

## TYÖTOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMA



## TYÖTOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	24
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	30
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	31



**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT****Palveluntuottaja**

Nimi: TampereMissio Palvelut Oy

Y-tunnus: 3007958-1

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Tampere

**Toimintayksikkö/palvelu**

Nimi: RONGANKOTI TYÖTOIMINTA

Katuosoite: Koivistontie 55

Postinumero: 33820 Postitoimipaikka: Tampere

Palvelumuoto: Kehitysvammaisten työtoiminta

**Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:**

Kehitysvammaiset henkilöt

**Asiakaspaikkamäärä:**

ei kiinteää asiakaspaikkaa

Esihenkilö: Niina Sormunen

Puhelin: 0400 464 252

Sähköposti: niina.sormunen@tamperemissio.fi**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta - \_\_\_\_\_

Palveluala, joka on rekisteröity: Kehitysvammaisten Työtoiminta

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:**

Pihanhuolto: HH-Kiinteistöpalvelut, vartiointi: HH-Kiinteistöpalvelu ja Tampereen Vartiointi, jätehuolto: Pirkanmaan Jätehuolto Oy, Auton huolto: Käyttöauto, Auton renkaiden vaihto/säilytys Rengasneliö Oy, Tavaroiden kuljetus tarvittaessa; Kuljetuspalvelu Rämö.



Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

### **Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

Rongankodin Työtoiminnan henkilökunta arvioi osaltaan palvelujen laadun ja tarpeen mukaan annetaan palautetta.

**Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?**

Kyllä     Ei X

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Rongankodin Työtoiminnassa omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä koko henkilöstön kanssa ja se käydään läpi kehittämispäivässä. Muutokset tehdään niin ikään yhteistyössä ja käydään läpi tiimipalaverissa. Suunnitelmasta vastaa yksikönpäällikkö. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laadintaan omien kykyjen ja halujen mukaan. Työtoiminnan omavalvontasuunnitelma käydään läpi Työtoiminnan asiakkaiden kanssa osana toimintaa. Työhönvalmennuksen asiakkaille omavalvontasuunnitelma on näytetty ja se käydään heidän kanssaan läpi tarpeen vaatiessa.

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö:**

Yksikönpäällikkö Niina Sormunen p. 0400 464 252, sähköposti: [niina.sormunen@tamperemissio.fi](mailto:niina.sormunen@tamperemissio.fi)

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Työtoiminnan omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka sisältyvät omavalvontasuunnitelmaan. Muutokset tehdään yhteistyössä henkilöstön kesken ja sen ajantasaisuudesta vastaa yksikönpäällikkö. Omavalvontasuunnitelman seuranta on aiheena tiimipalavereissa kaksi kertaa vuodessa.



**Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?**

Työtoiminnan omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palveluun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus ja nähtävyys**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä eteistilan ilmoitustaululla julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös TampereMission verkkosivuilla [www.tamperemissio.fi](http://www.tamperemissio.fi).

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

### **Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Rongankodin Työtoiminnan palvelut on tarkoitettu kehitysvammaisille aikuisille. Asiakkaamme ovat työhönvalmennuksen tai työtoiminnan palvelussa. Tavoitteenamme on yksilöllisesti tukea ja edistää nuorten ja aikuisten kehitysvammaisten työllistymistä, toimintakykyä, itsenäistä elämää, elämänhallinnan taitoja ja sosiaalisia suhteita sekä valmentaa työelämään. Työhönvalmentajat tukevat asiakasta koko työllistymisen ajan ja tuki on jatkuvaa. Tukikäyntejä työpaikoille tehdään asiakkaille määritetyn tarpeen mukaan ja tukea annetaan myös työpaikkaohjaajalle sekä tarvittaessa koko työyhteisölle, jotta asiakkaamme työllistyminen mahdollistuu hänen tarpeidensa mukaan. Tuen tarpeen määrittely tehdään yhdessä asiakkaan, vammaispalveluiden sosiaalityöntekijän sekä henkilökuntamme kanssa.



Vertaistukitoiminnassa asiakkaalla on mahdollisuus osallistua erilaisiin ryhmiin, joita tällä hetkellä osallisuutta tukeva ryhmä ja Luontoryhmä, joka perustuu Green Care-toimintaan. Luontoryhmä toteuttaa etenkin lähiluontoa hyödyntävää luontoperustaista toimintaa, jolla edistetään ihmisten hyvinvointia ja elämänlaatua. Ryhmien sisältö on vahvasti asiakkaidemme suunnittelemaa yhteistyössä ryhmän ohjaajan kanssa. Työtoiminnassa on arjessa vahvasti mukana yhteisöllisyys, joka tarkoittaa Työtoiminnassa olevien ihmisten sosiaalisten suhteiden muodostamaa kokonaisuutta ja sen tavoitteena on lisätä osallisuutta, sitoutumista ja luottamusta.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Rongankodin Työtoiminnassa arvot ohjaavat ohjaajien toimintaa ja näkyvät arjessamme. TampereMission arvot ovat lähimmäisyys, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus.

Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Olemme Työtoiminnassa avanneet tarkemmin, mitä se tarkoittaa meillä.

