

Omavalvontaohjelma

TampereMissio Palvelut Oy

Sisällysluettelo

1.	Johdanto	3
2.	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
3.	Omavalvonnasta	4
4.	Asiakkaat.....	5
4.1	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	5
4.2	Asiakaspalaute	5
4.3	RAI-mittari	6
4.4	Läheistyytyväisyys.....	6
4	Henkilöstö.....	6
5.1	Rekrytointi	6
5.2	Perehdyttäminen	6
5.3	Osaamisen kehittäminen	7
5.4	Työsuojelu.....	7
5.5	Henkilöstötyytyväisyys	8
5.6	Lähtökysely- ja -lähtöhaastattelu.....	8
5.7	Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus	8
5	Toimintaamme liittyvät riskit ja niihin varautuminen.....	8

1. Johdanto

Omaevalvontaohjelmamme kuvaa, miten seuraamme palvelujen toteutumista, niiden turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta sekä miten korjaamme havaitut puutteet. Ohjelmassa kuvatut toimintatavat koskevat kaikkea toimintaamme. Yksiköihimme on lisäksi laadittu omaevalvontasuunnitelmat, joissa kuvataan omaevalvonnan toteutumista yksikkökohtaisesti ja konkreettisesti.

Päivitämme omaevalvontaohjelmaamme, kun omaevalvontaan liittyvässä ohjeistuksessa tapahtuu muutoksia, tai muutoin havaitaan kehittämiskohteita. Omaevalvontaohjelma on nähtävillä TampereMission Intranetissä sekä ulkoisesti www.tamperemissio.fi-sivustolla.

2. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

TampereMissio Palvelut Oy on toiminut vuodesta 2020 alkaen. Toiminnalla on pitkät juuret, sillä toiminta on alkanut jo vuonna 1881 Tampereen Kaupunkilähetys ry:n toimintana. Vuoden 2020 alusta alkaen Tampereen Kaupunkilähetys ry muutti nimensä TampereMissio ry:ksi ja samalla sosiaalipalveluita tuottava osa yhdistyksestä muutettiin osakeyhtiöksi, joka toimii nimellä TampereMissio Palvelut Oy. TampereMissio Palvelut Oy:n (jatkossa TampereMissio tai organisaatio) omistaa kokonaan TampereMissio ry.

Toimimme yhteiskunnallisena yrityksenä ja tavoitteenamme on tuottaa laadukkaita sosiaalipalveluita kestävästi. Toimimme paikallisesti Pirkanmaan hyvinvointialueella. Visiomme on rakentaa Myötäelävä kaupunki. Arvojamme ovat lähimmäisyys, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus.

Tarjoamme ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä asumista, kotihoitoa, työ- ja päivätoimintaa sekä lähitoritoimintaa. Asiakkaitamme ovat ikääntyvät, ikääntyneet ja kehitysvammaiset henkilöt. Ilmoituksen- tai luvanvaraisia sosiaali- tai terveydenhuollon yksiköitämme ovat ikäihmisten palveluita tarjoavat Koskikoti, Peurankallio ja Petäjäkoti sekä kehitysvammaisten palveluita tarjoavat Rongankoti Aktiivi, Rongankoti Helmi, Rongankoti Koivisto, Rongankoti Mirkku, Rongankoti Puisto, Rongankoti Onkiniemi, Rongankoti Tapio, Rongankoti Villa ja Rongankoti työtoiminta. Lisäksi tarjoamme ateriapalveluita Ravintola Selmassa, Ravintola Peurankellossa ja Keittiö PetäjänHertassa.



Kuva 1: Strategiamme kuvana

3. Omavalvonnasta

Organisaatiomme johtotiimi vastaa omavalvonnan linjausten antamisesta ja valvoo, että omavalvontaa suoritetaan sovittujen periaatteiden ja menettelytapojen mukaisesti. Yrityksemme johtotiimi kokoontuu kaksi kertaa kuukaudessa ja käsittelee säännöllisesti laatuun ja kehittämiseen liittyviä asioita sekä seuraa laatuun liittyviä mittareita (mm. henkilöstökyselyn ja läheistyytyväisyyskyselyn tuloksia, poikkeamia ja palautteita), joiden pohjalta määritellään kehittämistoimenpiteitä. Johtotiimi ylläpitää omavalvontaohjelmaamme. Johtotiimiimme kuuluvat palveluyksiköidemme johtajat, liiketoimintajohtajamme, henkilöstöjohtajamme, talousjohtajamme sekä toimitusjohtajamme.

