

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	0
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	22



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: TampereMissio Palvelut Oy Y-tunnus 3007958-1Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialueKunnan nimi: Tampere**Toimintayksikkö/palvelu**Nimi: Rongankoti AktiiviKatuosoite: Hämeenpuisto 12Postinumero: 33210 Postitoimipaikka: Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Päivätoiminta, aikuisille kehitysvammaisille henkilöille, 25

Esihenkilö: Susanna Hyvönen

Puhelin: 040 621 2781 Sähköposti: susanna.hyvonen@tamperemissio.fi**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 25.11.2009Palvelu, joka on rekisteröity: kehitysvammaisten päivätoiminta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Viriketoiminta: Ahjolan Kansalaisopisto, Siivous: ISS Palvelut, Eteismatot: Lindström Oy, Turvallisuuspalvelut: TOP Turvatekniikka Oy, Vartiointi: Sector Alarm, Asiakkaiden hieronta: Tmi Heidi Penttinen



Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan aktiivisesti. Selkeistä laatueroista annetaan välittömästi palautetta ja korjaamisvaatimus.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Rongankoti Aktiivin omavalvontasuunnitelman suunnittelusta vastaa yksikönpäällikkö ja sen laadintaan osallistuu yksikön koko henkilöstö. Yksikönpäällikkö valmistelee omavalvontasuunnitelman, jonka jälkeen se käydään yhdessä henkilöstön kanssa esim. kehittämispäivän yhteydessä, jolloin kaikki voivat osallistua suunnitelman sisältöön ja perehtyvät suunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Yksikönpäällikkö Susanna Hyvönen, puh. 040 621 2781 susanna.hyvonen@tamperemissio.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päävastuu sen päivittämisestä on yksikönpäälliköllä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä eteisen yleisellä ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on luettavissa TampereMission verkkosivuilla (www.tamperemissio.fi).



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Rongankoti Aktiivi on Tampereella, Hämeenpuiston läheisyydessä sijaitseva päivätoimintayksikkö kehitysvammaisille henkilöille. Palvelumme sisältöjä määrittävät tilaajan laatuvaatimukset, vuosittainen toimintasuunnitelma ja asiakkaiden ohjaussuunnitelmien mukaiset yksilölliset tavoitteet. Asiakaslähtöisessä päivätoiminnassamme tuetaan monin toiminnallisoin tavoin toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Toiminnassa korostamme yksilöllisyyttä ja viihtyvyyttä huomioiden eri ikäkausien erityispiirteet. Toiminnassamme keskeistä on monipuolinen fyysinen aktivointi, säännöllinen arkiliikunta sekä terveydentilan ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja seuranta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Rongankoti Aktiivin toimintaa ohjaavat TampereMission arvot lähimmäisyys, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus. Missiomme on tehdä yhdessä arjesta parempaa. Keskeinen toimintaperiaattemme on itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja hyvän, mielekkään ja arvokkaan elämän mahdollistaminen. Toimintamme on vahvasti ennaltaehkäisevää: erilaisia aktiviteetteja, virikkeitä, elämyksiä, sosiaalisia kontakteja ja liikuntamahdollisuuksia tarjoamalla tuetaan toimintakykyä sekä tuodaan mielekkyyttä arkeen ja sisältöä elämään.

TampereMissio Oy:n arvot ovat **lähimmäisyys, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus.**

Lähimmäisyys näkyy toiminnassamme seuraavasti:

- olemme ihminen ihmiselle
- huomioimme, kohtaamme ja autamme arvostavasti
- 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:

- lupamme sen minkä voimme toteuttaa, pidämme sen minkä lupamme
- 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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**RISKIENHALLINTA****Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskienhallinnassa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Omavalvonnan avulla pyritään tunnistamaan jo ennakkoon sellaiset kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskien ja mahdollisuuksien arviointi toteutetaan vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa.



Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Rongankoti Aktiivissa riskienhallinnan työkaluna toimii Haipro-järjestelmä. Järjestelmässä on sekä asiakas- että työturvallisuusilmoitukset ja riskien arviointi. Asiakas- ja työturvallisuusilmoituksen haittatapahtumasta tai läheltä piti -tilanteesta voi tehdä kuka tahansa työntekijä. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat ovat tuoreena mielessä. Haipro-ilmoitukset käsitellään seuraavassa yksikön viikkopalaverissa.

Riskienhallinnan työnjako

Yksikönpäällikkö käsittelee tehdyt Haipro-ilmoitukset ja kirjaa järjestelmään syiden analysoinnin ja korjaavat toimenpiteet. Ilmoitukset käsitellään lisäksi henkilöstön yhteisessä viikkopalaverissa. Tarvittaessa asiasta raportoidaan erikseen Rongankodin johtajalle, työsuojeluorganisaatiolle tai työterveyteen. Yksikönpäälliköllä on päävastuu tiedottamisesta yksikön sisällä. Palveluyksikön johtaja informoi yhteistyötahoja, palveluntilaajaa, viranomaisia tarvittaessa.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Perehdytysmateriaali
- TampereMission Työsuojelun toimintaohjelma
- Tiedottaminen kriisitilanteissa
- Toimintaohje asiakkaan katoamistilanteiden varalle
- Toimintayksikön itsemääräämisoikeussuunnitelma
- Toimintayksikön riskienkartoitus
- Turvallisuussuunnitelmalomake
- Vakavan epidemia-tilanteen ohjeistus kehitysvammatyön toimialueella



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.

TampereMissio Palvelut Oy:n kehitysvammapalveluissa työntekijä ilmoittaa tapahtuneesta yksikönpäällikölle, joka tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta myös välittömästi kehitysvammapalveluiden johtajalle. Johtaja ilmoittaa asiasta tarvittaessa tilaajalle ja aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetään 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Rongankodissa yksikönpäälliköt vastaavat siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun 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



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaiden palvelusuunnitelmat laaditaan palvelun tilaajan toimesta. Rongankodissa käytettävä asiakassuunnitelma on nimetty ohjaussuunnitelmaksi, ja se toimii asiakkaan saaman palvelun perustana. Asiakkaat ohjautuvat yksikköömme palvelun tilaajan asiakasohjauksen kautta. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan yhteistyössä vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. Arjessa asiakkaan palvelun tarvetta ja toimintakykyä arvioidaan päivittäin sekä henkilöstön viikkopalavereissa.

Kaikille Aktiivin asiakkaille laaditaan ohjaussuunnitelma, joka päivitetään aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Ohjaussuunnitelman päivityspalaveriin osallistuu aina asiakas ja yleensä myös hänen lähi-ihmisensä (omainen, ryhmäkodin omaohjaaja jne.). Usein myös vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja päivittää palvelusuunnitelman tässä yhteydessä. Päivityksessä arvioidaan asiakkaalle laadittuja tavoitteita, niiden toteutumista sekä palvelutarvetta. Palvelutarpeen arvioinnin kokoonpano vaihtelee asiakkaan, hänen elämäntilanteensa ja tarpeidensa mukaan. Mittareina ovat asiakaskirjaukset, käyntipäivät, henkilökunnalta, omaisilta ja asiakkaalta itseltään saatu palaute.

Ohjaussuunnitelman aikataulusta huolehtii yksikönpäällikkö ja laatimisesta ja päivittämisestä asiakkaan omaohjaaja, joka tiedottaa muuta henkilöstöä suunnitelmien tavoitteista ja niiden mahdollisista muutoksista. Ohjaussuunnitelmat ovat henkilöstön luettavissa asiakaskansioista ja sähköisestä asiakastietojärjestelmästä. Asiakkaan ohjaussuunnitelmaan laadittuja tavoitteita käsitellään yksikön viikkopalavereissa, ja henkilöstöä on ohjeistettu kirjaamista toteutettaessa kiinnittämään erityistä huomiota asiakkaalle laadittuihin tavoitteisiin.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Tuemme asiakkaita itsenäiseen päätöksentekoon keskus-



