SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

TampereMissio Palvelut Oy
Rongankoti Onkiniemi

Yhteisöllinen asuminen

RONGANKOTI
ONKINIEMI

TAMPERE
MISSIO

Sisällys

Omavalvontasuunnitelman päivitys ... 3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot ... 4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot ... 4
1.2 Palveluyksikön perustiedot ... 4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet ... 4
1.4 Päiväys ... 5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako ... 6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat ... 7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen ... 7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen ... 9
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen ... 10
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ... 20
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ... 23
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen ... 29
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ... 29
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta ... 32
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä ... 32
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano ... 32
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi ... 33
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi ... 33
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi ... 33

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Päivämäärä	Päivityksen sisältö
12.3.2025	Muokattu rakennetta Valviran määräyksen 8.5.2024 mukaiseksi. Päivityksessä on hyödynnetty asiakas- ja läheispalautteita ja asukkaiden kanssa käytyjä, turvallisuus-aiheisia kommunikaatiomattokeskusteluja.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: TampereMissio Palvelut Oy
- Y-tunnus: 3007958–1
- SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus): 1.2.246.10.30079581.10.0
- Yhteystiedot: Aleksanterinkatu 23 D, 33100 Tampere,
  toimitusjohtaja Arja Laitinen puh. 040 868 0980, arja.laitinen@tamperemissio.fi
- TampereMission omavalvontaohjelma, päivitetty 24.1.2025

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Rongankoti Onkiniemi
- Yhteystiedot: Onkiniemenkatu 5 A, 33230 Tampere, puh. 040 722 4920, onkiniemi@tamperemissio.fi
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: yksikönpäällikkö Johanna Risku, puh. 0400 323 813, johanna.risku@tamperemissio.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja asiakaspaikat:

- Asumispalvelut/ Kehitysvammaisten tuettu asuminen: 10 asiakaspaikkaa
- Asumispalvelut/ Kehitysvammaisten yhteisöllinen asuminen: 15 asiakaspaikkaa

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Rongankoti Onkiniemen yhteisöllisen asumisen palvelun.

Toiminta-ajatus

Rongankoti Onkiniemi on Tampereella, Pirkanmaan hyvinvointialueen toimialueella toimiva, viidentoista hyvän toimintakyvyn omaavan aikuisen kehitysvammaisen ihmisen koti. Toiminta alkoi vuonna 1992 Tampereen Kehitysvammaisten Tuki ry:n ylläpitämänä ja vuoden 2003 alusta Onkiniemi siirtyi osaksi TampereMission Rongankotia. Asumispalvelua toteutetaan asukkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet huomioiden. Onkiniemessä asukkaita tuetaan mahdollisimman itsenäiseen elämään, jossa otetaan vastuuta omien asioiden hoitamisesta, oman kodin siisteydestä ja vaatehuollosta. Arkielämän taitojen vahvistamisen rinnalla palvelussa korostuu itsemääräämisoikeuden vahvistaminen, oman mielipiteen selvittäminen ja kunnioittaminen. Asukkaita ohjataan oman elämän toimijuuteen ja heitä tuetaan löytämään merkityksellistä ja mielekästä sisältöä siihen. Jokaisen vahvuudet ja voimavarat tunnistetaan ja niitä vahvistetaan.

Rongankoti Onkiniemen toiminta-ajatuksena on tukea asukkaita elämään täysipainoista, omannäköistä ja turvallista arkea.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja silloin, kun esimerkiksi lait eivät anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Rongankoti Onkiniemessä toimintaa ohjaavat TampereMission arvot, joita ovat lähimmäisyys, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus.

Rongankoti Onkiniemen toimintaperiaatteiden taustalla olevat arvot on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Rongankoti Onkiniemen toimintaa ohjaavat TampereMission arvot

Lähimmäisyys	Vastuullisuus	Yhdenvertaisuus
Ihmisenä ihmiselle Arvostava kohtaaminen Pyrimme asettumaan toisen asemaan Olemme heikomman puolella	Pidämme sen, minkä lupaamme Kannamme kukin oman vastuumme Rakennamme ja vahvistamme luottamusta Teemme aina parhaamme	Kaikki ihmiset ovat arvokkaita Hyväksymme erilaisuutta Vaalimme osallisuutta Kaikilla on mahdollisuus tulla kuulluksi Asiakas on oman elämänsä asiantuntija

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 12.3.2025. Suunnitelman päivityksessä on hyödynnetty asukkailta ja läheisiltä saatua palautetta ja sen teemoja on käyty henkilöstön kanssa läpi yhteisissä tiimipalavereissa. Vuoden 2024 aikana käytiin yhteisöllisen asumisen asukkaiden kanssa kommunikaatiomaton avulla turvallisuusteemaiset keskustelut, joista saatuja tietoja on hyödynnetty asiakasnäkökulmasta tehdyssä riskienarvioinnissa.

Omavalvontasuunnitelman seurantaan osallistetaan kuluvan vuoden aikana Rongankoti Onkiniemen henkilöstö, yhteisöllisen asumisen asukkaat ja heidän läheisensä.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät Rongankoti Onkiniemessä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Rongankoti Onkiniemen yhteisöllisen asumisen palvelun.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat
Yksikköön hankittavien ulkopuolisten ostopalveluiden tuottajat ja tehtävät luetteloitu alle:

- yhteisten tilojen siivous: ISS
- kiinteistön ikkunoidenpesu: palveluntarjoaja kilpailutetaan vuosittain
- vartiointi: HH-kiinteistöt/ Tampereen Vartiointi
- koneiden ja laitteiden huolto: H-plus
- kiinteistöön (As Oy Onkiniemenkodit/ Tampereen Kehitysvammaisten Asuntotukisäätiö sr.) liittyvistä alihankintana ostettavista palveluista ja niiden hankinnasta & valvonnasta vastaa isännöitsijä (Kiinteistö-Tahkola Tampere Oy/ Hervanta)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Rongankoti Onkiniemessä alihankkijoiden suorituskykyä arvioidaan osana toiminnan arviointia. Mikäli palvelussa havaitaan laatupoikkeama, siitä annetaan palautetta välittömästi ja seurataan aktiivisesti, ettei tapahtuma toistu. Alihankkijoiden kanssa järjestetään tarvittaessa yhteispalavereita, joissa toiminnan tarpeita käydään yhdessä läpi.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Rongankoti Onkiniemen omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja laatimisesta vastaa yksikönpäällikkö Johanna Risku (puh. 0400 323 813, johanna.risku@tamperemissio.fi).

Omavalvontasuunnitelman seuranta
Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä otetaan huomioon palautetieto, joka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asukkailta, heidän läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon. Omavalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan yhdessä henkilöstön, asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seuranta dokumentoidaan vähintään neljän kuukauden välein

huhtikuussa, elokuussa ja joulukuussa. Seurannan myötä tehtävät muutokset julkaistaan TampereMission verkkosivuilla ja yksikön ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelman seurannasta vastaa yksikönpäällikkö Johanna Risku.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, eikä se sisällä salassa pidettävää tai turvaluokiteltua tietoa. Omavalvontasuunnitelmasta pyritään tekemään sisällöllisesti mahdollisimman saavutettava myös asumisyksikön asukkaille ja sitä käydään läpi heille soveltuvalla tavalla asukaspalavereissa. Omavalvontasuunnitelma on yksikön yhteisten tilojen ilmoitustaululla julkisesti nähtävänä, jotta kaikki siitä kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla sähköisessä muodossa TampereMission verkkosivuilta.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma lähetetään yksikönpäällikön toimesta TampereMission tiedottajalle, joka julkaisee sen ulkoisella verkkosivulla. Seuranta dokumentoidaan omavalvontasuunnitelmaan ja lähetetään samaan tapaan neljän kuukauden välein TampereMission tiedottajalle julkaistavaksi. Yksikönpäällikkö vastaa päivityksiin ja seurantoihin liittyvästä tiedottamisesta yksikön henkilöstön, asukkaiden ja heidän läheistensä osalta ja tulostaa viimeisimmän version luettavaksi ilmoitustaululle. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot arkistoidaan yksikössä.