Jokaiseen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluita tuottavaan yksikköömme (yksikkö=AVI:n luvan- tai ilmoituksenvarainen toimintayksikkö) ja ateriapalveluita tuottaviin ravintoloihimme on laadittu omavalvontasuunnitelma, joka on linjassa organisaatiotasaisen omavalvontaohjelman kanssa. Yksikön omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa yksikön vastuhenkilö (yksikönjohtaja, yksikönpäällikkö tai ravintolapäällikkö). Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuu yksiköiden henkilöstöä. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat on nähtävissä yksiköiden ilmoitustaululla sekä ulkoisilla nettisivuillamme. Yksiköidemme omavalvontasuunnitelmissa kuvataan yksikön palvelua sekä sen toteuttamista yksityiskohtaisemmin.

4. Asiakkaat

4.1 Asiakkaan asema ja oikeudet

Toimimme asiakaskeskeisesti. Asiakkailamme on oikeus tulla kuulluksi ja päättää itse omaa elämäänsä koskevia asioita. Kohtelemme asiakkaitamme yhdenvertaisesti niin, että jokainen asiakas on meille yhtä tärkeä. Pyrimme rakentamaan ja tukemaan yhteisöjä.

Asumispalveluasiakkaallemme laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä palvelusuunnitelma, jonka laatimisesta kehitysvammaisten palveluissa ja ikäihmisten kotihoidossa vastaa hyvinvointialue ja ikäihmisten ympärivuorokautisessa asumisessa henkilöstömme. Palvelusuunnitelman laatimisessa on mukana asiakkaan läheiset, mikäli asiakas niin haluaa. Palvelusuunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti yksiköissämme.

Toimintaamme ohjaavat palvelukuvaukset, joita noudatamme toiminnassamme tarkasti. Palvelukuvaukset ja niiden sisältö käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti. Henkilöstön vaihtuessa palvelukuvauksen sisältö perehdytetään uusille työntekijöille.

Kiinnitämme asiakasturvallisuuden huomiota varmistamalla henkilöstömme riittävän koulutus- ja osaamistason ja kiinnittämällä huomiota tilojen ja ympäristön turvallisuuteen, siisteyteen ja viihtyvyyteen. Puutumme mahdollisiin turvallisuusriskeihin välittömästi. Emme salli asiakkaisiin kohdistuvaa epäasiallista käyttäytymistä.

4.2 Asiakaspalaute

Palaute on toimintamme kannalta ensiarvoisen tärkeää. Kiittävät palautteet, kriittiset palautteet ja kehitysehdotukset auttavat meitä kehittämään toimintaa laadukkaammaksi. Asiakkailtamme ja heidän läheisiltään saatu palaute kehittää toimintaamme asiakaslähtöisemmäksi ja asiakkaan kannalta sujuvammaksi.

Yksiköissämme on palautelaatikat, joihin voi jättää palautetta nimettömästi tai omalla nimellä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteeseen mahdollisimman ripeästi. Nimellä jätettyihin palautteisiin vastataan suoraan palautteen antajalle, nimettömiin palautteisiin laaditaan vastaus yksikön ilmoitustaululle, jossa vastaus on nähtävillä vähintään kuukauden ajan palautteen antamisesta. Arkiset palautteet kirjataan ylös henkilöstön toimesta ja niitä käsitellään yksikössä säännöllisesti henkilöstöpalaverissa.

Mikäli toiminnassamme on huomautettavaa, yksiköiden henkilöstölle tai vastuuhenkilölle on mahdollista antaa palautetta joko kasvokkain, sähköpostitse tai puhelimitse. Asiakkaan tai hänen läheisensä on myös mahdollista olla yhteydessä hyvinvointialueen sosiaaliamiehen ja antaa palautetta toiminnastamme. Palautteen antotavat käydään läpi läheistenilloissa säännöllisesti. Sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät jokaisen yksikkömme ilmoitustaululta.

4.3 RAI-mittari

Asumispalveluissamme palveluntarvetta sekä asiakkaan yksilöllistä hyvinvointia seurataan valtakunnallisen RAI-mittarin kautta. Rai-arviointi tehdään asiakkailla puolivuositain ja aina asiakkaan voinnin merkittävästi muuttuessa. Rai-arviointi tehdään omahoitajan/omaohjaan toimesta. Mittaria hyödynnetään hoidon laadun kehittämisessä sekä jokapäiväisessä toiminnassa asiakkaan kanssa. Rai-arviointi tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen Rai-tietokantaan. THL ylläpitää Rai-tietokantaa ja tuottaa puolivuositain Rai-palauteraportit, joiden avulla yksikkömme pystyvät kehittämään hoidon laatua. Yksiköihimme on valittu Rai-vastuuhenkilöt, joiden tehtävänä on opastaa henkilöstöämme RAI-mittarin käytössä sekä mittarin tulosten tulkinassa.