telemalla ja havainnollistamalla. Kunnioitamme asiakkaan omannäköisen elämän valintoja ja yksityisyyttä. Asiakkaan kunnioitus näkyy arvojemme (lähimmäisyys, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus) mukaisessa kohtaamisessa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeuden vahvistamista määritellään laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (42 a §). Laki edellyttää, että itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista tuetaan kaikissa toimintayksiköissä. Tukemisen keinot mietitään jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti ja keinot kirjataan ohjaussuunnitelmaan. Sosiaalihoitoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Päivittäisessä työskentelyssä huomioimme asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet, joiden avulla toiminnan yksilöllisyys toteutuu. Tuettua päätöksentekoa käytämme varmistamaan, että asiakas ymmärtää vaihtoehdot ja valintojen mahdollisia seurauksia. Huolehdimme, että asiakkailla on käytössään päivätoiminnassa tarvittavat apuvälineet itsenäisen suoriutumisen tueksi.

Asiakkaat pääsevät mukaan päätöksentekoon yhteisökokouksissa. Asiakkaita motivoidaan ja kannustetaan osallistumaan Aktiivin toimintaan sekä kertomaan omia toiveitaan ja mielipiteitään toiminnan järjestämisestä. Päivittäisessä työskentelyssä pyrimme ennakkoimaan ja välttämään haastavien tilanteiden syntymistä. Käytämme asiakkaalle soveltuvia kommunikointimenetelmiä.

Aktiiviin on laadittu yksikön itsemääräämisoikeussuunnitelma, josta ilmenevät keinot, joilla tuetaan asiakkaiden mahdollisuuksia itsenäisiin valintoihin. Suunnitelmaan on kirjattu myös menettelytapoja rajoittavien toimenpiteiden tunnistamiseksi ja poistamiseksi. Rajoitustoimenpide on aina viimesijainen ja poikkeuksellinen toimi, koska sen katsotaan kajoavan ihmisen perusoikeuksiin. Aktiivissa ei ole käytetty rajoitustoimenpiteitä toiminnan (vuodesta 2005) aikana.



Asiakkaan asiallinen kohtelu

Noudatamme työssämme hoitotyön eettisiä periaatteita ja TampereMission arvoja. Koh- taamme asiakkaat arvostavasti ja yksilöllisesti. Asiakkaiden asiallinen kohtelu on osa Ak- tiivin perehdytystä ja työyhteisön toimintakulttuuria. Perehdytyksellä varmistamme ar- vojen, toimintakulttuurin ja arvostavan kohtaamisen periaatteiden jalkautumisen. Yksi- könpäällikkö huolehtii, että asiakkaan kohtaaminen, toimintakulttuuri ja arvot otetaan työyhteisössä yhteiseen keskusteluun säännöllisesti.

Jos henkilökunta huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, velvoittaa sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § ilmoittamaan asiasta viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Epäkohdalla tarkoitetaan esimer- kiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toi- mia. Mahdollisen epäasiallisen kohtelun tullessa ilmi siihen puututaan viipymättä. Ron- gankodilla on toimintaohje Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta. Yksikönpäällikön vastuulla on huolehtia, että jokainen työntekijä on tietoinen ilmoitus- velvollisuudestaan.

Mikäli työntekijän taholta epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi keskustelemalla asianomaisten kanssa tilanteesta ja tarvittaessa viemällä asia käsiteltä- väksi Rongankodin johtajalle. Riippuen epäasiallisen kohtelun vakavuudesta, lähiesihen- kilönä toimivalla yksikönpäälliköllä tai Rongankodin johtajalla on velvollisuus antaa työn- tekijälle suullinen tai kirjallinen varoitus, irtisanoa työntekijä tai purkaa tämän työsopi- mus.

