OMAVALVONTAOHJELMA

2026

Sisällys

1 JOHDANTO 2
2 TREILI OY 3
3 OMAVALVONNAN TAVOITTEET JA PERUSTEET 5
4 OMAVALVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TOTEUTTAMINEN 5
5 LAADUNHALLINTA 7
6 SEURANTA JA MITTAAMINEN 8
7 RISKIENHALLINTA 10
8 KEHITTÄMINEN 16
9 VIESTINTÄ TREILISSÄ 18

1 JOHDANTO

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Laki määrittelee organisaatioiden, joissa on enemmän kuin yksi palveluyksikkö, luomaan ja ylläpitämään organisaatiotasoista omavalvontaohjelmaa.

Treili Oy:n omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten organisaatiossa seurataan tuottamiemme palvelujen saatavuutta, toteutumista, tuottavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta. Omavalvontaohjelmassa kuvataan myös, miten mahdolliset havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana erillisinä dokumentteina ovat myös palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontaohjelman ohjaamana tehdyt omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti saatavilla sekä organisaation verkkosivuilla että yksiköissä. Näihin dokumentteihin on mahdollisuus tutustua vapaasti erikseen pyytämättä.

Omavalvontaohjelmaa päivitetään aina toiminnan muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Omavalvontaohjelma on voimassa vuoden sen päiväysajankohdasta eteenpäin. Omavalvontaohjelman perusteella tehdyt havainnot mahdollisine korjaavine toimenpiteineen julkaistaan kvartaaleittain Treili Oy:n verkkosivuilla lain edellyttämällä tavalla. Omavalvontaohjelman seurannasta ja päivityksestä vastaa Treili Oy:n johtoryhmä toimitusjohtajan johdolla.

2 TREILI OY

Treili Oy on suomalainen sosiaalialan pioneeri. Tarjoamme mielenterveyspalveluita, ikäihmisten palveluita ja perhepalveluita Pirkanmaan ja Lapin hyvinvointialueilla. Olemme Sopimusvuorisäätiön omistama yhteiskunnallinen yritys. Meidät tunnetaan jo vuodesta 1970 kantaaottavana muutoksen mahdollistajana ja totuttujen tapojen tuulettajana. Esimerkiksi muistisairaiden hoidossa olemme toimineet edelläkävijänä kodikkaiden, yhteisöllisten asumispalveluiden perustamisessa.

Treili on perustettu ratkomaan yhteiskunnallisia haasteita ja toimimaan kestävän hyvinvoinnin rakentajana. Meille vastuullisuus merkitsee ennen kaikkea strategiamme mukaista tavoitetta “Meillä kaikki voivat hyvin”. Vastuullisuus kulkee käsi kädessä arvojemme kanssa: inhimillinen kohtaamisen taito, yksilön arvostaminen, työmme korkea laatu ja uudistumishalu ohjaavat kaikkea toimintaamme. Perustehtävämme ja olemassaolomme perusta on pitää huolta niistä yhteiskuntamme jäsenistä, jotka arjessa selviytyäkseen tarvitsevat muiden apua ja tukea.

Työntekijöillämme on vankka ammattitaito ja vilpitön halu auttaa kohti sujuvampaa arkea. Kehitämme joustavasti palveluita vastaamaan elämän eri tilanteisiin yhteiskuntaan ajalle sopivalla tavalla. Asiakastyössä yhdistyvät inhimillinen kohtaaminen, itsemääräämisoikeus ja Treilin arvojen mukainen palvelun laatu.

Treili nimenä kuvaa paitsi jokaisen henkilökohtaista polkua tai reittiä eteenpäin (engl. trail), myös yhteistä tietä, jota kuljetaan ja joka on muodostunut sitä aiemmin kulkeneiden askelista. Nimen alkuosa viittaa Tampereeseen, Treilin kotikaupunkiin.

Ikäihmisten palvelut

Tarjoamme ympärivuorokautista palveluasumista muistisairaille ikäihmisille Tampereella. Meidät tunnetaan arvostavasta ja osallistavasta työotteesta, jossa muistisairaan ikäihmisen tunteet kohdataan kuunnellen, hyväksyen ja kunnioittaen. Meillä henkilökunta ei käytä hoitovaatteita, vaan toimii tasavertaisena osana joukkoa. Asukkaanamme ikäihminen voi jatkaa omaa, tuttua elämäntapaansa Treilin kodissa.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Tarjoamme Tampereen alueella mielenterveys- ja päihdepalvelujen käyttäjille ympärivuorokautista palveluasumista, sekä yhteisöllistä asumista useammalla eri tukitasolla. Tavoitteenamme on auttaa asiakkaitamme kohti sujuvampaa arkea, kohti mahdollisimman itsenäistä elämää. Asumispalvelumme on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ja neuvontaa esimerkiksi asumiseen, elämänhallintaan, sosiaaliseen ympäristöön kiinnittymiseen ja riippuvuuksien hallintaan. Autamme asiakkaitamme löytämään elämään tasapainoa ja merkityksellisyyttä.