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö (yksikönpäällikkö Johanna Risku) johtaa vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Henkilöstön perehtyminen, osaaminen ja sitoutuminen omavalvontaan varmistetaan osallistamalla heidät omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan. Yksikön päivittäiseen toimintaan liittyvät ohjeet ovat omavalvontasuunnitelman mukaiset ja asianmukainen toteutuminen päivittäisessä toiminnassa varmistetaan selkeällä vastuunjaolla, hyvällä vuorovaikutuksella ja yhteistyöllä. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi yhteisissä tiimipalavereissa, jotta saadaan varmuus siitä, että henkilöstö tietää sen sisällöstä. Tiimipalavereista tehdään muistiot, jotta myös poissaolleet voivat saada saman tiedon.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa Rongankoti Onkiniemen asiakasohjauksesta ja ohjaa palvelutarpeen kartoituksen myötä asumispalvelua tarvitsevia asiakkaita tutustumaan yksikköön. Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluista on nimetty omatyöntekijä kaikille Rongankoti Onkiniemen asukkaille ja hänen kanssaan tehdään tiivistä yhteistyötä

ennen asiakkuuden alkamista ja sen aikana. Uudelle asukkaalle nimetään henkilöstöstä omaohjaaja, joka vastaa ohjaussuunnitelman laatimisesta kahden kuukauden sisällä asiakkuuden alkamisesta. Asiakkuuden alkaessa varmistetaan riittävä tiedonsiirto yhteistyössä uuden asukkaan mahdollisen aiemman asumisyksikön edustajan, mahdollisen päiväaikaisen toiminnan edustajan, asukkaan itsensä ja hänen läheistensä & muiden tarvittavien tahojen kanssa. Rongankoti Onkiniemessä on valmius tarjota asumisvalmennusta osana yhteisöllisen asumisen palvelua.

Rongankoti Onkiniemen keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Rongankoti Onkiniemen keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakasohjauksen haasteet	Riskin todennäköisyys vähäinen	Hyvä ja tiivis yhteistyö Pirhan omatyöntekijän kanssa Yksikön ja toiminnan esitteleminen Pirhan ohjaamille tutustujille Ulkoinen viestintä, tunnettuuden vahvistaminen
Tiedonsiirron haasteet/ puutteet asiakkuuden alkaessa	Riskin todennäköisyys vähäinen	Hyvä ja tiivis yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa ennen asiakkuuden alkamista Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden kartoittaminen
Asiakkuuden alkamiseen liittyvät haasteet	Riskin todennäköisyys vähäinen	Omaohjaajan nimeäminen ennen uuden asukkaan muuttoa Aktiivinen tutustuminen asukkaaseen, luottamuksen vahvistaminen Ohjaussuunnitelman laatiminen Palvelun tavoitteiden määritteleminen Yhteistyö asukkaan elämään liittyvien tahojen kanssa

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon vammaispalveluiden asiakas saattaa tarvita useita palveluja samanaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuu asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Rongankoti Onkiniemessä tiedonkulku ja yhteistyö perustuu aina asiakkaan tarpeisiin. Yhteistyötä toteutetaan pääasiassa yhteistyöpalaverien, puhelinkeskustelujen ja salatun sähköpostin muodossa. Yhteistyöpalavereissa on aina mukana myös asiakas itse.

Ohjaussuunnitelmien päivittämiseen osallistuvat asiakkaan suostumuksella tarvittavat tahot esim. päiväaikaisen toiminnan työntekijä. Ohjaussuunnitelman päivittämisen yhteydessä asukkaalta varmistetaan suostumus yhteistyöhön ja tarvittavien tietojen luovutukseen siihen nimettyjen tahojen kanssa. Mikäli Onkiniemen asukas tarvitsee asumispalvelujen lisäksi muita palveluita kuten esim. terveydenhuollon palveluita, palvelunantajan kanssa tehdään asukkaan suostumuksella yhteistyötä tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakastietojen luovutus kirjataan aina asiakastietojärjestelmään.

Rongankoti Onkiniemessä tehdään monialaista yhteistyötä muun muassa Tampereen alueella toimivien päiväaikaisen toiminnan yksiköiden, vammaispalveluiden poliklinikan, kuntoutus- ja terveyspalveluiden, apteekin, kuljetus- ja avustajapalveluiden, harrastustoimintaa järjestävien tahojen, apuvälinelainaamon ja hoitotarvikejakelun kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Rongankoti Onkiniemellä on yli 30-vuotinen toimintahistoria. Toiminnan jatkumo on varmistettu pysymällä alan kehityksessä mukana ja muokkaamalla toimintatapoja nykypäivän lakien ja määräysten mukaiseksi. Toiminnan jatkuva kehittäminen ja mukauttaminen sitä linjaavien vaatimusten myötä on välttämätöntä toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi.

Palvelu edellyttää koulutetun ja perehdytetyn henkilöstön paikalla oloa palvelusopimuksen mukaisina kellonaikoina. Työntekijöiden suunniteltuihin ja ennakoimattomiin poissaoloihin on varauduttu esim. sopimalla sijaisuuksista ennakkoon ja perehdyttämällä riittävä määrä lyhytaikaisia sijaisia ennakoimattomien poissaolojen varalle. TampereMissio Rongankodissa työskentelevä vakituinen sijainen, ns. vippari, on perehdytetty Onkiniemen yhteisöllisen asumisen vastuuvuoroihin. Ks. lisää rekrytoinnin periaatteista ja henkilöstön saatavuudesta luvussa 3.4.

Rongankoti Onkiniemen varautumis- ja riskienhallintasuunnitelmassa on eritelty erilaisia poikkeustilanteita, joihin on tarpeen varautua toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi. Poikkeustilanteet, kuten sähkön tai vedenjakelun katkot, voivat olla etukäteen tiedossa tai ennakoimattomia. Varautumis- ja riskienhallintasuunnitelmilla (organisaatiotasoinen, yksikkötasoinen) pyritään varmistamaan kyky toimia myös poikkeustilanteissa. Kaikissa tilanteissa pyritään pitämään yllä sovittu palvelutaso ja turvaamaan kriittiset toiminnot.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Johanna Risku, yksikönpäällikkö, puh. 0400 323 813, johanna.risku@tamperemissio.fi.

Rongankoti Onkiniemen toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Rongankoti Onkiniemen toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ks. Rongankoti Onkiniemen varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma (mm. kriittisen infran häiriöt ja turvallisuusuhat)	Ks. Rongankoti Onkiniemen varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma	Ks. Rongankoti Onkiniemen varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja (STM:n asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026, STM:n julkaisuja 2022:2).