Mahdollinen epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiak- kaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa mahdollisimman pian. Epäasiallisen kohte- lun luonne määrittää sen, keitä asian käsittelyyn osallistuu. Tilanteessa kerrotaan tapah- tumasta johtuvat toimenpiteet ja kuinka niistä tiedotetaan. Tämä toteutetaan ymmär- rettävällä tavalla ja tapahtumaa kerrataan tarvittaessa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämi- seen



Asiakkaiden toiveita kuullaan ja mahdollisuuksien mukaan toteutetaan arjessa. Kuukausittain järjestettävissä yhteisökokouksissa on asiakkailla aina mahdollisuus esittää toiveitaan ja antaa palautetta. Omaisille ja läheisille järjestetään kerran vuodessa omaisten ja läheistenilta, jossa toimintaa ja palvelua esitellään ja jonka yhteydessä kerätään palautetta. Rongankodissa toteutetaan säännöllisesti läheis- ja asiakastyytyväisyyskyselyjä. Kyselyjen tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa sekä esitellään asiakkaille ja läheisille. Kyselyiden pohjalta valitaan yksikön kehittämiskohteet. Myös palvelun tilaaja toteuttaa säännöllisesti läheis- ja asiakastyytyväisyyskyselyjä. Asiakkaiden ja heidän läheistensä toiveet ja kehittämisehdotukset toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Mahdollisiin epäkohtiin reagoidaan välittömästi.

Asiakkaan oikeusturva

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 § ja 24 §:n mukaisesti Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutus toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutuksen vastaanottaja:

Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere
sähköposti: kirjaamo@pirha.fi

Muistutuksen vastaanottajana TampereMission osalta toimii:

Minna Toivola, kehitysvammapalveluiden johtaja,
TampereMissio Palvelut Oy/Rongankoti,



puh. 040 1921 909, minna.toivola@tamperemissio.fi

Rongankoti Aktiivin toimintaa koskevat kantelu- ja muut valvontapäätökset viedään välittömästi asianomaisten ja johdon tietoon, jonka jälkeen asiaa käsitellään sen vaatimalla tavalla. Asia tutkitaan ja tehdään tarvittavat muutokset toimintaan sekä tiedotetaan koko tiimiä ja asianosaisia tapahtuneesta. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

Sosiaaliasiavastaava:

Sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Mikäli asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelun laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaan kanssa. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvonta-antava. Sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Puhelin ma-to klo 9-11 040 504 5249

Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa:

Valitse viestit- palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3 333900 Tampere

Yleistä neuvontaa sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät:

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



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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15)

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja



edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Asiakkaalla on vammaispalveluissa nimetty sosiaalityöntekijä ja Aktiivin jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan tullessa palvelun piiriin hänelle laaditaan ohjaussuunnitelma, joka tarkistetaan puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. Ohjaussuunnitelmassa kuvataan asiakkaan toimintakyky ja yksilöllinen tuen tarve sekä laaditaan toimintakykyyn, terveyteen, arkeen ja asumiseen liittyvät tavoitteet. Päivätoiminnan järjestämiselle ja tavoitteille on suunnitelmassa oma osionsa.

Päivätoiminnan toteutus on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Painopistealueina on asiakkaan fyysisen toimintakyvyn tukeminen, terveydentilan ja toimintakyvyn seuranta sekä elämänilon ja kokemusten tuottaminen monipuolisen viriketoiminnan avulla. Tavoitteena on yksilöllisesti mahdollistaa asiakkaan arjessa selviytyminen mahdollisimman kevyellä tuella mahdollisimman pitkään. Toimintakyvyn ylläpitäminen parantaa elämänlaatua.

Aktiivin toimintaohjelma sisältää paljon liikunnallisia elementtejä. Viikoittain toteutetaan erilaisia jumbpia ja säännöllisesti käydään asiakkaiden kanssa keilamaassa ja päivä-tansseissa. Pienryhmillä toteutetaan säännöllisesti pieniä ja vähän isompiakin retkiä luontoon ja lähialueen aktiviteetteihin. Aktiivissa ulkoillaan joka päivä.