Perhepalvelut

Tarjoamme monipuolisia ja ammattitaitoisia sosiaalihuolto- sekä lastensuojelulain mukaisia avopalveluita lapsille, nuorille ja perheille. Palveluissa etsimme yhdessä ratkaisuja arjen haasteisiin. Osaava asiantuntijatiimimme auttaa voimavarojen löytämisessä ja tukee yhdessä laaditun suunnitelman toteutumista. Työskentelytavat ja palvelun sisällöt räätälöidään yksilöidysti tarpeiden mukaan. Palveluvalikoimaamme kuuluvat perhetyö, tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, ammatillinen tukihenkilötoiminta sekä valvotut- ja tuetut tapaamiset sekä vaihdot.

Tukipalvelut

Treilin tukipalvelut tuottavat henkilöstö- ja taloushallinnon palveluita (Heta-tiimi), rekrytoinnin, markkinoinnin ja viestinnän sekä keskitetyn ruokahuollon palveluita kaikille toimialoille.

3 OMAVALVONNAN TAVOITTEET JA PERUSTEET

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 40§ edellyttää, että palveluntuottajan on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Palveluntuottajan on laadittava omavalvontaohjelma vastuulleen kuuluvista palveluista. Siinä määritellään, miten laissa esitettyjä velvollisuuksia toteutetaan ja noudatetaan. Omavalvonnasta on käytävä ilmi tuotettujen palveluiden seuranta ja puutteiden korjaus.

Treili Oy:n omavalvonnan päätavoitteena on laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen. Tässä keskeisenä on riskien arviointi ja niiden hallinta. Omavalvonnan tavoitteena on ennakointi, jatkuva oman toiminnan kriittinen arviointi sekä kyky reagoida jo mahdollisesti tapahtuneisiin poikkeamiin ja ennaltaehkäistä ko. poikkeamien tapahtumasta uudelleen.

4 OMAVALVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TOTEUTTAMINEN

Treililäisille on tärkeää tuottaa palveluita laadukkaasti. Treilin laatutyötä ohjaa ja valvoo johtoryhmä mm. omavalvonnan keinoin. Omavalvonnan avulla seuraamme ja kehitämme toimintaamme niin organisaatio- kuin yksikkötasolla. Omavalvontaohjelman perusteella tehdyt havainnot sekä tarvittavat korjaustoimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein Treili Oy:n verkkosivuilla lain edellyttämällä tavalla.

Organisaatiomme arvot toivo, rohkeus, arvostus ja luottamus näkyvät konkreettisina tekoina, avoimena vuoropuheluna, tasapuolisena kohteluna ja joustavuutena niin henkilökuntaa, asiakkaita, asukkaita, omaisia kuin sidosryhmiämmekin kohtaan. Tavoitteemme on, että meillä kaikki voivat hyvin.

Treilin strategian (Meidän Treili) toteutuksesta vastaa johtoryhmä hallituksen määrittelemien tavoitteiden mukaisesti. Meidän Treili -työryhmä, johon kuuluvat johtoryhmä ja esihenkilöt kokoontuu vuosittain, ohjaa ja jalkauttaa laatutyötä toimialoille ja yksiköihin. Henkilöstöä edustaa yhteistoimintaa toteuttava Varpu- työryhmä ja jokainen henkilöstön jäsen vaikuttaa ja toteuttaa laatua myös omalla toiminnallaan.

Omavalvonnan vastuut jakautuvat seuraavasti:

Treilin johtoryhmä kantaa päävastuun omavalvonnan toteuttamisesta valvomalla omavalvontaohjelman toteutumista sekä asettaa tavoitteet ja toimenpiteet ohjelman edistämiseksi.

Kukin toimiala vastaa toimialajohtajan johdolla toiminnan lainmukaisuuden ja sopimusehtojen täyttymisestä, sekä tätä kautta laadukkaan palvelun toteutumisesta. Jokainen yksikkö vastaa esihenkilönsä johdolla päivittäisen hoiva-, kuntoutus- tai ohjaustyön laadusta ja toimimisesta yksikön omavalvontasuunnitelman ja siihen liittyvien ohjeistusten mukaisesti. Yksikön esihenkilö suunnittelee ja muokkaa yksikkönsä toimintaa kuukausittaisen QWL-henkilöstökyselyn tulosten ohjaamana.

Jokaisen työntekijän vastuulla on toimia sovittujen ohjeistusten ja lain määrittelemällä tavalla. Kaikkia Treilin työntekijöitä sitoo ilmoitusvelvollisuus huomaamistaan epäkohdista/poikkeamista. Yksikön omavalvonnan suunnittelu ja toteutus on jokaisen yksilön velvollisuus työnkuvauksensa edellyttämällä tavalla.

