessa informoivat rekrytointitarpeesta rekrytointi- ja viestintäasiantuntijaa.

Avoimien toimien kohdalla Treili Oy:n toimialajohtaja ja yksikön esihenkilö päättävät siitä, laitetaanko toimi avoimeksi julkisesti vai haetaanko työntekijää organisaation sisäisellä haulla. Rekrytointi- ja viestintäasiantuntija /esihenkilö tekee rekrytinnin.

## **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

### **Ammattioikeuden tarkistaminen**

Yksikköön tulevilla työntekijöillä on oltava terveyden- ja/tai sosiaali- ja terveysalan koulutus. 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 (LOP, PKV, KIPU1,) näiden lisäksi sairaanhoitajilta myös rokotuslupa ja PSYK suoritettava. Lisäksi vaaditaan voimassa oleva EA-valmius, hygieniapassi ja varmistetaan ajantasainen rokotussuoja (Tartuntatautilaki § 48), sekä tuberkuloosiselvitys. Henkilöllisyys tarkistetaan työsopimusta tehdessä virallisella henkilötodistuksella.

Yli kaksi kuukautta kestävien työsuhteiden kohdalla tarkistetaan luottotiedot ja suoritetaan huumetestaus työterveyshuollon toimesta.

### **Rikostaustaote**

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa. Santalahdessa ei tarvita rikostaustaotetta.

### **Perehdytys**

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



Perehdyttämisessä noudatetaan Treili Oy:n perehdyttämisohjelmaa. Perehdytyslomake tallennetaan sähköiseen HrFlexiin. Jokainen yksikköön tuleva perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja sen liitteisiin. Treili Oy:n Intraan on koottu kaikki tärkeät ohjeet ja lomakkeet Henkilöstökäsikirjaan. Työntekijät ovat velvoitettuja perehtymään siihen.

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

### **Ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutukset**

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 koulutusten lisäksi mahdollisesta työkierrosta, työntekijän hyvinvoinnista tai kuntoutuksen tarpeesta.

Treili Oy:n koulutussuunnitelma laaditaan kerran vuodessa. Vuoden 2026 koulutussuunnitelmassa on mm. DKT-, Mininepsy- ja Syömishäiriökoulutus. Kuluvan vuoden aikana koulutussuunnitelmaa voi myös täydentää mm. yksikön kehittämispäivien yhteydessä sekä yksikön toiminnan olennaisesti muuttuessa.

### **3.8. Monialainen yhteistyö**

Asiakkaan muuttaessa Santalahteen 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 verkostopalaveriineihin sekä hoitoneuvotteluihin.

Asiakkaiden sosiaalityöntekijöiden, Pirhan asiakasohjauksen sekä asiakkaiden mahdollisten edunvalvojien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan asioissa.

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

Yksikön esihenkilö ja turvallisuusvastaava huolehtivat Santalahden palo- ja pelastussuunnitelman päivityksistä. Palo- ja pelastautumissuunnitelman mukaisesti pidetään säännölliset harjoitukset sekä turvallisuuskävelyt.

Henkilökunta osallistuu Pelastuslaitoksen järjestämiin turvallisuus- ja alkusammutuskoulutuksiin, jos tällaisia järjestetään sekä päivittää ensiaputaitojaan säännöllisesti. Ensiapuvalmiudet päivitetään pääsääntöisesti SPR:n ensiapukoulutus sairaanhoitajille (Ea1) ja SPR:n verkossa toteutettava hätäensiapukertaus muille työntekijöille kolmen (3) vuoden välein.



Uusille asiakkaille, opiskelijoille sekä uusille työntekijöille esitellään yksikön pelastussuunnitelma, alkusammutusvälineet, poistumistiet ja kokoontumispaikka. Asiakkaiden viikkopalaverissa käydään säännöllisesti paloturvallisuusasioita läpi.