TampereMissio vastaa Rongankoti Onkiniemen palveluille asetettavista laatuvaatimuksista ja laadunhallinnan toteutuksesta. Palvelun arvioinnissa käytetään erilaisia organisaatiotasolla määriteltyjä laadunhallinnan työkaluja ja mittareita ja keinoja, joilla palveluiden laatu varmistetaan. Tällaisia ovat muun muassa erilaiset työ- ja toimintaohjeet, suunnitelmat, auditoinnit ja raportoinnit. Huolellisesti laaditulla omavalvontasuunnitelmalla ja sen seurannalla on keskeinen tehtävä yksikkötasoisessa laadunhallinnassa. Erityislainsäädännössä (vammaispalvelulaki) palveluille asetetut laatuvaatimukset on otettu huomioon.

Omavalvontasuunnitelmassa on viitattu seuraaviin yksikön laadukasta ja tavoitteellista toimintaa ohjaaviin suunnitelmiin ja työohjeisiin:

- Rongankoti Onkiniemen toimintasuunnitelma vuodelle 2025 (päiv. 31.1.2025)
- Rongankoti Onkiniemen lääkehoitosuunnitelma (päiv. 29.1.2025)
- Rongankoti Onkiniemen itsemääräämisoikeussuunnitelma (päiv. 6.6.2024)
- Rongankoti Onkiniemen keittiön omavalvontasuunnitelma ja ruokahuollon työohje (päiv. 10.9.2024)
- Rongankoti Onkiniemen siivouksen työohje (päiv. 12.9.2024)
- Rongankoti Onkiniemen infektioidentorjunnan omavalvontasuunnitelma (työn alla)
- Rongankoti Onkiniemen pelastussuunnitelma, sen liitteet (päiv. 6.8.2024) ja poistumisturvallisuusselvitykset (A-osa ja B-osa) (päiv. 27.2.2023)
- Rongankoti Onkiniemen varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma (päiv. 5.12.2024)
- Rongankoti Onkiniemen turvallisuuskävely (päiv. 6.9.2024

Omavalvontasuunnitelmassa on viitattu seuraaviin, toiminnan laatua varmistaviin organisaatiotason asiakirjoihin:

- TampereMissio Palvelut Oy:n omavalvontaohjelma (päiv. 24.1.2025)
- TampereMissio Palvelut Oy:n organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma (päiv.13.1.2025)
- TampereMission tietoturvasuunnitelma (päiv. syksyllä 2024)
- TampereMission varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma (päiv. 28.11.2024)
- Perehdytysohjelmat (TampereMissio ja Rongankoti)

Asiakasturvallisuus

Rongankoti Onkiniemen riskienhallintaan liittyy keskeisesti riskien arviointi niin työntekijöiden kuin asukkaiden näkökulmasta. Asukasturvallisuuden varmistaminen on koko henkilöstön tehtävä ja käymme turvallisuuteen liittyviä asioita läpi tiimipalaverien lisäksi myös asukkaiden kanssa arjessa ja asukaspalavereissa. Asukasturvallisuutta uhkaavia elementtejä arvioidaan ja niitä pyritään mahdollisuuksien mukaan poistamaan. Mikäli poistaminen ei ole mahdollista, pyrimme kasvattamaan asukkaidemme tietoisuutta niiden olemassaolosta ja varautumaan vahvistamalla heidän turvallisuusajatteluaan ja kertaamalla asukkaiden ymmärtämällä tasolla toimintakäytäntöjä mahdollisen vaaran uhatessa.

Tulipalotilanteiden varalle Rongankoti Onkiniemessä on automaattinen paloilmoitin- ja sammutusjärjestelmä. Kiinteistön omistaja vastaa näiden järjestelmien toimintavarmuudesta sekä sammutuskaluston käyttökunnosta muun muassa säännöllisten huoltojen avulla. Rongankoti Onkiniemeen on laadittu pelastussuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa yksikönpäällikkö. Rongankoti Onkiniemeen on nimetty

henkilöstön keskuudesta turvallisuusvastaava, jonka tehtäviin kuuluu mm. vähintään kaksi kertaa vuodessa asukkaiden kanssa toteutettavat poistumisharjoitukset ja niiden dokumentoiminen pelastussuunnitelman liitteeksi. Sisäiset palotarkastukset tehdään kaksi kertaa vuodessa. Sisäisestä tarkastuksesta ja palotarkastuslomakkeen täyttämisestä vastaavat yksikönpäällikkö ja turvallisuusvastaava. Pirkanmaan pelastuslaitos tekee kiinteistöön säännöllisesti palotarkastuksia (edellinen 6.3.2023, jälkivalvonta-asiakirja 19.7.2023).

Henkilökunnan turvallisuusajattelua vahvistetaan mm. perehdytyksen yhteydessä ja erilaisin koulutuksin. Rongankoti Onkiniemen perehdytykseen sisältyy turvallisuuskävely, jossa työntekijä kiertää yksikönpäällikön tai turvallisuusvastaavan kanssa tilat havainnoiden riskejä ja vaaranpaikkoja, ja käyden läpi turvallisuuden vahvistamiseen ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn liittyviä toimintaohjeita. Henkilökunta osallistuu palo- ja pelastus-, lääkehoito- ja ensiapukoulutuksiin ja kertaa säännöllisesti toimintaa mahdollisten vaaratilanteiden varalle. Kaikilla vakituiseen henkilökuntaan kuuluvilla on voimassa oleva ensiapukoulutus. Työntekijä kuljettaa yksin vuorossa ollessaan aina puhelinta ja vartijapainiketta mukanaan, jotta voi uhkaavassa tilanteessa hälyttää tarvittaessa vartiointiliikkeen vartijan paikalle.

Yöaikaista asukasturvallisuutta on varmistettu turvapuhelinjärjestelmällä. Asukkaiden on mahdollista soittaa yöaikaan Tunstall-turvapuhelinjärjestelmän kautta tai omalla puhelimella Rongankoti Helmeen, jossa työntekijä arvioi tilannetta, ja tarvittaessa hälyttää apua paikalle tai rauhoittelee asukasta keskustelun avulla. Henkilöstön poissa ollessa yön ajaksi alakerran yhteisiin tiloihin aktivoidaan hälytysjärjestelmä. Tunstall-turvapuhelinjärjestelmän ja vartijapainikkeen toiminta testataan kerran kuukaudessa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Rongankoti Onkiniemi sijaitsee Onkiniemen kaupunginosassa Tampereella. Kiinteistö asunto-osakeyhtiö Onkiniemenkodit on vuonna 1992 valmistunut rakennus, jossa on kolme kerrosta ja sen omistaa Tampereen Kehitysvammaisten Asuntotukisäätiö sr. Rakennuksessa on porraskäytävä ja hissi. Pohjakerroksessa on kolmen asukkaan soluasunto ja yhteiset tilat, kahdessa ylemmässä kerroksessa on yhteensä 10 yksiötä ja kaksi kaksiota. Kaikissa asunnoissa on WC- ja suihkutilat, lisäksi asukkaiden käytössä ovat alakerran yhteiset tilat. Asukkaat ovat sisustaneet omat vuokra-asuntonsa omien mieltymystensä mukaisesti. Asukkaiden asuntoihin ei mennä milloinkaan ilman asukkaan erillistä suostumusta, eikä asukkaiden henkilökohtaisia tiloja käytetä heidän poissa ollessaan.