4.4 Läheistyytyväisyys

Mittaamme asiakkaidemme läheisten tyytyväisyyttä kyselyllä vuosittain. Kysely toteutetaan sähköpostikyselyllä ja puhelinhaastatteluin. Kyselyn kohderyhmänä ovat ne asiakkaidemme läheiset, joiden yhteystiedot ovat yhteisymmärryksessä asiakkaan ja läheisen kanssa annettu käyttöömme. Kyselyssä kartoitetaan läheisten tyytyväisyyttä kohtaamiseen, henkilöstöömme, tiloihimme ja niiden turvallisuuteen, mahdollisuuteen elää omannäköistä elämää sekä tarjottavien aterioiden laatuun ja maistuvuuteen. Kyselyn tulokset käsitellään yksiköissämme henkilöstöömme kanssa, läheistenilloissa ja kyselyn tulosten yhteenveto lähetetään kirjallisesti kaikille läheisille. Kyselyn perusteella kehitämme toimintaamme yksiköissämme sekä organisaatiotasolla.

4 Henkilöstö

5.1 Rekrytointi

Tunnistamme alan henkilöstöön liittyvän saatavuushaasteen ja teemme jatkuvasti toimenpiteitä saatavuuden parantamiseksi ja rekrytoinnin kehittämiseksi. Palkatessamme uusia työntekijöitä esihenkilö tarkistaa palkattavalta työntekijältä henkilöllisyystodistuksen, tutkintotodistuksen, sekä julkiterhikistä tai -suosikista ammattihenkilön ammattioikeudet ja mahdollisuuksien mukaan suosittelutiedot edelliseltä työnantajalta. Lisäksi tarkistetaan tarvittaessa ensiapukoulutuksen voimassaolo, hygieniapassi sekä lääkehoitoon oikeuttavan teoriapätevyys tilanne. Opiskelijalta tarkistetaan opinto-oikeus. Työntekijöillämme on aina tehtävään riittävä suomen kielen taito.

5.2 Perehdyttäminen

Vastuu uuden henkilön perehdyttämisestä on esihenkilöllä. Esihenkilö voi nimetä tiimin jäseniä toimimaan perehdyttäjänä, mutta hän vastaa perehdytyksen kokonaisuudesta. Olemme laatineet yhteisen perehdytysohjelman, joka löytyy Intranetistämme. Lisäksi yksiköt ja tiimit ovat laatineet yhteistä perehdytysohjelmaa täydentäviä perehdytysmateriaaleja. Kiinnitämme huomiota lyhytaikaisten sijaisten ja vuokratyöntekijöiden perehdytykseen, jolloin on erityisen tärkeää oppia nopeasti tuntemaan yksikön

keskeiset toimintatavat ja asiakkaat. Pyrimme siihen, että jokainen uusi asumispalveluihin tuleva pidempään määräaikaiseen tai vakituiseen työsuhteeseen tuleva työntekijä olisi perehdytysvuorossa yksi tai kaksi työpäivää.

Esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa koeaikakeskustelun ennen koeajan päättymistä. Koeaikakeskustelussa käydään läpi perehdytyksen kulkua, sen onnistumista, osaamistarpeita ja työntekijän sopeutumista työyhteisöön.

5.3 Osaamisen kehittäminen

Panostamme täydennyskoulutuksiin ja tavoitteemme on, että jokainen työntekijä käy täydennyskoulutuksissa noin kolme työpäivää vuodessa. Osa täydennyskoulutuksesta toteutetaan verkko-opintoina ja osa läsnäolokoulutuksina. Käytössämme on sähköinen sosiaali- ja terveysalan verkko-oppimisympäristö. Olemme valinneet TunteVa®- vuorovaikutusmallin asiakaskohtaamisiin ja jokainen työntekijämme koulutetaan TunteVa®-osaajaksi.