5 LAADUNHALLINTA

Treilin laatutyöstä vastaa organisaation johtoryhmä. Laatupoikkeamat käsitellään aina sekä oman toimialan sisällä tilanteen edellyttämällä tavalla että tarvittaessa johtoryhmässä. Tieto vakavista laatu- ja asiakaspoikkeamista tulee toimittaa hyvinvointialueen valvontayksikölle, otsikolla “Omavalvonnallinen ilmoitus”. Lisäksi palveluntuottaja ilmoittaa tapahtuneesta myös palvelun tilaajalle.

Treilin henkilöstökäsikirja on saatavilla organisaation intranetistä ja se on kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Henkilöstön tulee perehtyä asiakirjoihin säännöllisesti. Henkilöstökäsikirja pitää sisällään organisaation toimintaohjeita ja -malleja sekä yleisiä lakisääteisiä velvoitteita niin työnantajan kuin työntekijän perustehtävään liittyen.

Osaamista ja sen kehittymistä seurataan yksikkö- ja toimialakohtaisesti. Osaamisen kehittämisen pohjalla on Treilin osaamiskartta, missä määritellään kaikilta työntekijöiltä edellytettävä perusosaaminen ja organisaation menestyksen kannalta kriittinen erityisosaaminen. Osaamiskartta päivitetään vuosittain ja sen tavoitteet sidotaan työntekijöiden kanssa käytäviin kehityskeskusteluihin. Nämä prosessit löytyvät yksityiskohtaisemmin yksiköiden omavalvontasuunnitelmista.

Asumispalveluissa yksiköillä on omat lääkehoitosuunnitelmat, jotka ohjaavat lääkehoidon toteuttamista. Lääkepoikkeamista tehdään aina kirjallinen selvitys ja ne käsitellään yksiköissä pohtien myös mahdolliset kehittämisideat. Vakavista lääkepoikkeamista tehdään aina ilmoitus myös hyvinvointialueen valvontayksikköön ja tilaajalle. Lääkepoikkeamista tehdään myös säännöllinen koonti hyvinvointialueelle.

Treilillä on käytössä säännölliset työnohjaukset kaikilla toimialoilla. Työnohjaus toteutetaan ryhmätyönohjauksena yksiköiden henkilöstölle ja esihenkilöille.

Asiakkaana Treilillä

Asiakkaan kuuleminen ja huomioiminen on toimintamme merkittävä keskiö. Toimintamme on aina suunnitelmallista ja tavoitteellista. Kokonaisvaltainen hyvinvointi on meille tärkeää ja siksi pyrimme huomioimaan tämän palveluissamme yksilöidysti ja siten, että oman näköinen elämä toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla.

Ikäihmisten toimialalla asukkaiden virkistystoiminta on systemaattista ja suunniteltua. Jokaisella yksiköllä on oma viikko-ohjelmansa, mikä pitää sisällään palvelusopimuksessa vaadittavat asiat sekä muuta toimintaa. Asukkaat osallistuvat virkistystoimintaan omien kykyjensä, halukkuutensa ja kiinnostuksensa mukaisesti. Virkistystoiminnalla on säännöllisesti kokoontuva, virkistystoimintaa kehittävä ja laatua ylläpitävä työryhmä. Virkistystuokiot raportoidaan kuukausittain.

Mielenterveystoimialalla ryhmätoiminta on suunnitelmallista ja jokaisella yksiköllä on tähän oma viikko-ohjelmansa. Asiakkaat osallistuvat vointinsa mukaan ryhmätoimintojen suunnitteluun. Ryhmätoiminnot pitävät sisällään sekä ammatillisia ryhmiä että hieman kevyempiä, enemmän virkistäytymiseen suuntaavia ryhmiä. Mielenterveyspalveluissa on myös toimialan yhteisiä ryhmiä.

6 SEURANTA JA MITTAAMINEN

Treili Oy:ssä päivittäisen asiakastyön laatua seurataan useiden eri mittareiden avulla. Mittaamisen avulla haluamme kehittää ja ylläpitää palveluidemme laatua. Asiakastyytyväisyyttä (asiakas, omainen, tilaaja) mittaamme toimialakohtaisin kyselyin 1–4 kertaa vuodessa anonyymisti. Tulokset käydään läpi asiakkaiden kanssa, työryhmissä sekä johtoryhmätasolla. Tulokset raportoidaan myös säännöllisesti palvelun tilaajalle.

Treilin henkilöstön työelämän laatua mitataan kuukausittain QWL *(Quality of Work Life)* -henkilöstökyselyllä sekä vuosittain tehtävällä yhdenvertaisuuskyselyllä. QWL-kyselyn tarkoituksena on mitata työelämän laatua, sillä näemme sen vaikuttavan keskeisesti toimintamme laatuun ja tuottavuuteen. Kyselyiden avulla on tarkoitus päästä nopeasti kiinni mahdollisiin epäkohtiin ja kuormitustekijöihin ja puuttua niihin riittävän ajoissa. Tulosten avulla pystymme huomioimaan olemassa olevat voimavarat ja vahvistaa niitä. QWL on Treilin tärkein johtamisen työkalu. Alkuvuodesta 2026 Treilillä on otettu käyttöön tekoälyavusteinen johtamisen työkalu, jossa QWL-kyselystä saatava tieto luo pohjan tekoälyn käyttämälle aineistolle. Työkalun tarkoitus on avustaa esihenkilöitä ja johtoa päätöksenteossa.