**Lähimmäisyys** näkyy toiminnassamme seuraavasti:

- olemme ihminen ihmiselle, meillä diagnoosi jää ”kynnykselle” ja meistä jokainen on joskus avun ja tuen tarpeessa
- huomioimme, kohtaamme ja autamme arvostavasti, joka päivä
- olemme rehellisiä, aitoja ja hyväntahtoisia
- pidämme huolta toisistamme
- kohtaamme arvostavasti ja olemme läsnä
- pyrimme asettumaan toisen asemaan ja ymmärtämään
- toimimme yhdessä ihmisten kanssa
- olemme heikomman puolella

**Vastuullisuus** näkyy toiminnassamme seuraavasti:



- lupaamme sen minkä voimme toteuttaa, pidämme sen minkä lupaamme ja teemme sen ylpeänä
- täytämme kaikille sidosryhmille antamamme lupaukset
- kannamme kukin oman vastuamme osana työyhteisöä
- toimimme ekologisesti ja sosiaalisesti kestäväällä tavalla
- rakennamme kestäväää kannattavuutta
- rakennamme ja vahvistamme avoimuuden kautta luottamusta
- teemme aina parhaamme - emme oikaise

#### **Yhdenvertaisuus näkyy toiminnassamme seuraavasti:**

- yhdistämme erilaisia ihmisiä - yhteisöt koostuvat yksilöistä
- meille kaikki ihmiset ovat yhtä arvokkaita ja hyväksytyjä
- hyväksymme erilaisuuden
- vaalimme osallisuutta
- kaikilla on mahdollisuus tulla näkyväksi ja kuulluksi
- meillä asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja kunnioitamme sitä
- tuemme asiakkaidemme itsenäistä päätöksentekoa

## **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Rongankodin Työtoiminnan omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.



Riskienkartoitus toteutetaan vähintään kerran vuodessa koko henkilöstön kesken. Toiminnan osana on riskienkartoitusten lisäksi mahdollisten epäkohtien ja haittojen poistaminen/korjaaminen sekä niiden kirjaaminen, raportointi ja jatkotoimien toteutus.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Rongankodin Työtoiminnassa on käytössä Haipro-järjestelmä, joka on asiakas- ja työturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointityökalu. Sen avulla ilmoitetaan “läheltä piti”- tilanteita ja haittatapahtumia ja se tehdään aina, kun koemme, että johonkin asiaan puuttumalla voidaan saada toiminnastamme entistä turvallisempaa.

Haipro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa ja ne käsitellään sovitusti esihenkilöiden ja työsuojelun tahoilta. Ilmoitukset käydään myös läpi koko työtiimin kesken.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Rongankodin Työtoiminnan yksikönpäällikkö käsittelee Työtoiminnan Haipro-ilmoitukset. Tarpeen mukaan yhteistyötä tehdään työsuojelun, ja/tai työterveyshuollon ja palvelutuotannon johtajan kanssa.

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista työtoiminnassa:**

Toimintayksikön riskienkartoitus (Haipro)  
Asiakas- ja työturvallisuusilmoitukset (Haipro)  
Työohje erikoistilanteiden/kriisitilanteiden varalle  
Tiedottaminen kriisitilanteessa -työohje  
Perehdytysmateriaali  
IMO-ohje  
Siivouksen työohje  
Lääkehoitosuunnitelma  
Työsuojelun toimintaohje  
Turvallisuuksuunnitelma-kaavake  
Pelastussuunnitelma





## Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuoltolain §48, §49 velvoite:

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48§ ja 49§ velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Rongankodin Työtoiminnassa työntekijä ilmoittaa tapahtuneesta yksikönpäällikölle, joka tekee ensisijaisesti tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Asiasta ilmoitetaan myös välittömästi kehitysvammapalveluiden johtajalle, joka ilmoittaa tarvittaessa asiasta tilaajalle ja aluehallintovirastolle.

Ilmoittamisvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetään 47§:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Rongankodin työtoiminnan yksikönpäällikkö vastaa, että jokainen työntekijä työtoiminnassa tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammatinharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia.

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palveluksessa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.



Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee aina olla asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen tulee puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvissä asioissa.

Ilmoitus tehdään oheisella henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeella välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake ja ohjeet ilmoituksen tekoon löytyvät Mintrasta.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Esille tulleisiin riskeihin, epäkohtiin tai laatupoikkeamiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti. Yksikönpäällikkö käsittelee Haiproon tehdyn ilmoituksen kahden viikon sisällä ja vie tarvittaessa asian eteenpäin ylemmälle taholle, mikäli asian poikkeuksellisuus, vakavuus tai toistuvuus niin edellyttää. Asian käsittelyyn pyydetään tarvittaessa tukea (työterveys, työsuojelu). Havaitut asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat käydään yhdessä läpi tiimipalavereissa ja tapauskohtaisesti sovitaan tarvittavista kehittämistoimenpiteistä haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi ja minimoimiseksi.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjauksista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.



**Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?**

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet löytyvät kohdasta Asiakkaan asiallinen kohtelu. Menettelyohjeissa on maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

**Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?**

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoittamalla niistä Rongankodin Työtoimintaan ohjaajille tai yksikönpäällikölle. Kaikki ilmoitukset käsitellään tiimipalaverissa.

Riskienarvioinnin yhteydessä määritellään yhteisesti sovituille toimenpiteille vastuuhenkilö ja aikataulu. Seuranta ja toteutuminen kirjataan Haiproon.