Yksikössä työntekijöillä on käytössä paikantavat turvanapit, joista toisesta hälytykset menevät erikseen sovitun mukaisesti, joko suoraan Avarniin tai yksikön sisäisesti. ENNAKOINTI on tärkeä työväline turvallisuusasioissa. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään myös hätäkeskuksen kanssa, mikäli tilanne niin vaatii (ambulanssin tai poliisin kutsuminen). Lisäksi käytössä on radiopuhelimia. Turvalaitteista ja niiden käytöstä on henkilökunnalla erillinen ohjeistus.

### **3.9. Toimitilat, välineet ja terveydenhuollon laitteet**

Santalahti on nelikerroksinen, keväällä -23 valmistunut kerrostalo. Kaikki kiinteistön tilat ovat Treilin käytössä. Sisääntulokerroksessa on aina lukossa oleva toimistohuone, mikä on pääsääntöisesti työntekijöiden käytössä. Samassa kerroksessa on kaikkien käytössä (vapaa pääsy) sauna ja wc-tilat, pyykkihuone sekä yhteinen oleskelutila, jossa myös keittiötila. Toisessa kerroksessa on pingispöytätila käytössä. Mukava lisä on suuri terassi pohjakerroksessa yhteiskäytössä.

Asiakkailta on kaikilla omat asunnot, pääasiassa yksiöitä ja kolme kaksiota. Asiakkaat sisustavat asunnot omilla huonekaluilla ja tavaroilla omannäköisikseen. Tupakointi on sallittu vain ulkona, sisääntulon edessä olevalla tupakkapaikalla.

Asiakkaat sisustavat asunnot omilla huonekaluilla ja tavaroilla omannäköisikseen. Tupakointi on sallittu vain ulkona, sovitulla tupakointipaikoilla.

### **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 omista laitteista ja niiden kunnossapidosta, esim. kalibroinnista, vastaa sairaanhoitaja yhdessä esihenkilön kanssa. Vastuuhenkilö ylläpitää listaa Terveydenhuollon 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.



Määrääjat viranomaisilmoituksille

- Vakava uhka kansanterveydelle viimeistään 2 vuorokauden kuluttua siitä, kun valmistaja on saanut uhasta tiedon
- Kuolema tai odottamaton vakava terveydentilan heikentyminen viimeistään 10 vuorokauden kuluttua siitä, kun valmistaja on saanut tapahtumasta tiedon
- Muut tapaukset viimeistään 30 vuorokauden kuluessa siitä päivästä, jolloin valmistaja on saanut tapahtumasta tiedon.

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.

Omavalvonnan liitteenä on Käyttäjän vaaratilanne ilmoitus-lomake

Toimialatasoinen vastuuhenkilö on toimialajohtaja Tuija Linkova-Saarinen 050 442 8271

Yksikötasoinen vastuuhenkilö on yksikön esihenkilö Pia Moijanen 046 9217912

### **3.9.Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

#### **Tietojärjestelmät**

Treili Oy:llä on käytössä asiakastietojärjestelmänä myneva.hillkka ja Omni360- terveydenhuolto. Toimintakykymittarina käytössä on LivingSkills. Järjestelmien tietoturva arvioidaan jatkuvasti ja päivityksiä tehdään näiden tullessa. Tietoturvallisuus huomioidaan myös järjestelmiin kirjautuessa.

#### **Teknologian käyttö**



Toimistotiloissa on Avarn-liiketunnistinjärjestelmä. Henkilökunnalla on käytössä on paikantavat Avarn-hälytyspainikkeet, joista lähtee hälytykset sovitusti erillisen ohjeen mukaisesti. Käytössä on myös radiopuhelimia.

Santalahden ulko-ovet ovat aina lukossa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikön esihenkilö Pia Moijanen puhelin: 046 9217912

### **3.10. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja**

Työntekijät ohjataan kirjaamaan kaikki asiakastyö sekä erityisesti omaohjaajatyöskentely/-keskustelut. Jokaisen työntekijän kuuluu kirjata omat havaintonsa. Kirjaamisessa tulee noudattaa rakenteisen kirjaamisen periaatteita ja päivittäisen kirjaamisen perustana on asiakkaan kuntoutumissuunnitelma/toteuttamissuunnitelma ja hoitosuunnitelma.