Toiminnan ja asiakkaiden tavoitteiden toteutumista arvioidaan päivittäisessä työskentelyssä, säännöllisissä viikkopalavereissa sekä yksilökohtaisesti ohjaussuunnitelmapäivityksen yhteydessä. Myös asiakastietojärjestelmään tehtävät kirjaukset ovat apuna yksilöllisten tavoitteiden ja mahdollisten toimintakyvyn ja hyvinvoinnin muutosten seurannassa.



Ravitsemus

Asiakkaille tarjotaan aamukahvi klo 9.00, lounas klo 11.30 ja päiväkahvi/välipala klo 14.20. Viikon ruokalista on kaikkien nähtävillä ruokailutilassa. Lounas valmistetaan TampereMission Ravintola Peurankellon keittiössä, josta lounas toimitetaan Aktiiviin päivittäin. Aterioissa on huomioitu terveellisyys ja monipuolisuus sekä erityisruokavaliot.

Erityisruokavaliot on ilmoitettu Peurankellon keittiöön. Henkilöstö huomioi asiakkaiden ruokailuun liittyvät erityispiirteet, kuten ruokailun apuvälineet ja esimerkiksi nielemisen ongelmat. Tarvittaessa seurataan juomista, painonhallintaa ja annoskokoja yhteistyössä asiakkaan asumispalvelujen tai lähi-ihmisten kanssa.

Hygieniakäytännöt

Palvelun tilaajalla Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteiset ohjeet hygienianhoitoon liittyvissä asioissa ja Rongankoti Aktiivissa noudatetaan näitä ohjeita. Aktiivissa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka mahdollisuuksien mukaan osallistuu järjestettäviin tapaamisiin ja saa tietoa päivitetystä ohjeista. Päivitetyt ohjeet tulevat myös yksikön päällikön sähköpostiin. Epidemiatilanteissa noudatetaan erillisiä ohjeita, jotka tehdään yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa. Rokotuksista huolehditaan yleisten rokotusohjeistuksien mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on hygieniapassi suoritettuna.

Asiakkaita ohjataan aktiivisesti hyvään käsihygieniaan päivätoiminnassa, esimerkiksi ruoka- tai kahvipöytään tullessa huolehditaan siitä, että jokainen desinfioi kätensä ruokailutilan yhteyteen sijoitetusta käsidesipullosta.

Yksikön siivous- ja pyykkihuolto

Hoiva-avustajan työtehtäviin kuuluu huolehtia päivittäissiivouksista, keittiö ja vessatilat siivotaan päivittäin. Päivittäissiivoukseen osallistuu tarvittaessa myös muu henkilöstö. Ammattimainen siivous (ISS) joka toinen viikko. Henkilöstö pesee siivous- ja keittiöliinat, satunnaisesti myös muuta pyykkiä.



Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

- hygieniahoitaja Ulla-Maija Höglund ulla-maija.hoglund@pirha.fi,
puh.0400-159663

Asiakkaiden hygieniakäytännöistä huolehditaan ja muistutetaan. Yhteisökokouksissa on säännöllisesti käyty läpi hyviä hygieniakäytäntöjä ja sairauksien ehkäisyä. Erityisesti on korostettu, että sairaana ei pidä tulla toimintaan.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan aktiivisesti. Yksikön henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista, joilla on ammatillinen pätevyys terveyden seurantaan. Huomiot asiakkaiden terveydentilasta kirjataan Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Aktiivin asiakkaat käyttävät pääsääntöisesti perusterveydenhuollon palveluita. Asiakkailla on myös mahdollisuus käyttää yksityislääkärin palveluita.

Aktiivin henkilökunta ei osallistu asiakkaiden hammashoitoon tai sairaanhoitoon, mutta seuraa asiakkaiden terveydentilaa päivittäin yhteistyössä ryhmäkotien henkilökunnan ja läheisten kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä lääkäriin, joka päättää toimenpiteistä, ja henkilökunta noudattaa saamia ohjeita. Kiireellisissä sairaustapauksissa asiakas toimitetaan ambulanssilla Acutaan. Henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain yhteistyössä Aktiivin yksikönpäällikön ja Rongankodista nimetyn sairaanhoitajan kanssa. Jokainen ohjaaja perehtyy yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja vastaa vuorossaan sen toteutumisesta. Yksikön lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen kuuluu osana lääkeosaamisen näyttöä.