Alakerrassa oleviin yhteisiin tiloihin kuuluu keittiö, ruokailutila ja olohuone sekä sauna pesutiloineen. Pyykinpesu tapahtuu alakerran yhdyskäytävällä olevassa pesulassa ja pyykkien kuivatus siihen varatussa erillisessä varastohuoneessa tai solussa olevassa kuivauskaapissa. Alakerrasta löytyy myös henkilökunnan toimistotila ja WC sekä vieras-WC. Yhdyskäytävän perällä olevat häkkivarastot ovat yhteiskäytössä. Erillinen pyörävarasto löytyy ulkoa.

Kiinteistön isännöitsijänä toimii Iiro Saarinen (Isännöinti Kiinteistö-Tahkola Tampere Oy/ Hervanta). Kiinteistöhuollosta vastaa Näsihuolto Oy.

Yhteisten tilojen siisteydestä vastaa ISS ja Rongankoti Onkiniemen henkilökunta. ISS tekee ylläpitosiivouksen kerran viikossa ja hieman perusteellisemman kuukausisiivouksen kerran kuukaudessa. Muut siivoustehtävät on määritelty siivouksen työohjeessa ja jaettu tasapuolisesti työntekijöiden viikoittaisten tehtävien taulukkoon. Siivoukseen käytettävät kemikaalit säilytetään lukollisessa kaapissa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

TampereMissiossa on laadittu yhteinen tietosuojaohje, tietoturvasuunnitelma ja tietosuojaseloste. Rongankoti Onkiniemessä kiinnitetään ohjeiden mukaisesti huomiota tietosuojaan asiakastietojen käsittelyssä ja jokainen työntekijä perehdytetään näihin työsuhteen alkuvaiheessa. Uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan sisältyy Majakan Tietosuoja ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa -koulutus, jota suositellaan myös muulle henkilöstölle täydennyskoulutuksena käytäväksi tarvittaessa. TampereMission henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua organisaation tietoverkkojen ylläpitäjän tietoturvakoulutuksiin.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen Onkiniemessä työskentelevän työntekijän vastuulla. Asiakastietojen kirjaamisessa käytetään DomaCare- tietojärjestelmää. Kirjaamisen ja tietosuojan käytäntöjen läpikäyminen on osa uuden työntekijän perehdytystä. Työntekijälle nimetty perehdyttäjä ja yksikönpäällikkö varmistavat riittävän perehtymisen aiheeseen. Asiakastietojärjestelmään kirjataan sekä tietokoneen että puhelimen välityksellä. Asiakastietoja kirjataan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan kanssa, hänen näkökulmansa huomioiden. Jokainen työntekijä arvioi kirjatessaan, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Yksikönpäällikkö seuraa kirjaamisten tiheyttä ja laatua ja tarvittaessa ohjaa henkilöstöä. Majakasta löytyy tarvittaessa täydennyskoulutus (Hoitotyön kirjaaminen) ja eOppivalla on myös erinomainen, maksuton Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi. Verkkokoulutusten avulla voi tarvittaessa päivittää kirjaamisosaamistaan.

Yksikönpäällikkö toimii oman yksikkönsä osalta DomaCaren pääkäyttäjänä ja luo & tarvittaessa sulkee järjestelmän käyttäjäntunnukset. Kehitysvammapalveluiden johtaja laajentaa tarvittaessa työntekijän oikeuksia niihin yksiköihin, joihin tarve. Henkilöstöllä on pääsy ainoastaan omissa työtehtävissään tarvitsemiinsa tietoihin. Yksikönpäällikkö vastaa asiakastietojen tiedonsiirrosta aiemmin käytössä olleesta järjestelmästä DomaCareen.

Mahdollisissa tietoturvaan tai -suojaan liittyvissä ongelma-/ haittatapahtumatilanteissa toimitaan tietosuojavaltuutetun ohjeiden mukaisesti (nämä käyty läpi tiimipalaverissa 3.12.2024). Tietosuojaan liittyvät ohjeistukset löytyvät Mintrasta. Yksikössä noudatetaan TampereMission ja Tampereen kaupungin yhteisiä ohjeistuksia liittyen tietosuojalainsäädäntöön. Asiakastietoja sisältäviä viestejä lähetetään organisaation ulkopuolisiin sähköpostiosoitteisiin ainoastaan salatulla yhteydellä. Työntekijät sitoutuvat salassapitoon työsopimuksen myötä. Työntekijöiden kanssa käydään läpi tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus, jonka he allekirjoittavat. Opiskelijoiden, työkokeilijoiden ym. kanssa käydään tietosuoja-asiat läpi jakson alkaessa.

Asiakastietoja käsitellään yksikössä aina ensisijaisesti sähköisessä muodossa esim. asiakastietojärjestelmässä. Asukastietoja sisältävät listat ym. säilytetään aina tietosuoja varmistaen. Kaikkien vielä paperisessa muodossa olevien asiakastietojen osalta pyritään siirtymään sähköisten järjestelmien käyttöön. Palavereita ja vuoronvaihtoraportteja pidettäessä varmistetaan, etteivät muut asukkaat tai ulkopuoliset henkilöt kuule asukkaita koskevia tietoja.

TampereMissio huolehtii rekisterinpidosta ja noudattaa tilaajan edellyttämiä henkilötietojen käsittelyn ehtoja. TampereMissiossa on laadittu organisaatiotasoinen asiakastietolain mukainen tietosuojasuunnitelma (päiv. syksyllä 2024). Tietoturvasuunnitelma on tarkoitettu käytännön työvälineeksi kokonaisturvallisuuden ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Asiakastietojärjestelmänä käytössä on DomaCare. Yksikönpäällikkö varmistaa asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuuden, henkilöstön kouluttamisen niiden käyttöön

ja jatkuvan käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisen valvomalla, perehdyttämällä ja ohjaamalla työntekijöitä ja jakamalla tietoa tietojärjestelmään liittyvästä koulutus- ja tukimateriaalista sekä organisaation sisäisistä linjauksista käytön osalta.

Asiakastietolain mukainen TampereMission tietoturvasuunnitelma on päivitetty syksyllä 2024 ja sen toteutumisesta Rongankoti Onkiniemessä vastaa yksikönpäällikkö tietosuojavastaavalta saamiensa ohjeiden mukaisesti. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa vastaa yksikönpäällikkö. Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan huolehditaan organisaation tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Rongankoti Onkiniemen varautumissuunnitelmaan on kirjattu toimintaohjeet erilaisiin poikkeustilanteisiin, kuten sähkö- ja tietoliikennekatkoihin liittyen. TampereMission tietoverkkojen ylläpito on ulkoistettu.

Palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden arvioidaan ja varmistetaan tilannekohtaisesti käytännön tasolla. Yksikönpäällikkö vastaa henkilöstön käyttöopastuksesta osana perehdytystä ja varmistaa riittävän osaamisen tason tämän jälkeen. Asukkaan yksilölliset tarpeet, yksityisyyden suoja ja itsemääräämisoikeus huomioidaan teknologian soveltuvuutta arvioitaessa ja hyödynnettäessä. Rongankoti Onkiniemen henkilökunta vastaa asukkaiden käyttöopastuksesta ja tarvittavien suostumusten pyytämisestä ja asukkaan informoinnista tarvittaessa.