Henkilöstömme koostuu pääasiassa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöistä. Henkilöstön pätevyydestä ilmoitetaan tilaajalle säännöllisesti. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti organisaation koulutussuunnitelman (osaamiskartta) mukaisesti.

Läheltä piti-/turvallisuuspoikkeaman tapahtuessa työntekijät ovat mahdollisimman nopeasti yhteydessä omaan esihenkilöön ja täyttävät Läheltä piti-/turvallisuuspoikkeamalomakkeen. Esihenkilö käsittelee tapahtuman yhdessä työntekijän/työryhmän kanssa ja tehdyt toimet kirjataan ylös. Tarvittaessa hyödynnetään myös työterveyshuollon apua, esim. debriefing-istunnon järjestämiseksi. Lomake toimitetaan mahdollisimman nopeasti sähköpostitse työsuojelupäällikölle ja toimialajohtajalle tiedoksi. Läheltä piti-/turvallisuuspoikkeamat käsitellään Treilin yhteistoiminnan Varpu-työryhmässä kvartaaleittain työsuojelupäällikön toimesta ja arkistoidaan yksiköissä esihenkilön toimesta.

Treilillä on käytössä EU:n whistleblowing-direktiivin vaatima First Whistle -niminen anonyymi-ilmoituskanava organisaation verkkosivuilla.

7 RISKIENHALLINTA

Treili Oy:ssä riskienhallinta on jatkuvaa, suunniteltua ja säännönmukaista työtä. Treilin yksiköissä arvioidaan riskejä puolivuosittain työsuojelun- ja asukkaiden/asiakkaiden riskikartoituksen avulla. Riskien vakavuuden aste arvioidaan ja toimenpiteet riskien poistamiseksi/vähentämiseksi suunnitellaan ja toteutetaan. Arviot tehdään yhdessä henkilöstön kanssa jokaisessa Treilin yksikössä. Tavoitteena on taata turvalliset työolosuhteet tunnistamalla riskejä ja minimoida niiden mahdollisuus tekemällä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Organisaatiossa on laadittu selkeät ohjeistukset riskitilanteisiin. Nämä ohjeet löytyvät henkilöstökäsikirjasta sekä yksikkökohtaisesti kaikista yksiköistämme. Mahdollisia riskitilanteita kartoitetaan säännöllisesti sekä käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

Työsuojelun riskikartoituksen vaiheet

- Arvioidaan riskit ja niiden vakavuus yhdessä henkilöstön kanssa
- Pohditaan keinoja riskien vähentämiseksi/ poistamiseksi
- Käsitellään asiat työryhmässä
- Toteutettavissa olevien toimenpiteiden toteutus
- Seuranta
- Lähetetään riskikartoituslomakkeet työsuojelupäällikölle ja/tai muille sovituille tahoille
- Riskit käsitellään Treilin Varpu-työryhmässä

Kiinteistöhuolto huolehtii kiinteistön sisä- ja ulkotilojen turvallisuudesta. Työntekijät osallistuvat kerran vuodessa yksikön sisäisiin turvallisuuskävelyihin, joissa käydään läpi palo- ja pelastussuunnitelmaan liittyviä asioita. Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään terveydenhuollon laitteiden turvalliseen ja oikeaoppiseen käyttöön. Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksen kolmen vuoden välein. Työsuojelutarkastukset tehdään AVI:n toimesta.

Vakava vaaratapahtuma

”Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle, asukkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.” (STM 2023)

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisen keskeinen menettely, jossa tavoitteena on tunnistaa tapahtumalle altistaneet perimmäiset puutteet turvallisuuden hallinnassa, johtamisessa ja toiminnan suunnittelussa. Näiden puutteiden korjaamisella saavutetaan laaja-alaisia ja vaikuttavia muutoksia asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi.

Treili Oy:ssä vakavan vaaratapahtuman sisäisestä tutkinnan aloittamisesta päättää aina johtoryhmä. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnasta koostetaan tutkintaraportti, jota säilytetään organisaation ohjeistusten mukaisesti. Hyvinvointialueen valvontayksikön kanssa yhteistyössä voidaan myös asettaa moniammatillinen tutkintaryhmä tapahtuneen selvittämiseksi.
Vakavasta vaaratapahtumasta (kuten äkillisestä odottamattomasta kuolemasta tai vakavasta vammautumisesta) tehdään aina poikkeamailmoitus Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikköön. Valvontayksikkö tekee ilmoituksen myös lupa- ja valvontavirastolle.