Työtoiminnassa tehdään vuosittain jo aiemmin mainittu riskienkartoitus, jossa yhteisesti arvioidaan myös asiakkaan palveluntuottamiseen liittyviä riskejä. Näiden lisäksi eri työtilanteiden riskien arviointi on osa päivittäistä työtä, joka kuuluu kaikille. Henkilöstö raportoi mahdollisista epäkohdista, riskeistä ja laatupoikkeamista välittömästi yksikönpäällikölle.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

**Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?**

Asiakkaat voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä henkilöstölle päivittäisessä kanssakäymisessä tai ottamalla yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla henkilökuntaan tai yksikönpäällikköön. Kaksi kertaa kuussa järjestetään myös yksikön yhteisökokous, jossa on lisäksi mahdollisuus käsitellä edellä mainittuja asioita. Myös



omaiset voivat tuoda näitä havaintojaan esiin olemalla yhteydessä henkilöstöön tai yksikönpäällikköön puhelimitse tai sähköpostitse. Esille tuodut havainnot käsitellään tiimipalaverissa välittömästi ja asiasta informoidaan palvelutuotannon johtajaa.

### **Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan**

Ilmoituksen (havaitut epäkohdat, riskit, laatupoikkeamat, läheltä piti-tilanteet ja toteutuneet asiakas- ja työturvallisuutta vaarantavat tilanteet) kirjaa poikkeaman havainnut henkilö. Kirjaaminen tulee tehdä viipymättä mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen, jotta kirjaamisesta ja havainnoista tulee mahdollisimman tarkka. Havainnot ja kirjaaminen ovat jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisessa auttaa tarvittaessa koko työyhteisö ja neuvoa saa myös Rongankodin palvelutuotannon johtajalta. Ilmoitus menee sähköisessä muodossa esimiehelle, joka käsittelee sen kahden viikon kuluessa, sekä tarpeen vaatiessa ilmoittaa niistä Rongankodin johtajalle. Ilmoitukset käsitellään kokohenkilöstön kesken.

### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Ilmoitukset epäkohdista, laatupoikkeamista, läheltä piti -tilanteista ja muista haittatapahtumista käsitellään koko työyhteisön kesken tiimipalavereissa. Lisäksi riskitekijät käsitellään ja edetään asian vaatimalla tavalla tapauskohtaisesti pikaisella aikataululla. Työskentelemme pääosin samassa työvuorossa, joten henkilökunnan tavoitettavuus on työaikana hyvä.

### **Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

Muutoksista tiedotetaan koko Työtoiminnan henkilökuntaa sekä tarpeen mukaan Rongankodin palvelutuotannon johtajaa ja työsuojeluvaltuutettua. Tarvittaessa hyödynnetään työterveyshuollon ja työsuojeluvaltuutetun palveluita. Palvelutuotannon johtaja informoi palveluntilajaa ja/tai muita viranomaistahoja tarvittaessa.



Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

**Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?**

Ohjaussuunnitelman ydintarkoitus Työtoiminnassa on saada asiakkaan ääni kuuluviin. Päivityksessä tuemme asiakasta aktiiviseen toimijuuteen ja suunnitelma luodaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Omaohjaajat huolehtivat asiakkaidensa ohjaussuunnitelmien laatimisesta sekä sen päivittämisestä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Päivitykseen kutsutaan myös asiakkaan läheisiä tai muita yhteistyötahoja asiakkaan tahdon mukaisesti. Ohjaussuunnitelmapalaverissa käydään myös tarkkaan läpi palvelun sisältö sekä tavoitteet. Tavoitteiden toteutumisen seurannasta vastaa omaohjaaja, joka käy asiakkaan kanssa arviointikeskustelun vähintään kerran vuodessa. Mikäli Työtoiminnan asiakas on asiakkaana myös muissa Rongankodin palveluissa, ohjaussuunnitelma tehdään yhteistyössä kaikkien palvelujen edustajien kanssa. Koolle kutsujana toimii tällöin asumisyksikkö.

Ohjaussuunnitelmat tallennetaan Fastroi:n Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Ohjaussuunnitelman sisällöstä tiedotetaan tarpeen mukaan muuta työyhteisöä.

Tilaajan arvioinnit on tehty palvelusuunnitelmaa ja palvelusuunnitelmapalaverissa on useimmiten mukana myös Työtoiminnan omaohjaaja.

Päivittäin kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään asiakkaan vointia ja työhön liittyviä sekä hänen elämäänsä koskevia arjen asioita. Kirjaamisissa arvioidaan myös ohjaussuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista tarpeen mukaan ja työyhteisön työntekijät myös lukevat asiakkaiden kirjaamia päivittäin. Lisäksi viikoittain tiimipalaverissa nostetaan tarpeen mukaan esille asiakkaiden tavoitteiden toteutumista ja arviointia.



## **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?**

Asiakas on aina mukana hänen ohjaussuunnitelmansa laadinnassa sekä päivittämisessä. Asiakas päättää läheistensä osallistumisesta. Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan läheisten läsnäoloon ohjaussuunnitelmapalavereissa.

## **Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Rongankodin Työtoiminnassa omaohjaaja on perehtynyt omien asiakkaiden ohjaussuunnitelmien sisältöön. Yleisesti muista ohjaussuunnitelmien sisällöistä tiedotetaan henkilöstöä tarpeen mukaan.