Rongankoti Onkiniemessä on vartijapalvelu (HH-kiinteistöt/ Tampereen vartiointi). Yksin työskenneltäessä työntekijä kuljettaa puhelinta ja vartijan hälytyspainiketta mukanaan. Hälytysjärjestelmä kytketään päälle henkilökunnan poissaolon ajaksi tarvittaviin tiloihin, joihin asukkailla ei yöaikaan ole pääsyä. Yhteiskäytössä olevalla, rakennuksen keskikerroksessa sijaitsevalla Tunstall-turvapuhelimella saa tarvittaessa puheyhteyden Rongankoti Helmen työntekijään Onkiniemen henkilökunnan poissa ollessa.

Pyykki- ja ruokahuoltoon liittyvien koneiden ja laitteiden toimintakuntoa arvioidaan päivittäin ja tarvittaessa tilataan ammattihenkilö huoltamaan laite (H-plus).

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä ei ole palveluyksikön hankkimia teknologisia laitteita.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön vastuuhenkilönä toimivan yksikönpäällikön on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Vastuuhenkilön on huolehdittava asukkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Rongankoti Onkiniemessä pyritään ennaltaehkäisemään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen tavanomaisin varotoimin mm. hyvän käsihygienian, oikeaoppisen suojainten käytön ja ajantasaisen tiedon avulla. Rongankoti Onkiniemessä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajalta saatujen ajantasaisten ohjeiden mukaisesti. Tarttuvien tautien leviäminen pyritään välttämään nopealla reagoinnilla ja toimilla. Tyypillisimpiä herkästi leviäviä infektioita Rongankoti Onkiniemessä ovat erilaiset hengitystieinfektiot ja vatsataudit. Palvelun tilaajalla Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteiset ohjeet hygienianhoitoon liittyvissä asioissa ja Rongankoti Onkiniemessä noudatetaan näitä ohjeita. Mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatetaan erillisiä ohjeita. Rokotuksista huolehditaan yleisten rokotusohjeistuksien mukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja teki Rongankoti Onkiniemeen infektioturvallisuuskäynnin 5.11.2024 ja alkuvuoden 2025 aikana koko henkilöstö on käynyt hygieniahoitajan pitämän infektioturvallisuuskoulutuksen (2 h). Täydennyskoulutusta aiheeseen on saatavilla verkkokoulutuksena Majakassa ja Pirhan sivuilla (Hygieniakäytäntöjen perehdytystä sote:n työntekijöille). Onkiniemessä on nimetty kaksi hygieniayhdyshenkilöä, joista jompikumpi mahdollisuuksien mukaan osallistuu järjestettäviin tapaamisiin tuo yksikköön tietoa esim. päivitetyistä ohjeista. Päivitetyt ohjeet tulevat myös yksikönpäällikön sähköpostiin.

Rongankoti Onkiniemen henkilökunnalla on vastuu yksikön siisteydestä ja puhtaudesta. Yhteisten tilojen puhtaudesta huolehditaan siivouksen työohjeen mukaisesti. Asukkaat voivat halutessaan osallistua yhteisten tilojen siivoukseen. Yhteisten tilojen siivouksen tekee kerran viikossa siivousalan ammattilainen ISS-siivouspalvelusta. Ikkunoiden pesusta vastaa ulkopuolinen toimija ja se kilpailutetaan vuosittain. Asukkaita tuetaan omatoimiseen oman asunnon siivoukseen kerran viikossa ja tarvittaessa heitä autetaan siinä.

Rongankoti Onkiniemessä on pesula, jossa on suurtalouspesukone ja kuivausrumpu. Pyykinkuivaukselle on varattu telineitä välivarastoon, lisäksi solusta löytyy kuivauskaappi. Alakerran soluasunnossa on toinen asukkaiden käytössä oleva pesukone. Asukkaiden

pyykkihuolto tehdään henkilökunnan ohjauksessa, asukkaat osallistuvat taitojensa mukaisesti eri vaiheisiin. Henkilöstön työvaatteiden pesua varten on erillinen pesukone.

Rongankoti Onkiniemessä pyritään lajittelemaan kaikki jätteet asianmukaisesti (seka-, bio-, pahvi-, paperi-, lasi-, metalli-, muovi-, ongelma- ja elektroniikkajäte, tietosuoja- ja särmäjäte) yhteisissä tiloissa sijaitseviin keräysastioihin ennen roskakatoksessa oleviin jäteastioihin tai muihin keräyspaikkoihin vientiä. Hoitotoimenpiteiden myötä syntyvä särmäjäte laitetaan välittömästi asianmukaiseen särmäjäteastiaan.

Infektioiden torjuntaan liittyviin käytäntöihin on saatu runsaasti hyviä vinkkejä hygieniahoitajan käynniltä ja koulutuksista, näitä hyödyntäen toimintatapoja on muokattu ja hygieniaa tehostettu. Yksikönpäällikkö tekee paraikaa hygieniahoitajan ohjeiden mukaista infektioidentorjuntasuunnitelmaa Rongankoti Onkiniemeen.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

TampereMissiossa on laadittu organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma (päiv. 13.1.2025), jota noudatetaan Rongankoti Onkiniemessä. Rongankoti Onkiniemen lääkehoitosuunnitelma (päiv. 29.1.2025) on STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen ja sen on hyväksynyt yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkkeiden jako- ja antoluvista huolehditaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on vastuulääkärin myöntämä lääkelupa.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön vastuusairaanhoitaja yhdessä yksikönpäällikön kanssa. Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta Rongankoti Onkiniemessä vastaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti vastuusairaanhoitaja ja yksikönpäällikkö. Arjen lääkehoidosta vastaavat kaikki lääkeluvalliset työntekijät.

Rongankoti Onkiniemessä ei ole rajattua lääkevarastoa, vaan jokaiselle asukkaalle tilataan yhteistyöapteekista (Turtolan apteekki) sähköisen järjestelmän kautta lääkkeet henkilökohtaisten lääkemääräysten mukaisesti.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai

vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Onkiniemen asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia terveydenhuollon laitteita ovat muun muassa pyörätuoli, rollaattori, jalkasidokset, verensokerimittarit ja kuulokojeet. Laitteet ja tarvikkeet on hankittu apuvälinelainaamosta tai saatu hoitavalta taholta käyttöön. Laitteet ja tarvikkeet huolletaan ohjeiden mukaisesti säännöllisesti. Tarvittaessa konsultoidaan hoitavan tahon edustajaa tai apuvälinelainaamoa laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön liittyvissä tilanteissa.

Yhteisessä käytössä olevia Rongankoti Onkiniemen terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat kuumemittarit ja verenpainemittari. Rongankoti Onkiniemen terveydenhuollon laitteista on tehty erillinen laiterekisteri, jota säilytetään lääkehoidon kansiossa. Laitteet ja tarvikkeet huolletaan ohjeiden mukaisesti säännöllisesti ja tarvittaessa. Mikäli laitteissa havaitaan puutteita tai vikoja, asiasta ilmoitetaan yksikönpäällikölle, joka tilaa laitteelle huollon tai tarvittaessa hankkii kokonaan uuden laitteen.