Yksikössä on yhteensä 2 tietokonetta, joilta voi kirjautua asiakastietojärjestelmiin. Jokaisella vuorossa olevalla työntekijällä, myös pidempiaikaisilla sijaisilla on oikeudet kirjata. Kirjaamiseen on varattu aikaa. Viimeistään työvuoron vaihtuessa.

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

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) ja osallistua koko organisaation tietoturvakoulutukseen.

Ennen potilastietojärjestelmän käyttöoikeuden hakemista työntekijän tulee lukea ja allekirjoittaa sekä OMNI360 että Hilikkaan liittyvät salassapitositoumukset. Hilikka- tunnukset antaa yksikön esihenkilö.

Asiakkaat säilyttävät heitä koskevia asiakirjoja itsellään. Asiakirjoja voivat lukea ainoastaan asiakas itse (omia papereitaan) sekä työntekijät ja yksikössä työharjoittelussa olevat opiskelijat. Myneva Hilikka-järjestelmän kirjaukset siirtyvät Kanta-palveluun. Asiakkaan muuttaessa asiakirjat viimeistellään, siirretään Kantaan ja tämän jälkeen asiakkuus päätetään Myneva Hilikassa ja tiedot tuhotaan. Yksikössä ei säilytetä poismuuttaneiden asiakkaiden tietoja.



Asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta yksiköstä ulospäin, eikä hänen asumisestaan yksikössä kerrota 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 muuta tietoa, josta asiakkaan henkilöllisyys saattaa selvitä. Organisaation ulkopuolelle lähetettäessä asiakasta koskevia tietoja, käytetään aina salattua sähköpostiyhteyttä.

### **Tietoturvasuunnitelma**

Treili Oy:n johtoryhmä on laatinut tietoturvasuunnitelman, johon jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan. Viimeisin päivitys tehty 29.10.2025 ja päivityksestä vastaa Treilin johtoryhmä sekä tietoturvapääällikkö Tuija Linkova-Saarinen. Tietoturvapoikkeamat lähetetään tietosuojavastaavalle ja ne käsitellään säännöllisesti johtoryhmässä, sekä tietojohdamisen kuukausipalaverissa.

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

Sosiaalisen median käytöstä on Treilissä annettu erillinen ohjeistus.

Liite 30: Tietoturvasuunnitelma (29.10.2025)

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Tietosuojavastaava: Maija Rautalahti puh.0447200146

Sähköpostiosoite: [majja.rautalahti@treili.fi](mailto:majja.rautalahti@treili.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

### **3.11 Lääkehoitosuunnitelma**

Santalahdessa on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Lääkehoitosuunnitelman päivittää yksikön sairaanhoitaja. Kaikki yksikön työntekijät ovat velvollisia tutustumaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelma on osa perehdytystä ja se kuitataan luetuksi. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy lääkäri Mika Mulari (Vivaelo). Viimeisin päivitys hyväksytty 24.2.2026.

Lääkehoidosta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä sairaanhoitajan ja muun työryhmän kanssa.

### **3.12. Infektioiden torjunta**

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

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

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

Kaikilla työntekijöillä tulee olla rokotesuoja (tartuntatautilaki § 48).

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen estämiseksi noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen ja asumispalveluille suunnattuja ohjeita. Saamme ajantasaisesti ohjeet ja uutiskirjeet Infektioiden torjuntayksiköstä. Santalahden yksikköön on laadittu Infektioiden torjunnan omavalvontasuunnitelma, jota käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Yksikössä on nimetty infektioidentorjuntayhdyshenkilö/ hygieniavastaava, joka on Birgitta Valkeejärvi.