## **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Rongankodin Työtoiminnassa kaiken lähtökohta on asiakkaan kunnioittava kohtaaminen. Meille tärkeitä periaatteita ovat yhteisöllisyys ja arvostava kohtaaminen sekä tasavertaisuus. Jotta voimme lisätä asiakkaidemme osallisuutta ja olla aidosti yhteisöllinen yhteisö, tulee meidän kohdata toisemme arjessa tasavertaisesti ja arvostavasti. Arvokas kohtaaminen on tärkeää joka päivä, joka hetki ja kaikissa tilanteissa. Kunnioitamme asiakkaan omia valintoja sekä vahvistamme asiakkaidemme yksilöllisyyttä ja ainutlaatuisuutta arjen toiminnoissa.

## **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.



Meillä Työtoiminnassa on laadittu yksikkökohtainen itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskeva suunnitelma. Ohjaussuunnitelmiin kirjataan myös ne toimenpiteet, joilla voimme tukea asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista. Työtoiminnassa ei ole rajoittamistoimenpiteitä.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

**Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?**

Työtoiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja tuettuun päätöksentekoon. Toiminnan perustana on asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan tarjoamalla asiakkaalle selkeässä muodossa olevaa tietoa oman päätöksen teon tueksi. Toiminta perustuu asiakkaan yksilöllisille toiveille ja tarpeille. Asiakkaan kanssa käydään tarvittaessa läpi erilaisten valintojen mahdollisia vaikutuksia ja varmistetaan, että asiakas on saanut kaiken haluamansa tiedon ja riittävän tuen. Yhteistyötä eri tahojen kanssa tehdään asiakkaan luvalla.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.



**Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?**

Työtoiminnassa toimitaan aina asiakaslähtöisesti. Työtoiminnassa on oma IMO-ohje, josta käy ilmi itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevat periaatteet ja käytännöt. Työtoiminnassa ei käytetä rajoitustoimia ja niiden käyttöä ennaltaehkäistään seuraavilla toimilla 1) Asiakkaiden viikko-ohjelma (käyntipäivät, ryhmät, joihin osallistuu, toiminnan tauottaminen) suunnitellaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Käytetään tarvittavia apuvälineitä ja menetelmiä. 2) Vuorovaikutusta ja kohtaamisia mahdollistetaan läpi toimintapäivän. Päivä aloitetaan aina yhteisellä dialogisella kuulumiskierroksella, jossa jokaisella mahdollisuus tulla kuulluksi ja kohdatuksi. Yksilökeskusteluja järjestetään päivän aikana tarpeen mukaan. 3) Säännölliset yhteisökokoukset, joissa tehdään yhteisestä työtoiminnan arkea koskevat päätökset. 4) Jatkuva mahdollisuus antaa palautetta myös kokouksien ulkopuolella suullisesti sekä kirjallisesti 5) Palvelumuoto valitaan huomioiden asiakkaan toiveet ja tuen tarpeet, varmistetaan riittävä tuki ja ohjaus (esim. riittävät tunnit työhönvalmennuksessa). Palvelumuotoja myös muutetaan tarvittaessa hyvin joustavasti. Jokaisen asiakkaan tuen tarpeita ja oikeanlaista ohjausta mietitään vähintäänkin ohjaussuunnitelmapalaverissa, mutta myös kuukausittaisissa arvioinneissa sekä aina tarpeen ilmetessä.

**Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?**

Työtoiminnassa ei käytetä rajoitustoimia. Ohjaajilla ei ole oikeuksia lain tarkoittamiin rajoittamistoimenpiteisiin vaan käännyimme virkavallan puoleen, jos asiakkaiden turvallisuus on uhattuna.





## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

## Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä perehdytyksellä ja varmistamalla, että työyhteisö sitoutuu työtoiminnan toimintakulttuuriin. Asiasta käydään myös säännöllistä keskustelua arjessa, yhteisökokouksissa, yhteistyötahojen kanssa eri foorumeissa sekä tiimipalavereissa. Toimintakulttuurin toteutumista seurataan mm. keräämällä palautetta asiakkailta, läheisiltä, opiskelijoilta, työkokeilijoilta ja kaikilta työtoiminnan arjessa mukana olevilta tahoilta.

Mahdollisen epäasiallisen kohtelun tullessa ilmi siihen puututaan viipymättä ja asia tutkitaan. Toimialueella on käytössä toimintaohjeena ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta, mikä kertoo menettelytavastamme em. asioiden tullessa ilmi. Työtoiminnan yksikönpäällikön vastuulla on huolehtia, että jokainen työntekijä on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Tehdyt toimenpiteet kirjataan ja ryhdytään jatkotoimenpiteisiin, joita voivat olla suullinen huomautus, kirjallinen varoitus tai työsuhteen päättäminen.

Ilmoitustaululla on näkyvillä sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ja työtoiminnan henkilökunta opastaa tarvittaessa.

## Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Tapahtumaa käydään läpi asiakkaan ja mahdollisesti myös hänen läheisensä kanssa kerroen tapahtuneesta johtuvat toimenpiteet ja niistä tiedottaminen. Tämä toteutetaan ymmärrettävällä tavalla ja asiaa kerrataan tarvittaessa.



## Asiakkaan osallisuus

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

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

### Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Arjen asiakaspalautteiden lisäksi Työtoiminnassa toteutetaan säännöllisesti läheis- ja asiakastyytyväisyyskyselyjä. Kyselyn tulokset käydään läpi asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.

### Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Työtoiminnan asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa palautetta työtoiminnan henkilökunnalle. Asiakkaiden toiveita kuullaan arjessa päivittäin ja palautetta kerätään lisäksi yhteisökokouksissa, ohjaussuunnitelmapalaverieissa sekä erillisissä palautekyselyissä. Myös yhteistyökumppaneilta kerätään satunnaisesti palautetta ja ne käydään läpi koko Työtoiminnan henkilökunnan kesken. Työtoiminnan yhteisissä tiloissa on palautelaatikko, johon voi halutessaan antaa palautetta toiminnasta. Palautteet kerätään ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa entisestään.

Henkilökunta kerää kaikki palautteet Webropol-järjestelmään, josta ne saadaan helposti koottua ja käytyä läpi. Myös Rongankodin palvelutuotannon johtajalle tiedotetaan saadut palautteet sekä ostopalvelusopimuksen mukaisesti palvelun tilaajalle.

Palautteet ovat meille tärkeitä ja niiden avulla kehitämme ja arvioimme omaa toimintaamme. Käymme palautteet läpi omassa tiimipalaverissa.



## Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakkaiden ja heidän läheistensä toiveet ja kehittämissuositukset toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Mahdollisiin epäkohtiin reagoidaan välittömästi.

### Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere

Sähköposti: [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)

### Muistutuksen vastaanottajana TampereMissiossa toimii:

Minna Toivola, kehitysvammapalveluiden johtaja, TampereMissio Palvelut Oy, Rongankoti, p. 040 192 1909 ja [minna.toivola@tamperemissio.fi](mailto:minna.toivola@tamperemissio.fi)

### Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalivastaavan yhteystiedot:

Puhelin (ma-to klo 9-11) 040 504 5249 tai [sosiaalivastaava@pirha.fi](mailto:sosiaalivastaava@pirha.fi) (yleistä neuvontaa)

Tietoturvallinen viesti suomi.fi-palvelussa: valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi:

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalivastaava

Postiosoite Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava neuvoo lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä. Tämä koskee sekä yksityisiä että julkisia palveluja.

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin. Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 09 5510 1200. Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

### **Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään asian vaatimassa laajuudessa sekä asiakkaan, että henkilöstön kanssa. Sovitut korjaavat toimenpiteet toteutetaan ja toteutuksen seuranta varmistetaan yksikönpäällikön toimesta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika on noin 2 viikkoa.

### **Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.



## Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Rongankodin Työtoiminnassa jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja. Omaohjaajan tehtävänä on auttaa ja tukea asiakasta hänen työllistymisen matkalla. Lisäksi omaohjaaja tukee ja ohjaa asiakastaan arkitoiminnoissa ja elämönhallinnassa yksilöllisen tarpeen mukaan sekä perehtyy asiakkaan elämänhistoriaan huolellisesti. Omaohjaajan tukena toimii yksikönpäällikkö. Yksikönpäällikkö osallistuu myös uusien asiakkaiden ensimmäisiin ohjaussuunnitelmiin, sekä tarpeen mukaan myös jatkossa ohjaussuunnitelmien päivitykseen.

Työtoimintaan on laadittu erillinen omaohjaajan tehtäväkuva.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Rongankodin Työtoiminnan palvelun sisältöön vaikuttaa vahvasti asiakkaiden tarpeet ja heidän omat henkilökohtaiset tavoitteet työllistymisen matkalla. Tavoitteet ja tarpeet kirjataan ohjaussuunnitelmaan, joka toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan työllistymisen lisäksi myös toimintakykyyn, terveyteen, asumiseen ja arkeen liittyviä tavoitteita ja toiveita sekä keinoja niiden saavuttamiseksi. Ohjaussuunnitelmien tavoitteita arvioidaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja ne kirjataan.

Työtoiminnan asiakkaiden kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistämässä huomioidaan yksilölliset tarpeet ja vahvuudet. Tapoina käytetään asiakkaasta riippuen yksilöllistä tukea, kognitiivisten taitojen harjoittelua sekä näiden lisäksi vahvistetaan asiakkaiden osallisuutta yhteisöön ja ympäröivään yhteiskuntaan luomalla mahdollisuuksia ja kannustamalla osallistua erilaisiin tapahtumiin sen mukaan, kuinka asiakas itse haluaa.

Koemme lisäksi, että kannustaminen ja positiivinen vahvistaminen lisää asiakkaidemme motivaatiota ja itseluottamusta. Näissä kaikissa joustavuus ja yksilöllinen lähestymistapa ovat avainasemassa.

Tavoitteiden toteutumista ja edistymistä seurataan arjessa ja arviointikeskusteluissa ja tukitoimia ja tavoitteita mukautetaan asiakkaan tarpeen mukaan. Näiden lisäksi ne huomioidaan päivittäiskirjaamisessa ja ohjaussuunnitelmapalavereissa.



## Ravitsemus

Työtoiminnan tiloissa valmistetaan arkipäivisin asiakkaille lounas ja välipala. Ruokahuollosta vastaa TampereMissio Palvelut Oy:n ravintopalveluiden työntekijä, joka laatii kiertävät ruokalistat. Listat ovat nähtävillä toimitilojen ilmoitustaululla sekä työtoiminnan omalla ilmoitustaululla.

Ravintopalvelut huolehtivat keittiön omavalvontasuunnitelmasta sekä vastaavat sen toteuttamisesta. Erityisruokavaliot ja allergiat huomioidaan päivittäisessä ruokailussa. Samoin uskontoon ja eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot.