Mahdollisista vaaratilanteista tehdään ilmoitukset Haiproon ja Fimealle (Fimean ilmoituslomakkeelle pääsee suoraan Haipron asiakas- ja työturvallisuuspoikkeamailmoituslomakkeelta). Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia ammatissaan terveydenhuollon laitteita käyttäviä ammattiryhmiä. Vakavasta vaaratilanteesta tulee tehdä ilmoitus 10 vrk:n kuluessa, läheltä piti -tilanteesta 30 vuorokauden kuluessa. Lisätietoa lääkinnällisten laitteiden turvallisesta käytöstä ja vaaratilanneilmoituksista löydät seuraavista asiakirjoista: Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen (STM:n julkaisuja 2024:3) ja Fimean määräys ”Lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus” ja ohje ”Vaaratilanteessa olleen lääkinnällisen laitteen käsittely” (Fimea 1/2023).

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikönpäällikkö Johanna Risku puh. 0400 323 813, johanna.risku@tamperemissio.fi.

Asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä on kartoitettu asukkaiden kanssa keskustelemalla ja kommunikaatiomaton avulla vuoden 2024 aikana. Kokemuksessa riskien suuruudesta ja vaikuttavuudesta oli huomattavaa yksilöllistä vaihtelevuutta asukkaiden kesken. Rongankoti Onkiniemen asukkaiden kokemien turvallisuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Rongankoti Onkiniemen asukkaiden kokemien **turvallisuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Luonnonilmiöt ja sääolosuhteet (ukkonen, helle, pakkanen, myrsky, ikkunasta sisään tuleva ampiainen ym.)		Varautuminen ja ennakointi esim. ikkunoiden pimentäminen ja tilojen viilentäminen, hyönteisverkon asentaminen ikkunoihin tarvittaessa
Ulkopuolinen uhka esim. murtautuminen kiinteistöön tai päihtynyt tunkeutuja		Ulko-ovet lukittuna Hälytysjärjestelmä yhteisissä tiloissa henkilöstön poissa ollessa, vartijapainike Asukkaiden valmiustaitojen vahvistaminen
Yksin oleminen yöaikaan		Turvapuhelin, Rongankoti Helmen puh. tallentaminen asukkaiden puhelimiin
Äkilliset asukkaiden tai työntekijöiden hätätilanteet esim. sairauskohtaukset, tapaturmat		Henkilöstön riittävä ensiapuosaaminen Ensiapuvälineistö ajan tasalla Toimintaohjeet saatavilla
Äkilliset tilaan liittyvät tilanteet esim. sähkökatkot, tulipalo, murtautuminen		Varautuminen Sprinkleri- ja paloilmoitinjärjestelmät Sammutinlaitteisto

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Laatupoikkeamat ja niiden käsittely, riskienhallinta		Pelastussuunnitelma Lääkehoitosuunnitelma Varautumissuunnitelma Haipro-järjestelmä
Laadunhallinnan prosessin haasteet		Ohjeet ja suunnitelmat linjassa (organisaatio- & palveluyksikkötasoilla)

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Rongankoti Onkiniemessä työskentelee yksikönpäällikkö sosionomi (ylempi AMK), neljä ohjaajaa, joista kaksi on koulutukseltaan lähihoitajia, yksi sosionomi (ylempi AMK) ja yksi sosiaaliohjaaja. Lähihoitajan koulutuksen omaava vapaa-ajan ohjaaja on yksikössä 0,1 mitoituksella (yhden kokonaisen työpäivän joka toinen viikko). Vastuusairaanhoitaja työskentelee yksikössä sovitusti. Henkilöstömitoitus on sopimuksenmukainen. Henkilöstön voimavarojen riittävyys pyritään varmistamaan hyvällä työvuorosuunnittelulla ja työvuoroihin kuuluvien tehtävien määrittelyllä ja tasapuolisella jakautumisella. Rongankoti Onkiniemessä ei käytetä vuokratyövoimaa.

Palvelu edellyttää koulutetun ja perehdytetyn henkilöstön paikalla oloa palvelusopimuksen mukaisina kellonaikoina. Työntekijöiden suunniteltuihin ja ennakoimattomiin poissaoloihin on varauduttu esim. sopimalla sijaisuuksista ennakkoon ja perehdyttämällä riittävä määrä lyhytaikaisia sijaisia ennakoimattomien poissaolojen varalle. TampereMissio Rongankodissa työskentelevä vakituinen sijainen, ns. vippari, on perehdytetty Onkiniemen yhteisöllisen asumisen vastuuvuoroihin. Yksikönpäällikkö vastaa ennalta tiedettyjen poissaolojen, kuten lomien sijaisrekrytoinnista ja työssä ollessaan ennakoimattomien poissaolojen osalta korvaavista työntekijäjärjestelyistä. Yksikönpäällikön poissa ollessa vastuuvuorolainen sopii järjestelyistä erillisen sijaisohjeen mukaisesti. Yksikönpäällikkö tai kehitysvammapalveluiden johtaja varmistavat kaikissa tilanteissa, että sosiaali- ja terveyspalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asukkaiden määrään nähden riittävä henkilöstö. Palvelusopimuksen mukaisen mitoituksen toteutumista seurataan mm. työvuoro-ohjelman laskurin avulla.

TampereMissiossa toteutetaan vuodittain henkilöstökysely, jonka avulla henkilöstöpalautetta kerätään. Palautetta käsitellään yksikkökohtaisesti saatavan koonnin avulla ja sen pohjalta nimetään tiimipalaverissa kehittämisenkohteet ja tehdään suunnitelma niiden toteutumiseksi.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Jokainen yksikköön rekrytoitava työntekijä tavataan ja haastatellaan henkilökohtaisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan Valviran verkkosivuilta JulkiSuosikista tai JulkiTerhikistä ennen tapaamista. Haastatteluun tulevan henkilöllisyys varmistetaan, tutkintotodistus ja aiemmat työtodistukset tarkistetaan ja

ollaan yhteydessä hakemuksessa mainittuun suosittelijaan. Kaikilla Rongankoti Onkiniemessä työskentelevillä tulee olla hygieniapassi. 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 Onkiniemen henkilöstöllä on oltava vähintään hyvä suomen kielen taito. Työntekijän tulee pystyä toimimaan vuorovaikutuksessa asukkaiden ja työtiimin kanssa, ja hänellä tulee olla riittävä taito tulkita ja tuottaa suomenkielistä tekstiä. Asia varmistetaan työntekijää rekrytoitaessa. Sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä voi tilapäisesti toimia alan opiskelija, mikäli yksikössä työskentelee samaan aikaan toinen työntekijä, joka on sosiaali- tai terveysalan ammattihenkilö. Opiskelija ei voi työskennellä Rongankoti Onkiniemessä vastuuvuoroissa. Opiskelijan tulee toimittaa yksikönpäällikölle tieto opintopisteiden kertymästä.

Rongankoti Onkiniemen vastuuhenkilönä ja lähiesihenkilönä työskentelevällä yksikönpäälliköllä on oltava vähintään sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto, vähintään kolmen vuoden työkokemus vammaisten palveluista ja kaksi vuotta työkokemusta esihenkilötehtävistä tai johtamiskoulutusta.