Santalahdessa on asiakkaiden käytössä pyykkitupa, missä on pyykinpesukone ja kuivausrumpu. Asiakkaat varaavat pyykkivuoron pesutuvassa sijaitsevasta kalenterista. Asiakkaat pesevät omat pyykkinsä ohjaajan tuella tai itsenäisesti.

Hygieniakäytännöt ovat osana yksikön perehdytysohjelmaa. Uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi siivoukseen liittyvät ohjeistukset. Hygieniavastaava/ esihenkilö tiedottaa uusista asioista ja muutoksista koko työryhmää tarvittaessa.

## **4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA**

## 4.1 Riskien hallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

#### Toimintaohjeet ja -suunnitelmat

- Pelastussuunnitelma (Liite 1)
- Poistumisturvallisuusselvitys (Liite 2)
- Lääkehoitosuunnitelma (Liite 3)
- Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma (Liite 4)
- Infektioiden torjunnan omavalvontasuunnitelma (Liite 5)
- Valvontalaki 741/2023 § 29 mukainen ilmoitusvelvollisuus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa -ohje (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)
- Toimintaohje asiakkaan kuollessa (Liite 13)
- Eritteiden poistaminen ja eriteppykin pesu (Liite 14)

#### Käytössä olevat lomakkeet koskien omavalvonnan toimeenpanoa

- Työsuojelun riskikartoituslomake (Liite 15)
- Riskikartoitus asiakkaille (Liite 16)
- Työtapaturma/Turvallisuuspoikkeama/Läheltä piti (Liite 17)
- Kiusaaminen, häirintä -lomake (Liite 18)
- Perehdytyslomake (Liite 19)
- Lääkepoikkeamalomake (Liite 20)
- Käyttäjän vaaratilanne ilmoitus (Liite 21)
- Asiakaskysely ( Liite 22 )
- Asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi- ja luovutusohje (Liite 23)
- Ympäristösuunnitelma (Liite 24)
- Veritapaturma toimintaohje (Liite 25)
- Infektioepidemia (Liite 26)
- Siivoussuunnitelma (Liite 27)
- Hygieniaperehdytys (Liite 28)
- Santalahden Valmiussuunnitelma (Liite 29)
- Tietoturvasuunnitelma (Liite 30)
- Henkilöstökysely (sähköinen)
  - o Hr-Flex (sähköinen) sisältää mm. seuraavat lomakkeet: Kehityskeskustelu
  - o Varhainen tuki
  - o Koeaika- ja lähtökeskustelu

## **Riskienhallinnan vastuut**

Yksikön esihenkilö ja toimialajohtaja käyvät aktiivista vuoropuhelua yksikön turvallisuusasioista. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijöillä on riittävä tieto ja taito huomioida mahdollisia turvallisuusriskejä yksikössä. Henkilökunnan hyvä perehdytys ja avoin keskustelu auttaa havainnoimaan mahdollisia vaaratilanteita.

Esihenkilön ja koko henkilökunnan osallistuminen riskien arvioimiseen sekä toimenpiteiden kehittämiseen luo yksikköön hyvää työturvallisuuskulttuuria sekä rohkeutta puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin.

Lisäksi tulee huomioida, että 1.1.2024 voimaan tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan viipymättä, jos hän havaitsee asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan. Ilmoitus pitää lain mukaan tehdä, jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden.

## **Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Yksikössä henkilökunta ja asiakkaat täyttävät vähintään kaksi kertaa vuodessa Työsuojelun riskienkartoituslomakkeen, kummatkin omansa. Jos turvallisuuspoikkeamia tulee, tarkastellaan riskejä aina ja tehdään tarvittavat muutokset lomakkeelle sekä toimintaan. Turvallisella ja avoimella keskusteluilmapiirillä pyritään mahdollistamaan, että sekä henkilökunta, omaiset ja asiakkaat uskaltavat tuoda esille turvallisuuteen ja laatuun liittyviä havaintoja. Riskikartoituksella kartoitetaan työn kuormitus- ja riskitekijät ennaltaehkäisevässä mielessä. Riskien vakavuuden aste arvioidaan ja ryhdytään toimenpiteisiin riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Henkilökunnan raportti lähetetään arkistoitavaksi työsuojelupäällikölle. Työn vaarojen arvioinnissa voi käyttää apuna työsuojelupäällikköä, työsuojeluvaltuutettua tai työterveyshuoltoa.

Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda mahdollisia epäkohtia esiin myös kuukausittaisissa, sähköisessä henkilöstökyselyissä (QWL) sekä kehityskeskusteluissa, joita käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain. Yksikön pelastussuunnitelma sekä riskikartoitus ovat välineitä riskitilanteiden ennakkoinnissa. Treilin työsuojeluohjelma ohjaa järjestämään työn tekemisen puitteet turvallisiksi. Treili Oy:llä on toimintaohjeet fyysisen – ja henkisen väkivallan uhan tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi. Työntekijät arvioivat asiakkaan vointia ja kuntoa mm. kotikäynneillä ja yhteisissä toiminnoissa. Uhkaavissa tilanteissa kotikäynti jätetään yksin teemmättä ja kotikäynnille pyydetään mukaan työkaveri. Käytössä on myös paikantavat Avarnhälytyspainikkeet, joista hälytys lähtee erikseen sovitulla tavalla eteenpäin. Käytössä on myös radiopuhelimia. Tarvittaessa turvaudutaan poliisin tai vartijan apuun.



## Työnohjaus ja ohjaajapalaverit

Työryhmän työntekijät osallistuvat kahdeksan kertaa vuodessa järjestettävään työnohjaukseen, jossa käsitellään työssä esiin tulleita tilanteita ja ongelmia, tarkastellaan omaa työtä ja vahvistetaan sen eettistä pohjaa. Myös viikoittain henkilökunnan palaverissa käsitellään esiin tulleita tilanteita sekä tarkastellaan toimintamalleja ja -ohjeita ja sovitut asiat kirjataan muistioon, joka löytyy yksikön T-asemalta. Tällä pyritään siihen, että riskienhallinta ja oma-valvonta ymmärrettäisiin osaksi arjen työtä. Jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan omasta ja työryhmän hyvinvoinnista. Jos työntekijä huomaa toisen tai itse tulevansa epäasiallisen kohtelun kohteeksi hän puuttuu asiaan ja ilmoittaa esimiehelle. Yksikössä pyritään luomaan turvallinen ilmapiiri, jotta kuka tahansa niin asiakas, omainen kuin työntekijä uskaltaa rohkeasti ilmaista mielipiteensä huolenaiheistaan.

Asiakkaat täyttävät 2 kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn.

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

## 4.2. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Yksikössä on käytössä Työtaturma/Turvallisuus/Läheltä piti -lomake.

Yksikön läheltä piti -tilanteet (työntekijälle tapahtunut uhkaava tilanne/ ei henkilövahinkoa) käsitellään ensin yksikössä esihenkilön toimesta. 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 voi auttaa.

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

Lääkepoikkeamille on olemassa oma lomake. Nämä poikkeamat käsitellään viikkopalaverin yhteydessä. Vakavista lääkepoikkeamista ilmoitetaan myös tilaajalle.

Asiakkaalle tapahtuva vahinko kirjataan Omni360 terveydenhuoltoon/Myneva Hilikkaan ja asia hoidetaan yhteistyössä toimialajohtajan kanssa. Tapahtuma käsitellään asiakkaan sekä mahdollisesti omaisten kanssa.



### **4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Seuranta-asiakirjana toimii Työsuojelun riskikartoituslomake, johon kirjataan suunnitellut ja tehdyt toimenpiteet ja toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Ohjaajapalaverissa tai asiakkailta nousseita epäkohtia kehitetään arjen työssä.

#### **Raportointi**

Yksikössä kirjatut turvallisuuspoikkeama-lomakkeet lähetetään toimialajohtajalle sekä työsuojelupäällikölle. Raporttiin kirjataan tapahtunut sekä paikalla olleet henkilöt.