Ruokailussa ohjaajat ohjaavat ja neuvovat asiakkaita tarpeen mukaan monipuolisiin ja ravitseviin valintoihin. Ruokailuhetki pyritään rauhoittamaan ja tarjolle laitettavien ruokien esteettisyyteen kiinnitetään huomiota. Ruokasalia laitetaan yhdessä kauniiksi ja erilaiset arkipyhät huomioidaan niin kattauksissa kuin ruoka-aineissa.

Työtoiminnan asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta ruokahuoltoon liittyvissä asioissa yhteisöpalavereissa sekä ajoittain heille tehdään työtoiminnan puitteissa erillinen palautekysely, joka koskee ruokahuoltoon liittyviä asioita.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

## Hygieniäkäytännöt

Rongankodin Työtoiminnassa käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä ohjeistuksia. Työtoiminnan hygieniayhdyshenkilö informoi koko henkilöstöä ohjeiden päivittyessä ja huolehtii yhdessä yksikön päällikön kanssa ohjeiden noudattamisesta. Tarpeen mukaan tehdään yhteistyötä Pirhan hygieniahoitajien kanssa.

Työtoiminnassa yleisestä siisteydestä huolehditaan yhdessä, mutta päävastuu on aina henkilökunnalla. Tiloissa on paljon ikkunoita, joten ikkunoiden pesussa käytämme ulkopuolista toimijaa, joka kilpailutetaan yhteisesti koko Rongankodissa.

Jätteiden lajittelua hoidamme niin ikään yhdessä ohjeistuksen mukaan, mutta siinäkin päävastuu on henkilökunnalla. Kierrätämme vanhat tavarat tarpeen mukaan uusiokäyttöön. Lisäksi kierrätämme paperi-, elektroniikka-, lasi-, pienmetalli-, muovi-, pahvi- ja kartonkijätteet sekä paristot ja muun ongelmajätteen Pirkanmaan jätehuollon laatimien



ohjeiden mukaan. Ruokahuollossa kierrätetään lisäksi biojätteet asian mukaisesti. Tietosuojaan liittyvät materiaalit silputaan

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

**Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?**

Työtoiminnassa on oma siivouksen työohje sekä siivouksen seurantalistat eri tiloihin. Henkilökunta vastaa ohjeiden noudattamisesta.

**Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?**

Yleisten tilojen siivous on työtoiminnan ohjaajien vastuulla. Siivousta toteutetaan yhdessä asiakkaiden kanssa siivouksen työohjeen mukaisesti.

**Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?**

Hygieniayhdyshenkilö vastaa työohjeista yhdessä yksikönpäällikön kanssa ja tiedottaa niistä muuta henkilöstöä tiimipalaverissa. Siivouksen työohjeet ovat koko henkilöstön saatavilla. Työohjeiden päivityksestä vastaa hygieniayhdyshenkilö ja hän tiedottaa päivityksestä koko henkilöstöä. Päivitetyt ohjeet käydään läpi tiimi-palavereissa.



## Infektioiden torjunta

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

## Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Huolellisella käsihygienialla ja noudattamalla kulloinkin voimassa olevia ohjeita.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikön lääkehoito perustuu TampereMissio Palvelut Oy:n yleiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

## Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Työtoiminnassa ei ole omaa lääkehoitosuunnitelmaa vaan noudatamme organisaatiotason lääkehoitosuunnitelmaa. Työtoiminnassa ei jaeta asiakkaiden lääkkeitä.





## Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Työtoiminnan asiakkaiden asioissa teemme pääsääntöisesti yhteistyötä vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tiedonkulku ja asioiden hoito tapahtuu pääosin palaverissa, sähköpostilla (suojatusti) sekä puhelimitse. Yhteistyöt kirjataan päivittäiskirjauksen ohella.

Yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa tehdään palvelusopimusten mukaisesti sekä asiakkaan suostumuksella ja yhdessä hänen kanssaan. Ohjaussuunnitelmapalaverissa tarkistetaan jokaisella kerralla asiakkaan tietojenluovutusluvut.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Työtoiminnan arjessa kiinnitetään huomiota niihin tekijöihin, joilla on vaikutusta turvalliseen toimintaan. Kun sellainen havainnoidaan, siitä keskustellaan yhteisön kesken ja haitta pyritään poistamaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaita tiedotetaan turvallisuuden liittyvistä asioista sekä kerrataan eri toimintatapoja, jotka vaikuttavat turvalliseen arkeen. Näitä ovat esim. poistumisharjoitukset, sään mukaiset varustukset, sisällä liikkuminen, suojavälineiden käyttö jne. Koko talossa järjestetään yhteinen turvallisuuskävely vuosittain.

Rongankodin työtoimintaan on nimetty turvallisuusvastaavat, joiden tehtävänä on päivittää henkilökunnan tietoisuutta tilojen ja ympäristömme turvallisuudesta yhdessä yksikönpäällikön kanssa. Rongankodissa järjestetään palo- ja pelastuskoulutuksia, joihin työtoiminnan henkilökunta osallistuu. Lisäksi ohjaajilla on ensiapukoulutus.

Työtoiminnassa on laadittu pelastussuunnitelma, joka on lähetetty myös paikalliselle paloviranomaiselle tarkistettavaksi. Mahdollisen tulipalon varalle on poistumisohjeet ja



kiinteistössä on automaattinen sammutusjärjestelmä asennettuna. Sprinklerin ja sammutuskalusteiden huollot toteutetaan TampereMission kiinteistöpalveluiden toimesta säännöllisesti.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Työtoiminnassa tehdään vuosittain riskienarviointi koko tiimin kesken käytössä olevan Haipro-järjestelmän mukaisesti. Henkilökunta tekee tarpeen mukaan haittailmoituksen Hairossa ja ne käsitellään koko tiimin kesken sekä yhteistyössä työsuojelun kanssa.