Valvontalain voimaantulon myötä sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajilla on velvollisuus tarkistaa rikosrekisteriotteet vammaisten palveluissa asiakkaiden kanssa välittömässä läheisyydessä työskentelevältä henkilöstöltä 1.1.2025 alkaen. Rikosrekisteri tarkistetaan niiltä uusilta työntekijöiltä, joiden työsuhde alkaa 1.1.2025 jälkeen ja jotka palkataan yli kolmen kuukauden työsuhteeseen. Rikosrekisteri tarkastetaan myös oppisopimukseen tulevilta henkilöiltä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta sekä riskienhallinnan osaamisen varmistamisesta

TampereMissiolla ja Rongankodilla on käytössä perehdytysohjelmat, joita noudattamalla huolehditaan Rongankoti Onkiniemen työntekijöiden perehdytyksestä. Uusille työntekijöille nimetään ensimmäisiin työvuoroihin perehdyttäjä, joka vastaa käytännön tehtäviin ja asukkaisiin perehdyttämisestä. Yksikönpäällikkö vastaa perehdytysohjelmien mukaisesta perehdytyksestä ja perehdytyksen organisoinnista. Täytetyt perehdytyslomakkeet tallennetaan Mepcoon työntekijän tietoihin. Turvallisuusvastaava tai

yksikönpäällikkö tekee uuden työntekijän kanssa turvallisuuskävelyn ja dokumentoi sen. Jokaisella työntekijällä on myös itsellään vastuu ottaa asioista selvää, kysyä ja tarkentaa seikkoja, jotka ovat epäselviä tai eivät perehdytyksen aikana ole jääneet mieleen. Rongankoti Onkiniemeen on laadittu useita käytännön tason ohjeita ja suunnitelmia, joita hyödynnetään perehdytyksen tukena. Tarvittavat ohjeet on kerätty erilliseen perehdytyskansioon.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvoite ja palkallisia koulutuspäiviä myönnetään noin kolme päivää vuodessa. Koulutustarve kartoitetaan kehityskeskustelun yhteydessä ja täydennyskoulutusta järjestetään työn edellyttämässä laajuudessa koulutussuunnitelman mukaisesti. Täydennyskoulutusta järjestetään sekä verkko- että lähikoulutuksena. Pakollisia koulutuksia ovat ensiapukoulutus (vakituiset työntekijät) ja alkusammutuskoulutus. Lääkehoitolupaa tai sen päivittämistä varten tulee kerrata ja todentaa lääkehoidon teoriaosaaminen ennen käytännön näyttöjen antamista. Täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan riittävän osaamisen varmistamiseksi, paraikaa meneillään on esimerkiksi TampereMission asiakaslähtöistä ja osaavaa kehitysvammatyötä -täydennyskoulutus, johon osallistuu yksi Onkiniemen työntekijä.

TampereMission henkilökunnalla on käytössään sähköinen koulutusalusta Majakka (Skhole), josta on määritelty vuosittain tietyt verkkokoulutukset, jotka kaikkien Rongankodin työntekijöiden tulee käydä ja näiden lisäksi koulutuksia saa vapaasti suorittaa oman mielenkiinnon ja tarpeen mukaisesti. Organisaation ulkopuolisin koulutuksiin haetaan koulutushakemuksella. Organisaation sisäisiin koulutuksiin työntekijöiden ilmoittamisesta ja työvuorosuunnittelussa huomioimisesta vastaa yksikönpäällikkö.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan käymällä riskienarviointi läpi tiimikokouksessa ja miettimällä yhdessä, millaisilla toimenpiteillä tunnistettuja työhön liittyviä vaaroja ja haittatapahtumia voidaan ennaltaehkäistä ja miten toimitaan niiden konkretisoituessa. Työsuhteen alkuvaiheessa toteutettava turvallisuuskävely ja laadukas perehdytys varmistavat uuden työntekijän riskienhallinnan osaamista. Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään yksikön asukas- ja tiimipalavereissa. Riskienhallinnassa on otettu huomioon muun muassa työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet, joilla voi olla vaikutusta palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Rongankoti Onkiniemen toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 6.

*Taulukko 6: Rongankoti Onkiniemen toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Useamman työntekijän samanaikaiset ennakoimattomat poissaolot	Pienessä työyhteisössä riski saattaa konkretisoitua ja kasvaa esim. epidemiatilanteissa	Riittävä määrä perehdytettyjä ja koulutettuja sijaisia Mahdollisuus Rongankodin vipparin hyödyntämiseen Infektioidentorjunta ja suojautuminen tartuntatautitilanteissa Yhteistyö Rongankodin muiden yksiköiden kanssa
Haasteet henkilöstön saatavuudessa	Tilanteessa ollut viime vuosina valtakunnallisesti vaihtelua, mutta tällä hetkellä tilanne on hyvä ja riski vähäinen	Positiivisen ja vetovoimaisen työnantajakuvan ylläpito Oppilaitosyhteistyö Laadukas perehdytys Hyvän työilmapiirin vaaliminen Työn organisointi ja johtaminen
Perehdytyksen tai osaamisen haasteet		Laadukas perehdytys Koulutustarpeiden tunnistaminen Mahdollisuus tarpeita vastaavaan täydennyskoulutukseen

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Rongankoti Onkiniemen asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö on yksikönpäällikkö Johanna Risku, puh. 0400 323 813, johanna.risku@tamperemissio.fi.

Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus varmistetaan tilaratkaisuilla ja toimintatavoilla esim. varmistamalla esteetön kulku kalusteiden sijoittelulla ja käsittelemällä palveluun liittyviä asioita asukaspalavereissa saavutettavalla tavalla. Rongankoti Onkiniemessä asukkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi. Rongankoti Onkiniemessä yhteisöllisen asumisen palvelun sisältö muodostuu asukkaan yksilöllisistä tuen tarpeista ja hänen henkilökohtaisista tavoitteistaan, jotka määritellään ohjaussuunnitelmaan.

Palvelu- ja ohjaussuunnitelma

Rongankoti Onkiniemen asukkaat osallistuvat itse omien palveluidensa suunnitteluun, päätöksentekoon, tavoitteiden asettamiseen ja arviointiin. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon vammaispalveluiden omatyöntekijä vastaa Rongankoti Onkiniemen asukkaiden palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Palvelusuunnitelman tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan tuen tarpeita ja toimia päätösten perusteena. Palvelusuunnitelma päivitetään aina palvelutarpeen muuttuessa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa hyvinvointialueen työryhmän toimesta.

Rongankoti Onkiniemen yhteisöllisen asumisen palvelun perustana on asukkaan henkilökohtainen ohjaussuunnitelma. Ohjaussuunnitelma on lakien ja palvelusopimuksen keskeinen asiakirja, jonka laadukas sisältö ja ajantasaisuus on ehdottoman tärkeää varmistaa. Ohjaussuunnitelmaan kirjattavat tavoitteet liittyvät toimintakykyyn ja terveyteen sekä arkeen ja asumiseen. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan toimenpiteitä ja keinoja, joilla tavoitteiden saavuttamista edistetään, ja mittareita ja arviointimenetelmiä, joilla tavoitteisiin pääsyä arvioidaan. Ohjaussuunnitelman toteutumista erityisesti tavoitteiden osalta seurataan päivittäin ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ohjaussuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Ohjaussuunnitelma pitää sisällään yksilöllisen IMO-suunnitelman, johon kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Ohjaussuunnitelma ja sen liitteet ovat luottamuksellisia. Yksikönpäällikkö on mukana asukkaan ensimmäisessä ohjassuunnitelmapalaverissa yhteisöllisen asumisen palvelun alkamisen yhteydessä, tarvittaessa muulloinkin. Yksikönpäällikkö vastaa ohjaussuunnitelmien aikataulutuksesta ja ajantasaisuudesta, ja asukkaan omaohjaaja vastaa ohjaussuunnitelman laatimisesta.