Treili Oy:ssä hyödynnetään Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen julkaisemaa vakavan vaaratapahtuman tutkintaraportin mallipohjaa. Pohja on kehitetty tueksi sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille vakavien vaaratapahtumien tutkintaan ja raportointiin. Raporttia muokataan organisaation linjausten ja tarpeiden mukaisesti.

Raportti laaditaan neutraalisti ja mahdollisimman objektiivisesti, ilman tunnistettavia tietoja henkilöistä tai yksiköistä. Pohjaa täytetään tutkinnan edetessä kerätyn tiedon perusteella.

Vakavan vaaratapahtuman mallipohja sisältää mm.

- Tutkinnan yleisiä tietoja (esim. tutkintatapa, menetelmät, osalliset, käytetty aineisto)
- Vakavan vaaratapahtuman kuvaus (tapahtuman kulku, asiakastiedot anonyymisti, onnistumiset)
- Tapahtuma-analyysi:
    - Poikkeamat
    - Juurisyyt ja myötävaikuttavat tekijät
    - Kehittämissuositukset, niiden vastuutahot sekä aikataulu
- Muut havainnot ja opit
- Kehittämissuositusten seuranta (kokoukset, toteutuminen, aikataulut)
- Tutkintaraportin tavoitteena on edistää tapahtumasta oppimista ja tiedon jakamista. Raportin tulisi riittävällä tavalla kuvata tapahtuma ja siihen liittyvät poikkeamat sekä perusteet valituille kehittämissuosituksille.

https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/vakavan-vaaratapahtuman-tutkintaraportin-mallipohja/

Hoito ja palvelu sujuu useimmiten suunnitellusti ja onnistuneesti, vaikka vaaratapahtumia tapahtuu. Vakavan vaaratapahtuman prosessia on hyvä tarkastella myös onnistumisen näkökulmasta ja huomioida mitkä asiat tilanteessa meni hyvin ja missä onnistuttiin.

Toimenpiteet vakavassa vaaratapahtumassa

- Aloitetaan antamaan ensiapua ja tehdään tarvittaessa hätäilmoitus 112. Otetaan yhteys tarpeen mukaan hoitavaan lääkäriin. Varmistetaan, ettei tilanne aiheuta lisävahinkoa. Ilmoitetaan yksikön esihenkilölle. Mikäli kyse on ennalta-arvaamattomasta kuolemasta tai rikoksesta tehdään ilmoitus aina myös poliisille.

- Kirjataan tapahtumasta potilas- ja asiakastietojärjestelmiin.

- Keskustellaan tapahtuneesta asiakkaan ja/tai hänen lähiomaisen kanssa rehellisesti ja avoimesti. Tarjotaan mahdollisuutta keskusteluun ja tilanteen läpikäymiseen.

- Kirjataan asia läheltäpiti- ja turvallisuuspoikkeamakaavakkeelle. Käsitellään asia yksikössä työpaikkakokouksessa. Järjestetään tilanteessa olleille ja muullekin henkilöstölle defusing purkutilaisuus yhteistyössä työterveyden kanssa.

- Esihenkilö ilmoittaa tapahtuneesta toimialajohtajalle ja sen vakavuuden perusteella pirkanmaan hyvinvointialueen valvontaan sekä ostopalvelupäällikölle. Pirhan valvontayksikkö ilmoittaa asiasta lupa- ja valvontavirastolle.

- Vakavat tapahtumakuvaukset käsitellään myös johtoryhmässä. Johtoryhmä päättää aloitetaanko tapahtumasta vakavan vaaratapahtuman sisäinen tutkinta. Sovitaan ketkä tutkintaa suorittaa, kerää tapahtumatiedot ja kuulee osapuolia.

- Vakavien vaaratapahtumien tutkinta tähtää asukkaiden turvallisuuden parantamiseen ja siihen että tehdyistä virheistä opitaan, ettei tilanne enää toistuisi. Tarpeen mukaan päivitetään organisaation tai yksiköiden toimintaohjeita.

- Vaaratapahtuman prosessia on hyvä tarkastella myös onnistumisen näkökulmasta ja huomioida mitkä asiat tilanteessa meni hyvin ja missä onnistuttiin.

Tieto vakavista laatupoikkeamista tulee toimittaa hyvinvointialueen valvontayksikölle otsikolla omavalvonnallinen ilmoitus. Lisäksi palveluntuottaja ilmoittaa tapahtuneesta myös palvelun tilaajalle.

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa on avattu riskikartoituksen asioita laajemmin. Organisaatiotasoisia riskejä sekä niiden toteutumisen todennäköisyyttä ja vakavuutta arvioidaan kerran vuodessa johtoryhmän ja hallituksen toimesta.

Työkykyjohtaminen

Esihenkilöt ovat keskeisessä asemassa työkyvyn ennakoinnissa. Esihenkilöt puuttuvat tarpeen mukaan suunnitelmallisesti mahdollisimman hyvissä ajoin henkilöstön työkykyyn ja käyvät keskustelua henkilöstönsä kanssa jo ennaltaehkäisevästi varhaisen tuen keinoin.