Työtoiminnassa on laadittu terveydensuojelulain mukaisen toiminnan omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan näiden riskien hallintaa.

### **Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa tehdään tarvittaessa. Yksikönpäällikkö ja turvallisuusvastaava ovat sekä asiakkaiden, että työntekijöiden ensisijainen yhteyshenkilö turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Yksikönpäällikkö on tarpeen mukaan yhteydessä myös viranomaisiin yhdessä palvelutuotannon johtajan kanssa.

Arjessa työntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä poliisiin ja pelastusviranomaisiin. Asiakkaiden kanssa käydään läpi paloturvallisuuteen liittyviä asioita ja toteutetaan poistumisharjoituksia.

### **Henkilöstö**

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

Työtoiminnassa on toistaiseksi voimassa olevalla kuukausipalkkaisella työsopimuksella 6 työntekijää (yksikönpäällikkö, 2 työhönvalmentajaa, 3 ohjaajaa). Yksikön päälliköllä on terveydenhoitajan/sairaanhoitajan koulutus ja ohjaajilla lähihoitajan koulutus. Kaikilla on lisäksi täydennyskoulutusta. Tuntipalkkaisia sijaisia käytetään lisäksi tarpeen mukaan,



joista osalla on sote-alan koulutus tai osaamista muulta alalta. Henkilöstön riittävyys varmistetaan huolellisella työvuorosuunnittelulla.

Asiakastyössä käytetään sijaisia silloin, kun vakituista henkilökuntaa on pois töistä ja ajan riittäminen lähiesihenkilötyöhön varmistetaan ennakoivalla ajankäytön suunnittelulla.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Sijaisia rekrytoidaan sekä ulkoisen- että sisäisen hakumenettelyn kautta. Ulkoisissa rekrytoinneissa käytetään mol.fi- sivuja. Kaikki työhön valikoituneet hakijat haastatellaan henkilökohtaisesti. Työntekijän haastattelulla myös arvioidaan työntekijän soveltuvuutta työtehtävään.

Vakituisen henkilökunnan rekrytoinnissa on mukana Rongankodin johtaja, joka osallistuu haastatteluihin yhdessä yksikönpäällikön kanssa. Joissakin tilanteissa haastattelussa voi olla mukana myös Työtoiminnan asiakas. Yksikönpäällikön rekrytointiin osallistuvat Rongankodin palvelutuotannon johtaja sekä TampereMission hallinnon edustaja. Työnhaussa kiinnitetään huomiota soveltuvuuteen ko. paikkaa kohtaan sekä viranomaisten vaatimukseen pätevyyksiä koskien.

Henkilökunnalta edellytetään vähintään hyvää Suomen kielen taitoa, jolla hän kykenee toimimaan vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa.

Henkilöllisyys ja kansalaisuus tarkistetaan virallisesta henkilöllisyystodistuksesta (passi tai henkilökortti). Työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) sekä opiskelu- ja työtodistukset pyydetään nähtäväksi ennen työsuhteen alkamista.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

TampereMissiolla on ”Tervetuloa joukkoomme”-kirjanen, jossa perehdytetään työsuhteen alkamiseen liittyvissä asioissa. Rongankodissa on tämän lisäksi yhteinen perehdytysmateriaali sekä Työtoiminnassa oma, meidän arkeemme liittyvä perehdytysmateriaali.



Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaisesti. Kehityskeskusteluissa henkilöstö voi nostaa esiin toiveitaan täydennyskoulutuksiin liittyen ja palvelutuotannon johtaja yhdessä yksiönpäällikön kanssa huomioi lakisääteisten täydennyskoulutusten järjestämisestä.

## Toimitilat

Toimitilat sijaitsevat osoitteessa Koivistontie 55. Toimitiloissa on kaikkiaan 688 m<sup>2</sup>. Tilat jakaantuvat työtoiminnan sekä Rongankoti Villan päivätoiminnan kesken.



Työtoiminnalla on kokonaan työtoiminnan käytössä yksi kerros, jossa on 4 toimistohuonetta, 5 huonetta toimintaa varten, 1 iso yhteinen oleskelutila, 2 pukuhuonetta asiakkaille, 3 suihkutilaa, 8 wc:tä, siivoushuone sekä kaksi keittiönurkkausta. Näiden lisäksi alakerrassa on 2 toimistotilaa, 2 wc:tä ja yhteisessä käytössä päivätoiminta Villan kanssa keittiö, ruokailutila, pesula, sauna ja pesuhuoneet sekä varastotiloja. Työtoiminnan asiakkaiden omaisia käy tiloissa pääsääntöisesti palaverissa.





Työtoiminnan olohuone kuvattuna heti muuton jälkeen



Työtoiminnan olohuonetta ja keittonurkkauksen kierrätysasema muuton yhteydessä.



## Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on toimistotiloissa HH-kiinteistöpalvelun toimesta hälytysjärjestelmät, joihin henkilökunnalla on henkilökohtaiset tunnuksset. Asiakkailla ei ole yksikön hankkimia teknologisia laitteita/järjestelmiä käytössä.