Työsuojelun riskikartoituslomakkeet lähetetään toimialajohtajalle sekä työsuojelupäällikölle.

Asiakkaiden riskikartoituslomake lähetetään toimialajohtajalle.

Tapahtuneet vahingot ja vakavat riskit käsitellään 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 tekstiviestien avulla. Toimialajohtaja tiedottaa muutoksista yksikön esihenkilöitä. Esihenkilöt ottavat muutoksiin liittyviä asioita esiin esim. henkilöstöpala-vereissa. Henkilökunta on vastuullinen seuraamaan tiedotusta esim. intran, työ sähköpostin välityksellä tai erilaisten kokousten ja muistioiden muodossa.

Henkilökunnan osaaminen varmistetaan koulutustarpeen arvioinnilla sekä arjessa tapahtuvan tiedonkulun sekä työnkehittämisen avulla.

Osana omavalvonnan seurantaan tulee esihenkilön havainnoida ja arvioida toteutettujen ehkäisevien sekä korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta yksikön riskienhallinnassa.

### **4.4. Ostopalvelut ja niiden tuottajat**

#### **Ostopalvelujen tuottajina toimivat**

Kotipalvelu Jade (yksikön siivous)



Avarn Security (hälytysjärjestelmä)

Vivaelo Oy (lääkehoitoluvat ja lääkehoitosuunnitelma)

Palveluiden sisällöstä sovitaan kirjallisesti ostopalveluiden tuottajien kanssa ja sovitut asiat tarkistetaan ja käydään säännöllisesti läpi. Yksikön henkilökunta raportoi esihenkilölle, mikäli palveluissa havaitaan puutteita.

#### **4.5. Valmius ja jatkuvuuden hallinta**

Treili Oy:llä on varautumisryhmä, joka koostuu johtoryhmän jäsenistä. Varautumisryhmä kokoontuu tarvittaessa nopeallakin aikataululla. Ryhmä laatii yksityiskohtaisen toteutus suunnitelman käsillä oleviin poikkeusoloihin perustuen organisaation valmius- ja kriisiviestintäsuunnitelmaan. Suunnitelma päivitetty 8.1.2026.

Liite:

Santalahteen on laadittu yksikkökohtainen valmiussuunnitelma 28.6.2024 ( Liite 29)

## **5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO JA TOTEUTUMISEN SEURANTA**

### **5.1. Toimeenpano**

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on tulostettuna yksikön ryhmätilassa. Jokaisen henkilökunnan jäsenen on tutustuttava omavalvontaan ja kuitattava se luetuksi aina päivityksen jälkeen. Omavalvontaa käydään läpi myös ohjaajapalavereissa. Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja löytyy julkaistuna Treili Oy:n nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen on esihenkilön vastuulla. Henkilökunnalla on tärkeä rooli nostaa epäkohtia ja riskejä esiin seuraamalla omavalvonnan toteutusta omalta osaltaan.

### **5.2. Toteutumisen seuranta ja raportointi**

Seuraava omavalvonnan päivitys viimeistään 30.03.2027

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään säännöllisesti vuoden aikana henkilöstöpalavereissa. Omavalvonnan itsearviointiin täyttävät yksikön sairaanhoitaja ja sosionomi neljän (4) kuukauden välein. Omavalvonnan seurantaraportin täyttää esihenkilö neljän (4) kuukauden välein. Seurantaraportti julkaistaan Treilin nettisivuilla.



## 6. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämiskohde	Aikataulu	Seuranta	Arvio
Työryhmän yhteisten toimintatapojen päivittäminen työryhmämuutosten takia	Kehittämispäivä 19.5.2026	Syksy 2026	
LivingSkills taitojen päivitys	Kehittämispäivä 19.5.2026		
Sosiaalihuollon kirjausten laadukas kirjaaminen	helmi-huhtikuu 2026	Toukokuu 2026	

## 7 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ

30.03.2026 Tampere

Pia Moijanen, Santalahden esihenkilö