Aktiivin ohjaajilla on peruskoulutuksena sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutus. Lisäksi on lisäkoulutuksena saatu työnantajan järjestämää lääkeosaamisen koulutusta. Jokainen työntekijä on suorittanut lääkehoidon osaamisen varmistavat tentit ja tarvittavat näytöt, jotka uusitaan viiden vuoden välein.



Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokoinaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Tiedonkulku ja yhteistyö eri toimijoiden kesken toteutuu pääasiassa puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Ohjaussuunnitelmien päivittämiseen osallistuvat asiakkaan suostumuksella tarvittavat tahot. Ohjaussuunnitelman yhteydessä pyydetään asiakkaalta kirjallinen lupa tietojen luovuttamiseen. Asiakkaalle kerrotaan aina tai hän on mukana yhteydenpidossa eri yhteistyötahojen kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuutta uhkaavia tekijöitä arvioidaan ja pyritään mahdollisuuksien mukaan poistamaan. Jos poistaminen ei ole mahdollista pyrimme kasvattamaan asiakkaidemme tietoisuutta niiden olemassaolosta sekä selkiyttämään turvallisuusajattelua opettamalla ja kertaamalla toimintakäytäntöjä mahdollisen vaaran uhatessa.

Henkilökunnan turvallisuusajatteluun panostetaan järjestämällä koulutusta säännöllisesti. Henkilökunta osallistuu palo- ja pelastuskoulutuksiin sekä kertaavat säännöllisesti yksikössä toimimista mahdollisessa uhkatilanteessa. Vakituksella henkilöstöllä on voimassa oleva ensiapukoulutus. Rongankoti Aktiiviin on nimetty turvallisuusvastaava. Yksikköön on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa yksikönpäällikkö. Pelastautumisharjoitus järjestetään asiakkaiden kanssa kaksi kertaa vuodessa. Sisäinen palotarkastus tehdään kerran vuodessa.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Yksikössä on Haipro-järjestelmään tehty työsuojelun riskiarviointi, joka sisältää sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet. Riskiarviointi on käyty läpi koko henkilöstön kanssa. Seuranta tapahtuu työntekijöiden Haipro-ilmoitusten ja keskustelujen perusteella sekä yksikönpäällikön ja muiden yksikön työntekijöiden ha-



vaintojen ja ilmoitusten perusteella. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavia olosuhteita tarkkaillaan omavalvonnan ja aistinvaraisin keinoin. Tarvittaessa ollaan yhteydessä huoltoyhtiöön, kiinteistön isännöitsijään tai TampereMission työsuojeluorganisaatioon.

Henkilöstö - määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Rongankoti Aktiivissa työskentelee yksikönpäällikkö (sosionomi AMK), 4 ohjaajaa (lähihoitaja) ja yksi hoiva-avustaja (hoiva-avustajan koulutus).

Aktiivilla on Rongankodin toisen päivätoimintayksikön (Rongankoti Villa) kanssa yhteinen, säännöllisesti päivitettävä sijaispooli käytettävissä olevista sijaisista. Sijaisten käytössä on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Tavoitteena on käyttää tuttuja ja yksikön tuntevia sijaisia. Äkilliset poissaolot voidaan järjestää myös Rongankodin sisäisillä työntekijäsiirroilla. Yksikönpäällikkö arvioi sijaistarpeen toiminnan ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta sekä varmistaa sijaisten riittävän koulutuksen ja osaamisen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Jokainen rekrytoitava työntekijä haastatellaan henkilökohtaisesti. Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että palveluyksikön henkilöstömäärä ja -rakenne säilyy sopimusehtojen ja Valviran luvan mukaisena. Pätevyysvaatimusten lisäksi oleellista on henkilön soveltuvuus tehtävään. Soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan henkilöllä oleva osaaminen suhteessa perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja siellä tarvittavaan osaamiseen sekä asukkaiden erityistarpeisiin. Työntekijän ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä.