5.4 Työsuojelu

Työsuojelutoimintamme tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa työssä ja työoloista aiheutuvia tapaturmia, ammattitauteja sekä terveydelle haitallista kuormitusta. Meillä toimii työsuojelutoimikunta, johon kuuluvat palveluyksiköittäin valitut työsuojeluvaltuutetut, työsuojelupäällikkö ja toimitusjohtaja. Työsuojelutoimikunta kokoontuu säännöllisesti ja käsittelee asialistallaan tapahtuneita läheltäpiti- ja vaaratilanteita, työsuojelun kehittämistä ja muita työsuojeluun liittyviä ajankohtaisia asioita.

Työssä olevia riskejä pyritään tunnistamaan, ennaltaehkäisemään ja poistamaan tekemällä yksikkökohtainen työn vaaratilanteiden arviointi vuosittain. Vaaratilanteen kartoittamisesta on vastuussa yksikön vastuhenkilö. Vaaratilanteiden kartoittamiseen osallistuu yksikön henkilöstö.

Työsuojelun kannalta merkittävämpiä riskejä meillä on erilaiset väkivaltilanteet, pistotapaturmat ja liukastumiset/kaatumiset. Pyrimme ennaltaehkäisemään väkivaltilanteita ja niistä aiheutuvia haittoja kouluttamalla henkilöstöämme asiakaskohtaamiseen sekä väkivaltilanteissa toimimiseen. Mahdollisiin henkisiin kuormitustilanteisiin järjestämme työyhteisöille ja työntekijöille tukikeinoja, esimerkiksi työnohjausta. Työhäirintä ja epäasiallinen kohtelu on meillä kiellettyä, ja niiden ilmaantuessa tilanteisiin puututaan välittömästi. Yksintyöskentelyn riskejä pyrimme vähentämään mm. hälyttimillä ja toimintaohjeilla.

Edistämme työterveyttä työterveyshuollon ennaltaehkäisevän toiminnan, työhyvinvointikyselyn ja varhaisen tuen mallin avulla. Seuraamme sairauspoissaolojen määrää ja niiden syitä, sekä pyrimme löytämään keinoja työkyvyn tukemiseen ja sairauspoissaolojen ennaltaehkäisyyn. Työsuojelun toimintaohjelmamme ja työterveyshuollon toimintasuunnitelmamme on kaikkien työntekijöidemme luettavissa Intranetissämme.

5.5 Henkilöstötyytyväisyys

Mittaamme henkilöstömme työtyytyväisyyttä vuosittain toistettavalla työtyytyväisyyskyselyllä. Kyselyn kautta henkilöstömme voi antaa avointa, nimetöntä palautetta omalle tiimilleen, esihenkilölleen ja työnantajalle. Kyselyn tulokset puretaan sekä tiimeittäin että palveluyksiköittäin ja toimintaa kehitetään kyselyn pohjalta tiimitasoisesti, palveluyksikkötasoisesti ja organisaatiotasoisesti.

Kehityskeskustelu käydään esihenkilön ja työntekijän kanssa vuosittain, jolloin jokaisella on mahdollisuus keskustella työhön liittyvistä asioista oman lähiesihenkilönsä kanssa.

5.6 Lähtökysely- ja -lähtöhaastattelu

Esihenkilö käy työsuhteensa päättävän henkilön kanssa lähtöhaastattelun, jonka tarkoituksena on kuulla lähtijän ajatuksia työstään. Lisäksi jokaiselle työsuhteen päättävälle lähetetään sähköpostiin lähtökysely, johon henkilöt voivat antaa palautetta työsuhteestaan anonyymisti. Käytämme palautteita hyväksi kehittämällä työoloja.

5.7 Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstöllämme on sosiaalihuoltolain mukainen velvollisuus toimia niin, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Mikäli henkilöstömme havaitsee itse tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan palvelun toteuttamisessa, hänen on ilmoitettava asiasta viipymättä toiminnan vastuuhenkilölle (yksikönjohtaja tai yksikönpäällikkö). Epäkohdasta ilmoittamisen voi tehdä suullisesti, kirjallisesti sähköpostilla tai sitä varten laaditulle lomakkeella, joka löytyy Intranetistämme. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö on velvollinen käynnistämään välittömästi toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi sekä ilmoittamaan asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle ja aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei saada välittömästi poistettua.

Käytössämme on Whistleblower -kanava, jonka kautta kuka tahansa voi tehdä anonyymin ilmoituksen havaitsemastaan virheestä, poikkeamasta, vaaratilanteesta tai väärinkäytöksestä. Whistleblower-ilmoitukset ohjautuvat järjestelmän kautta konsernimme johtoryhmälle ja palautteen ottaa käsiteltäväksi se johtoryhmän jäsen, joka on vastuussa siitä toiminnasta, johon ilmoitus kohdistuu. Whistleblower - ilmoituskanavaamme pääsee tekemään ilmoituksen ulkoisilta nettisivuiltamme.