Sairauspoissaoloja seurataan HR-järjestelmän kautta. Järjestelmän automaattihälytykset antavat esihenkilöille signaalin varhaisen välittämisen mallin mukaisen keskustelun tarpeellisuudesta. Treilillä käydään matalalla kynnyksellä varhaisen välittämisen keskusteluja työntekijöiden kanssa, jos heidän työsuorituksessaan koetaan haasteita, poissaoloja alkaa olla usein tai esihenkilölle herää muuten huoli työntekijän työkyvystä. Erityisesti mielenterveydellisten syiden poissaoloihin reagoidaan nopeasti ja vartu-keskustelu käydään heti ensimmäisestä, lyhyestäkin poissaolosta.

Esihenkilöillä on yksilöiden työkykyä tukevat säännölliset puhelut työterveyshuollon kanssa. Työntekijöiden työkykyä tuetaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työkykyneuvotteluja työterveyden kanssa käydään silloin, kun työntekijän työkyky on heikentynyt. Tavoitteena on löytää keinoja tukea työntekijän työkykyä ja auttaa työntekijää jaksamaan työssään alentuneesta työkyvystä huolimatta.

Työntekijän ollessa sairauslomalla kartoitetaan mahdollisuuksia palata työhön aluksi esimerkiksi osa-aikaisella työajalla. Työkykyneuvotteluissa voidaan kartoittaa myös mahdollisuuksia tilapäiseen työtehtävien vaativuuden alentamiseen, jotta työntekijä pystyisi palaamaan työhön asteittain. Joskus joudutaan myös etsimään ratkaisuja sijoittumiseksi uusiin työtehtäviin. Treilillä neuvotteluihin osallistuu työntekijä, esihenkilö, henkilöstöpäällikkö, työterveyslääkäri, työterveyshoitaja. Työntekijällä on myös mahdollisuus ottaa haluamansa tukihenkilö neuvotteluihin mukaan esim. työsuojeluvaltuutettu.

Työterveyshuollon, työeläkevakuuttajan ja työtapaturmavakuuttajan tilastot ja näkemykset Treilin työntekijöiden sairastavuudesta, työterveyshuollon käyntimääristä, työtapaturmista ja työkyvystä käydään läpi puolivuosittain Treilin nelikantatapaamisissa. Tapaamisiin osallistuu Treilin toimitusjohtaja ja henkilöstöpäällikkö, työterveyshoitaja ja -lääkäri, työeläkeyhtiön asiakkuuspäällikkö ja työtapaturmista ja yksityisestä hyvinvointivakuutuksesta vastaavan vakuutusyhtiön asiakkuuspäällikkö. Vaikka tapaamisten data perustuu menneeseen tilastotietoon, pyritään tapaamisten näkökulma pitämään tulevaisuudessa ja tulevaisuuden työkyvyn turvaamisessa.

Ikäihmisten palveluissa on yksiköissä ergonomiavastaavat, jotka ohjaavat työtovereita ergonomisessa työskentelyssä, opastavat apuvälineiden käytössä ja motivoivat työtovereitaan ergonomiseen työskentelyyn. Lisäksi Treilin fysioterapeutit pitävät henkilöstölle ergonomiakoulutusta, jossa harjoitellaan mm. eri apuvälineiden ergonomista käyttöä.

Varautuminen

Sosiaali- ja terveysministeriö johtaa ja valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Tavoitteena on turvata väestön toimintakyky ja toimeentulo kaikissa olosuhteissa.

Palveluntuottajien on myös poikkeusoloissa varmistettava tehtäviensä mahdollisimman häiriötön hoitaminen.

Treilillä on varautumistyöryhmä, joka koostuu johtoryhmän jäsenistä. Varautumistyöryhmä kokoontuu tarpeen vaatiessa nopeallakin aikataululla. Ryhmä laatii yksityiskohtaisen toteutussuunnitelman käsillä oleviin poikkeusoloihin perustuen organisaation valmius- ja kriisiviestintäsuunnitelmaan.

ICT-asiat

Treili Oy:ssä toimii tietojohtamisen työryhmä, jonka tehtävänä on ohjata ja valvoa organisaation tietojohtamisen kokonaisuutta. Toimintaa ohjaa organisaation tietoturvasuunnitelma ja –politiikat, joiden julkiset osat ovat organisaation intrassa. Dokumenteissa on mm. määritelty käyttöoikeuksien rajaukset työroolien mukaisesti. Treilillä on ict-asioissa ostopalvelukumppani, joka hallitsee ja valvoo Treilin verkkoa, laitteita ja palvelimia. Treilillä jokaisen työntekijän tulee vuosittain suorittaa tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tentti. Tietoturvapoikkeamat käsitellään tietoturvasuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

8 KEHITTÄMINEN

Toiminnan ja palveluiden kehittämisellä ylläpidämme palveluidemme korkeaa laatua. Laatutyön kehittäminen jatkuu edelleen vuoden 2026 aikana. Tavoitteena on parantaa laadun kuvantamistapaa ja seurantamenetelmiä.