Rongankoti Aktiivin toiminnasta vastaavalla lähiesihenkilöllä on oltava vähintään sosi- ja terveysalan korkeakoulututkinto sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vammaisten palveluista ja kaksi vuotta työkokemusta esihenkilötehtävistä tai johtamiskoulutusta.



Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. TampereMissiolla ja Rongankodilla on käytössä perehdytysohjelma, jota noudattamalla huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä. Jokaisella työntekijällä on vastuu ottaa asioista itse selvää, kysyä asioista, jotka ovat epäselviä tai eivät perehdytyksessä jääneet mieleen. Täytetyt perehdytyslomakkeet tallennetaan Mepcoon työntekijän tietoihin.

Kehitysvammaisten palveluissa on yhteinen sekä jokaisessa toimintayksikössä oma perehdytysmateriaalinsa. Yksikön omavalvontasuunnitelma kuuluu osana perehdytykseen. Yksikönpäällikkö vastaa perehdyttämisen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Opiskelijoille nimetään ohjaaja, joka kantaa päävastuun opiskelijan perehdyttämisestä ja yhteistyöstä oppilaitoksen kanssa. Opiskelijan perehdytykseen ottaa osaa koko henkilöstö.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvoite ja palkallisia koulutuspäiviä myönnetään viisi päivää vuodessa. Koulutustarve kartoitetaan kehityskeskustelun yhteydessä ja täydennyskoulutusta järjestetään työn edellyttämässä laajuudessa koulutussuunnitelman mukaisesti. Pakollisia koulutuksia ovat ensiapukoulutus (vakituiset työntekijät ja pitkäaikaiset sijaiset) ja alkusammutuskoulutus. Osaamisen varmistamiseksi täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan tapauskohtaisesti. TampereMission henkilökunnalla on käytössä sähköinen koulutuslupalista Majakka, josta on määritelty vuosittain tietyt koulutukset, jotka kaikkien Rongankodin työntekijöiden tulee käydä. Organisaation ulkopuolisiin koulutuksiin haetaan koulutushakemuksella. Organisaation sisäisiin koulutuksiin työntekijöiden ilmoittamisesta ja työvuorosuunnittelussa huomioimisesta vastaa yksikönpäällikkö. Aktiivin henkilöstön koulutustarpeita kartoitetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Toimitilat

Rongankoti Aktiivi on 25-paikkainen päivätoiminta kehitysvammaisille henkilöille. Toimitilojen kokonaispinta-ala on 375 neliömetriä, lisäksi alakerrassa on varastotilaa 50 ne-



liömetriä. Aktiivissa on oma keittiö ja ruokailutila. Isommille ryhmätoiminnoille on varattu oma ryhmätilansa (sali), jossa järjestetään mm. jumppaa, rentoutusta, karaokea ja katsellaan elokuvia. Oleskelutilana on yhteinen olohuone ja eteistilat, kädentaidoille ja asiakastietokoneille omat tilansa. Lisäksi on katutasen varastotila (holvi), toimisto ja WC-tilojen yhteydessä oleva pesuhuone pyykinpesua ja asiakkaiden hoivatarvikkeiden sekä varavaatteiden säilytystä varten. Asiakkaiden käytössä on kolme WC:tä, joista yksi on invavessa. Henkilökunnalla on oma WC. Invavessan yhteydessä on suihku. Sisääntulon yhteyteen on rakennettu pyörätuoliramppi.

Päivätoimintaa järjestetään arkisin klo 08.00-16.00 välillä. Tiloissa on myös iltatoimintaa, jota järjestää ja josta vastaa TampereMissio ry:n Iltalinjalla-hanke.