5 Toimintaamme liittyvät riskit ja niihin varautuminen

Riskien hallinta on osa johtamistamme. Tunnistamalla riskejä pystymme varautumaan ja ennaltaehkäisemään niitä. Tunnistamme riskejä käytännön työssä sekä yhteiskunnallisen tilanteen muuttuessa. Riskien tunnistaminen ja niiden ennaltaehkäisy kuuluu koko henkilöstömme vastuulle.

Toiminnassamme asiakkaisiin liittyviä riskejä ovat lääkepoikkeamat ja asiakastapaturmat. Lääkehoidon riskejä ja niiden ennaltaehkäisyä on kuvattu tarkemmin organisaatiotasoisessa lääkehoidon suunnitelmassa

ja yksikkökohtaisissa suunnitelmissa. Meillä tapahtuvat asiakastapaturmat ovat pääasiallisesti kaatumisia. Rajoittamistoimenpiteitä tehdään harvoin moniammatillisen yhteistyön ja läheisten kanssa tehdyn tarkan harkinnan jälkeen.

Toiminnassamme on kiinteistöön liittyviä riskejä, kuten äkilliset sähkö- tai vesikatkokset. Tällaisia tilanteita varten yksiköihimme on laadittu ohjeet. Toiminnan riskeiksi olemme tunnistaneet ulkopäin tulevat uhat, kuten esimerkiksi ryöstötilanteet tai ulkopuolisen henkilön tunkeutumisen luvatta yksikköömme. Olemme varautuneet tällaisiin tilanteisiin erilaisilla hälytysjärjestelmillä ja yhteistyöllä turvallisuuspalveluyritysten kanssa. Nykypäivänä toimintaamme saattavat uhata erilaiset kyberuhat, joihin olemme varautuneet teknisillä ratkaisuilla sekä kouluttamalla henkilöstöämme.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön työvoimapula on riski toiminnalle. Pyrimme pitämään huolta henkilöstöstämme monin eri keinoin. Äkillisiä henkilöstön poissaoloja varten olemme pyrkinneet varautumaan riittäväällä keikkatyöpoolilla sekä sopimuksilla hoiva-alan henkilövuokrausta tarjoavien yritysten kanssa. Avainhenkilöstön poissaoloihin olemme varautuneet nimeämällä sijaiset, jotka hoitavat keskeisiä tehtäviä avainhenkilön poissaolon aikana.

Käytössämme on sähköinen Hai-pro-järjestelmä, jonne henkilöstömme ilmoittaa tapahtuneet vaaratilanteet ja poikkeamat sekä läheltäpiti-tilanteet, joiden perusteella voimme tunnistaa riskejä ja panostaa niiden ennaltaehkäisyyn. Yksikön vastuuhenkilöt sekä tiimien esihenkilöt vastaavat yksikössä tapahtuvien poikkeamien, vaaratilanteiden ja läheltäpiti-tilanteiden käsittelystä, dokumentoimisesta ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta. Tehdun ilmoituksen jälkeen Hai-pro-järjestelmästä lähtee sähköpostiviesti toiminnan esihenkilölle, joka tekee kiireellisyys ja kriittisyysarvioinnin ja joko käsittelee asian oman tiimin kanssa tai vie asian organisaatiossa eteenpäin käsiteltäväksi. Merkittävät, asiakkaisiin liittyvät poikkeamat ja vaaratilanteet raportoidaan hyvinvointialueelle yksikön vastuuhenkilön toimesta.

Olemme laatineet sekä organisaatio- että yksikötasoiset varautumis- ja riskienhallintasuunnitelman, joiden tarkoituksena on varmistaa organisaation toimintakyky poikkeustilanteissa. Varautumissuunnitelmassa on etukäteen mietitty toimintatavat esimerkiksi pidempien sähkö- ja vesikatkojen tai tietoliikennekatkosten varalle. Varautumis- ja riskienhallintasuunnitelmat on jokaisen työntekijän luettavissa Intranetissämme ja yksiköissämme. Järjestämme säännöllisesti turvallisuuskoulutuksia (turvallisuuskävelyt) sekä palo- ja pelastautumiskoulutuksia henkilöstöllemme. Valvomme meillä toimivien alihankkijoiden toimintaa ja puutumme havaittuihin epäkohtiin.