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Toimintayksikössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita, kuten apuvälineitä tai hoitoon käytettäviä laitteita. Toimintayksikössä on ainoastaan ensiaputarvikkeita. Ensiaputarvikkeiden kunnosta ja asianmukaisuudesta huolehtii yksikön turvallisuusvastaava yhdessä henkilökunnan kanssa.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen työsuhteen alussa, kun hän saa tunnuksset asiakastietojärjestelmään. Perehdytyksessä käydään läpi kaikki kirjaukseen liittyvät periaatteet.

### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Ohjeistus on, että kirjaamiset tehdään työhönvalmennuksessa aina asiakastapaamisen yhteydessä tai sen päätyttyä tai myöhemmin samana päivänä. Työtoiminnassa kirjaaminen tapahtuu vähintään viikoittain sekä aina silloin, kun asiakkaan asioissa tapahtuu sellaista, joka vaatii kirjaamisen. Yksikönpäällikkö seuraa kirjauksia asiakastietojärjestelmästä. Kirjaamista, sen sisältöä ja laatua käydään läpi myös tiimipalavereissa ja akuu-teissa tilanteissa välittömästi.



**Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

TampereMissio Oy:ssä on ohjeistus tietosuoja koskien, joka on koko henkilöstön tiedossa. Organisaatiossa on valmisteilla kaikkia koskeva tietosuojasuunnitelma. TampereMission tietosuojavastaavana toimii talousjohtaja Tommi Ikävalko.

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

Käydään läpi jokaisen kanssa tietoturvaan liittyvät asiat ja perehdytetään organisaation ohjeistukseen.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Tommi Ikävalko, talousjohtaja. P. 0400 630 193, tommi.ikavalko@tamperemissio.fi

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Rongankodin työtoiminnassa kerätään kehittämisenkohteita henkilöstö- ja läheistyytyväisyyskyselyjen pohjalta. Lisäksi työtoiminnan yhteisökokouksessa sekä koko kiinteistön taloparlamentissa kerätään mahdollisesti esille tulevia kehittämisenkohteita ja ne käsitellään meidän yhteisessä tiimipalaverissa. Erilliset kehittämisenkohteet kirjataan toimitasuunnitelmaan ja niiden toteutumiseen laaditaan aikataulu sekä toimenpiteet ja vastuuhenkilöt. Haittatapahtumailmoitukset viedään Haipro-järjestelmään ja siellä seurataan mahdollisia asiakas- ja/tai työturvallisuuden liittyviä vaaratekijöitä tai läheltä piti-tilanteita.



## Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

### Henkilöstökysely 2024:

Kehittämis-kohde	Toimenpide	Aikataulu	Vastuu	Miten seurataan?
Perehdytys (Työtoiminta, RK ja TM)	Tarkistetaan yhdessä koko tiimin kesken Työtoiminnan perehdytysmateriaali ja käydään yhdessä läpi vielä RK:n ja TM:n perehdytysmateriaali. Jaetaan aiheet tiimin kesken eli kuka minkäkin osion perehdyttää	Koko vuosi	YP ja koko Työtoiminnan tiimi	Yhdessä keskustellen tiimipalaverissa

### Läheistytyväisyyden kehittämisen kohde 2023:

Aihe	Keino	Vastuuhenkilö
Henkilöstön yhteydenpidon aktiivisuus asiakkaan läheisiin	• Työtoiminnan ja työhönvalmennuksen asiakkaille järjestetään erilliset läheistenillat kerran vuodessa	koko hlöstö
	• Kaikkien yhteinen läheistenilta järjestetään niin ikään kerran vuodessa	koko hlöstö
	• Ohjaajien yhteystiedot jaetaan asiakkaiden kautta läheisille vuosittain ja aina mikäli niissä tapahtuu muutoksia	koko hlöstö omaohjaajat yksikönpäällikkö
	• Läheiset otetaan aina mukaan ohjaussuunnitelma-palavereihin, mikäli asiakas haluaa	koko hlöstö
	• Läheisille lähetetään kirje asiakkaiden välityksellä, jossa on koonti läheistenillasta	koko hlöstö
	• Työtoiminnan ja työhönvalmennuksen yhteinen tiedote oleellisista asioista jaetaan niin ikään asiakkaiden välityksellä läheisille kaksi kertaa vuodessa	omaohjaaja





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Läheiset kutsutaan Rongankodin yhteisiin tapahtumiin</li> <li>• Ohjaussuunnitelmapalaverissa tarkistetaan joka kerta asiakkaiden halukkuus läheisten yhteydenpitoon ja se kirjataan. Myös se, kuinka yhteydenpito halutaan tapahtuvan, kirjataan asiakkaan ohjaussuunnitelmaan</li> </ul>	
<b>Omaohjauksen tunnetummaksi tekeminen (koko Rongankodin yhteinen tavoite)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Läheisiä tiedotetaan asiakkaiden omaohjauksesta, varmistetaan että omaohjauksen yhteydenpito tiedot ovat läheisten tiedossa asiakkaiden niin halutessa</li> <li>• Omaohjauksen tai yhteystiedon muuttuessa tiedot päivitetään läheisille</li> </ul>	omaohjaaja omaohjaaja

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. TampereMissio Palvelut Oy:n omavalvontaohjelma löytyy osoitteessa tamperemissio.fi.

### **Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Tampereella 28.5.2024

Allekirjoitus: Niina Sormunen

Niina Sormunen

Yksikönpäällikkö, työtoiminta