Teknologiset ratkaisut

Aktiivissa on kulunvalvonta-/hälytysjärjestelmä, jonka huollosta on sopimus valtuutetun huoltoyhtiön kanssa sekä mahdollisista hälytyksistä vartiointiliikkeen kanssa. Henkilökunnalla on velvollisuus reagoida tilanteeseen, jossa hälytysjärjestelmän voidaan olettaa tarvitsevan huoltoa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Aktiivissa on verenpainemittari, kuumemittari, henkilövaaka ja vararollaattori. Tarvikkeiden turvallisuudesta vastaa yksikönpäällikkö. Tarvittavat hoitotarvikkeet (esim. verensokerimittari, insuliini-kynä) ovat asiakkaiden henkilökohtaisia ja asiakkaat tuovat ne tullessaan. Henkilökunta perehdytetään terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön.

Henkilöstö ilmoittaa mahdollisista vaaratilanteista välittömästi yksikönpäällikölle ja tekee tapahtumasta ilmoituksen Haipro-järjestelmään.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikönpäällikkö Susanna Hyvönen, puh. 040 621 2781, susanna.hyvonen@tamperemissio.fi.



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

TampereMissiossa on laadittu yhteinen tietosuojaohje ja tietosuojaseloste. Organisaation yhteinen tietoturvasuunnitelma on työn alla. Vakituinen henkilökunta tutustuu ja allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Ei työsuhteessa olevat opiskelijat, harjoittelijat ja työkokeilijat tekevät erillisen salassapitositoumuksen. Rongankoti Aktiivissa on huomioitu hyvät käytännöt asiakastietojen käsittelyyn liittyen ja jokainen työntekijä perehdytetään näihin työsuhteen alkuvaiheessa. Uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan kuuluu Majakan Tietosuoja ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa -koulutus, jota suositellaan myös muulle henkilöstölle täydennyskoulutuksena käytäväksi. Mahdolliset tietoturvaloukkaukset raportoidaan Haipro-järjestelmän kautta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisen ja tietosuojaan käytäntöjen läpikäyminen on osa uuden työntekijän perehdytystä. Rongankoti Aktiivissa asiakastyön kirjaaminen tapahtuu TampereMission laitteilla yksikön toimistossa. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää jokaiselta harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Yksikönpäällikkö seuraa kirjaamisten tiheyttä ja laatua ja tarvittaessa ohjaa henkilöstöä.

Tietosuojaan liittyvät ohjeistukset löytyvät Mintrasta. Yksikössä noudatetaan TampereMission ja Tampereen kaupungin yhteisiä ohjeistuksia liittyen tietosuojalainsäädäntöön. Asiakastietoja lähetetään organisaation ulkopuolisiin sähköpostiosoitteisiin ainoastaan salatulla yhteydellä. Työntekijät sitoutuvat salassapitoon työsopimuksen myötä.

TampereMission tietosuojavastaavana toimii talousjohtaja Tommi Ikävalko, p. 0400 630 193, tommi.ikavalko@tamperemissio.fi.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Rongankoti Aktiivin toimintasuunnitelmaan kirjataan ennalta tiedossa olevat ja sovitut kehittämiskohteet. Henkilöstö-, asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kattava riskienarviointi tehdään henkilöstön kanssa vuosittain ja laaditaan toimenpidesuunnitelma mahdollisille epäkohdille sekä riskitekijöille. Lisäksi asiakas- ja työturvallisuutta vaarantavat tapahtumat kirjataan sähköiseen Haipro-haittatapahtumaohjelmaan. Tapahtuma käsitellään viikkopalaverissa yksikönpäällikön johdolla ja määritellään jatkotoimenpiteet. Käsittely dokumentoidaan Haipro-järjestelmään. Käsittelyn yhteydessä pureudutaan syyhyn, joka poikkeaman on saanut aikaan, jotta opittaisiin ennaltaehkäisemään niiden uudelleen esiintyminen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista oma- ja valvontaohjelma. TampereMissio Palvelut Oy:n oma- ja valvontaohjelma löytyy TampereMission www-sivuilta.

Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Tampere 24.10.2024

Allekirjoitus Susanna Hyvönen