Organisaation strategia on laadittu ns. juoksevalla mallilla, jossa on määritelty pitkäaikaiset sekä vuosittaiset tavoitteet. Myös Treilin osaamiskartta on laadittu vuoteen 2030 asti. Tämän suunnitelman tarkoituksena on taata tarvetta vastaava osaaminen ja seuranta myös pidemmällä aikavälillä.

Osaaminen on jaoteltu kahteen osa-alueeseen; perusosaaminen ja erityisosaaminen. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain. Koulutusosaaminen ja -todistukset viedään henkilöstöjärjestelmään (MepcoFlex), josta osaamisen kehittämistä ja koulutusten toteutumista seurataan säännöllisesti.

Kehittämispäiviä Treilillä järjestetään säännöllisesti. Organisaation yhteiset kehittämisiltapäivät järjestetään vuosittain ja toimialojen sekä yksiköiden kehittämispäiviä puolivuosittain. Teemat kehittämiselle nousevat strategisista tavoitteista, kehittämissuunnitelmasta sekä palvelusopimuksista.

Treilillä yhteistoimintaa toteuttaa kerran kuukaudessa kokoontuva Varpu-työryhmä. Nimi Varpu tulee sanoista varhainen puuttuminen ja sillä tarkoitetaan panostamista organisaation asioihin ja hyvinvointiin oikea-aikaisesti ja yhdessä toimien. Varpu-työryhmä koostuu neljästä työntekijöiden edustajasta ja neljästä työnantajan edustajasta. Luottamushenkilö ja työsuojeluvaltuutettu ovat Varpun automaattisia jäseniä, loput työntekijöiden edustajat valitaan vapaiden hakemusten perusteella. Varpun tehtävänä on käydä työantajan ja työntekijöiden välistä jatkuvaa vuoropuhelua sekä kehittää Treilin toimintakulttuuria yrityksen tuloksellisuuden, työelämän laadun ja työhyvinvoinnin parantamiseksi. Varpu tarjoaa vaikutusmahdollisuuden osallistua Treilillä yhteiseen keskusteluun, jota koskee työtä, työoloja ja työntekijöiden asemaa sekä työympäristöä ja työolosuhteita. Varpu-työryhmän toimintaa ohjaa mm. yhteistoimintalaki, työturvallisuuslaki, laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta sekä palvelusopimusten mukaisista vaatimuksista toiminnalle.

Myös tietojohtamisen hankkeet ovat osa Treilin kehitystyötä. Vuosittain nostetaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä teema tarkempaan tarkasteluun ja määritellään tavoitteet asiakokonaisuuden parantamiseksi. Tässä seurataan myös alan tuoreimpia teknisiä ratkaisuja ja käydään vuoropuhelua ict-asioiden yhteistyökumppanin kanssa mahdollisista uusista avauksista.

9 VIESTINTÄ TREILISSÄ

Viestinnän ensisijainen tehtävä on lisätä läpinäkyvyyttä ja tietoisuutta Treilin toiminnasta, arvoista, sekä tavoitteista. Viestinnän tavoitteena on vahvistaa vuoropuhelua eri sidosryhmien kanssa, joita ovat mm. palveluidemme käyttäjät, heidän läheisensä, työntekijät, tilaajat ja muut toiminnasta kiinnostuneet tahot valtakunnallisesti. Treilin viestinnän osa-alueet koostuvat sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä.

Sisäinen viestintä

Treilin tavoitteena on tuottaa huippu asiakaskokemus sekä huippu työntekijäkokemus. Sisäinen viestintä tukee yrityskulttuuriamme vahvistamalla sisäistä keskustelua ja tiedonkulkua sekä edesauttaa työntekijöiden välistä vuorovaikutusta. Sisäisiin sähköisiin kanaviimme kuuluvat koko henkilöstön käytössä olevat henkilökohtaiset sähköpostiosoitteet sekä intranet. Teams-sovellusta käytämme päivittäisviestinnän lisäksi etäkokouksiin. Hätätilanteiden viestintään on käytössä erilliset, yksikkökohtaiset WhatsApp-ryhmät.

Johdon, palvelutoimintojen ja eri yksiköiden keskinäistä vuorovaikutusta tukevat vakiintuneet kokouskäytännöt, kuten yksiköiden tiimipalaverit, esihenkilöiden palaverit, HR-palaverit sekä avoin organisaatiotasoinen viestintä ajankohtaisista aiheista neljä kertaa vuodessa pidettävässä henkilöstöinfossa.

Henkilökunta voi antaa palautetta anonyymisti esim. kuukausittain toteutettavan henkilöstökyselyn QWL välityksellä, intranetissä olevan palautekyselyn kautta, säännöllisesti tehtävän yhdenvertaisuuskyselyn kautta tai olemalla suoraan yhteydessä esihenkilöön, toimialajohtajaan tai toimitusjohtajaan. Palautteet käsitellään johtotasolla.

Koulutuksiin liittyvät viestinnälliset prosessit on kuvattu, ja niistä tiedottamisesta vastaa kulloinenkin vastuuhenkilö. Viestintävälineinä toimivat sähköposti sekä intranet.

Ulkoinen viestintä

Ulkoisen viestinnän kanavina toimivat verkkosivujen (treili.fi) lisäksi Treilin sosiaalisen viestinnän tilit Facebookissa, Instagramissa ja LinkedIn-palvelussa. Ne esittelevät Treilin palveluiden arkea sekä toimivat tärkeänä rekrytointimarkkinoinnin kanavana. Sosiaalisella medialla rakennamme työnantajamielikuvaamme, tuomme esiin asiantuntijuutta ja lisäämme alan vetovoimaisuutta. Lisäksi se on myös tärkeä kanava Treilin palveluita käyttävien läheisille.

Media- ja vaikuttajaviestinnän avulla Treili nostaa esiin yhteiskunnallisesti alalle merkittäviä kysymyksiä ja ratkaisuja tarjoten asiantuntijuuttaan journalistiseen käyttöön mediatiedottein, kannanotoin ja asiantuntijapuheenvuoroin. Median yhteydenottoihin vastaa ja haastattelut medialle antaa toimitusjohtaja.

Viime vuosina viestintämme on painottunut voimakkaasti palveluiden markkinoinnin lisäksi työnantajamielikuvan kehittämiseen sekä rekrytointimarkkinointiin. Pääsääntöisesti käytämme digitaalisen ja sosiaalisen median kanavia, sekä enenevässä määrin jälleen järjestettäviä yleisötapahtumia kuten rekrytointitapahtumia ja messuja. Omat verkkosivujemme sisällöt, kuten artikkelit, blogitekstit sekä työntekijätarinat nostetaan myös somemarkkinoinnissa esiin, jotta ne tavoittaisivat kohderyhmänsä entistä paremmin.

Läheisviestintää toteutetaan Treilin hoivakodeissa muun muassa ilmoitustauluviestinnällä, postitse lähetettävin läheiskirjein ja tiedottein sekä omaisten iltojen muodossa. Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta palveluidemme käyttäjiltä tai heidän läheisiltään. Palautetta voi antaa myös Treilin verkkosivujen kautta, jättämällä viestin yksikön palautelaatikkoon tai olemalla suoraan yhteydessä henkilökuntaan. Palautteet käsitellään johtotasolla.

Treilin valmius- ja kriisiviestintäsuunnitelmaan on kirjattu toimintamalli kriisin sattuessa, joka kattaa koko kriisiviestinnän prosessin sekä siihen liittyvät vastuuhenkilöt, viestintävastuut ja tehtävänkuvat.

Brändiviestintä on osa laajempaa brändin hallintaa, ja sen avulla pyrimme rakentamaan pitkäaikaista ja positiivista suhdetta Treilin brändin ja kohdeyleisön välille.

Keskitymme aktiivisesti muokkaamaan ja hallitsemaan brändiämme panostamalla siihen, että brändimme arvot ja persoonallisuus välittyvät selkeästi ja yhtenäisesti kaikissa vuorovaikutuspisteissä, ja palveluidemme laatu ja asiakaslupauksemme täyttyvät.

Vastuullisuus Treilissä

Meille vastuullisuus merkitsee ennen kaikkea strategiamme mukaista tavoitetta: Meillä kaikki voivat hyvin. Vastuullisuus kulkee käsi kädessä arvojemme kanssa: inhimillinen kohtaamisen taito, yksilön arvostaminen, työmme korkea laatu ja uudistumishalu. Haluamme omalta osaltamme pitää huolta yhteiskuntamme jäsenistä.

Palveluiden asiakaslähtöisyys ja ihmisoikeudet

Kehitämme jatkuvasti uusia palveluja elämän eri tilanteisiin. Asiakastyössä yhdistyvät inhimillinen kohtaaminen, itsemääräämisoikeus ja Treilin arvojen mukainen palvelu. Palveluiden kehittämisessä olennainen rooli on myös palveluiden tilaajille, hyvinvointialueilla. Edistämme yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa ylläpitämällä jatkuvaa vuoropuhelua.

Kestävä kehitys ja taloudellinen vastuu

Treili Oy on Sopimusvuorisäätiön omistama yhteiskunnallinen yritys. Liikevoittomme käytetään asiakkaidemme ja henkilöstömme hyvinvointiin, palveluidemme kehittämiseen ja investointeihin, kuten uusien yksiköiden rakentamiseen.

Kasvumme ja kehityksemme perustuu taitoon lukea yhteiskunnassa ilmeneviä, ajassa olevia tarpeita. Haluamme olla osa kaupunkikehittämistä isossa kuvassa. Suomalaisen työn tukeminen on meille tärkeää. Hankinnoissa pyrimme löytämään kotimaisen ja paikallisen ratkaisun.

Omavalvontaohjelman päivitykset 21.1.2026, 9.9.2026/jory