Asukas osallistuu aina itse oman ohjaussuunnitelmansa laatimiseen ja päivittämiseen. Mikäli asukas haluaa, hänen elämässään mukana olevat läheiset ja päiväaikaisen toiminnan edustaja kutsutaan mukaan ohjaussuunnitelmapalaveriin. Asukkaan suostumuksella heihin ollaan vähintään puhelimitse tai sähköpostitse yhteydessä päivityksen yhteydessä. Ohjaussuunnitelma voidaan päivittää palvelusuunnitelmapalaverin yhteydessä, jolloin myös hyvinvointialueen omatyöntekijä osallistuu ohjaussuunnitelman tekoon. Ohjaussuunnitelmalomake tallennetaan asiakastietojärjestelmään asiakkaan liitetiedostoihin. Ohjaussuunnitelman laatimisesta tai aiemman suunnitelman päivityksestä tehdään asiakastietojärjestelmään kirjaus, jossa kerrotaan tärkeimmät palaverissa sovitut asiat. Asukkaiden asioita käsitellään tiimipalavereissa ja asukkaan kanssa työskentelevä henkilöstö pääsee perehtymään ohjaussuunnitelmaan asiakastietojärjestelmän kautta.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen
Itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta määritellään laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (42 a §). Rongankoti Onkiniemessä on laadittu yksikkötasoinen itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma (päiv. 6.6.2024). Lisäksi jokaisen asukkaan ohjaussuunnitelmaan on kirjattuna toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Yhteisöllisessä asumisessa asukkaan itsemääräämisoikeutta ei voida rajoittaa henkilöstön toimesta.

Asukkaan asiallinen kohtelu
Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Tuemme asukkaita itsenäiseen päätöksentekoon keskustelemalla ja havainnollistamalla. Kunnioitamme jokaisen asukkaan omannäköisen elämän valintoja ja yksityisyyttä. Asukkaan kunnioitus näkyy arvojemme (lähimmäisyys, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus) mukaisessa kohtaamisessa. TampereMission linjauksen mukaisesti hyödynnämme kohtaamisissa TunteVa®-vuorovaikutusmenetelmää. TunteVa®ssa korostuu aito ja myötäelävä läsnäolo sekä asukkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen & luottamuksen vahvistaminen.

Yhteisöllisessä asumisessa työntekijän perustehtävään kuuluu asukkaan arvostava kohtaaminen. Työntekijällä on päävastuu asiallisen vuorovaikutuksen ylläpidosta asiakassuhteessa. Työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan ja hänen odotetaan toimivan saamisensa ohjeistusten ja yleisen kohteliaan käyttäytymisnormiston mukaisesti työssään kehitysvammaisten asukkaiden kanssa.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi keskustelemalla asianomaisten kanssa tilanteesta ja tarvittaessa viemällä asia käsiteltäväksi Rongankodin johtajalle. Riippuen epäasiallisen kohtelun vakavuudesta, lähiesihenkilönä toimivalla yksikönpäälliköllä tai Rongankodin johtajalla on velvollisuus antaa työntekijälle suullinen tai kirjallinen varoitus, irtisanoa työntekijä tai purkaa tämän työsopimus. Mahdollinen epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asukkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa mahdollisimman pian. Epäasiallisen kohtelun luonne määrittää sen, keitä asian käsittelyyn osallistuu.

Tapahtunut otetaan asukkaan, ja asukkaan niin halutessa tämän läheisen kanssa, puheeksi. Puheeksi ottamisen yhteydessä tehdään selväksi kaikille, että Rongankodissa ei hyväksytä epäasiallista kohtelua, pahoitellaan tapahtunutta ja kuunnellaan asukkaan ja hänen läheisensä toiveita tilanteen korjaamiseksi. Tämän jälkeen tilannetta käsitellään mahdollisin jatkotoimenpitein yhdessä asiakkaan, tämän läheisen ja Rongankodin

henkilökunnan kesken. Tilanteen käsittelyyn voidaan tarvittaessa pyytää avuksi myös asiantuntijaa tai virkavaltaa.

Asukkaan 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

Muistutus toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Jos asukas 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 asukkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asukkaalle 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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava palvelee sinua seuraavissa asioissa:

- neuvoo lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä. Tämä koskee sekä julkisia että yksityisiä palvelun tuottajia.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:
Puhelin (ma-to klo 9–11): 040 504 5249
Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi (yleistä neuvontaa)

Tietoturvallinen viesti suomi.fi -palvelussa: valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystiedot:
Puhelin (ma-to klo 9–11): 040 190 9346

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. 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

Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse tai verkkolomakkeella.
Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu puh. 029 505 3050, palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

Rongankoti Onkiniemen toimintaa koskevat kantelu- ja muut valvontapäätökset viedään välittömästi asianomaisten ja kehitysvammapalveluiden johtajan tietoon, jonka jälkeen asiaa käsitellään sen vaatimalla tavalla. Asia selvitetään ja toimintaan tehdään tarvittaessa muutoksia. Työyhteisöä ja asianosaisia tiedotetaan tapahtuneesta.

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. Jokaiselle Rongankoti Onkiniemen asukkaalle nimetään omaohjaaja heti asiakkuuden alkaessa. Omaohjaajan tehtävät on määritelty erillisessä palvelumuotokohtaisessa työohjeessa. Omaohjaaja vastaa muun muassa asukkaiden ohjaussuunnitelmien ajantasaisesta päivityksestä.

Osallisuus
Rongankoti Onkiniemen asukkailla on mahdollisuus osallistua Rongankodin järjestämään vapaa-ajantoimintaan muun muassa juhliin, matkoille tai harrasteryhmiin. Asukkaiden omatoimisuutta tuetaan kaikissa arjen tilanteissa ja henkilöstöä perehdytetään täysivaltaisuutta ja osallisuutta tukevaan työskentelytapaan. Asukkaan elämä ei rajoitu pelkästään kodin seinien sisäpuolelle. Asukas osallistuu ja toimii lähiyhteisössään ja käyttää yleisiä palveluja muiden kuntalaisten tavoin. Palveluja (esim. jalkahoito, parturi) ei tilata kotiin, ellei se ole asukkaan edun vuoksi välttämätöntä. Asukasta tuetaan yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumisessa ja yhteydenpidossa asumisyksikön ulkopuolella asuviin ystäviin ja läheisiin.

Rongankoti Onkiniemessä toteutetaan asukkaiden toiveiden mukaista elämää rikastavaa toimintaa esim. erilaisten retkien ja vierailujen, kulttuurikäyntien, liikunnan ja ulkoilun, luovan toiminnan ja yhdessä leipomisen merkeissä. Kodin yhteistä toimintaa ideoidaan asukaspalaverien yhteydessä ja vapaa-ajan ohjaajan toimesta esim. kommunikaatiomaton avulla. Uusien ystävyyssuhteiden solmimisessa tuetaan osallistumalla erilaisiin yhteisiin tapahtumiin ja järjestämällä ”kyläilyreissuja” Rongankodin toisiin asumisyksikköihin tai kutsumalla heitä vierailuille. Onkiniemen asukkaat voi kutsua ystäviään ja läheisiään vierailuille kotiinsa ja he voivat itse vierailla vastavuoroisesti ystäviensä ja läheistensä luona.

Rongankoti Onkiniemen asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen mm. antamansa palautteen avulla. Rongankoti Onkiniemen asukkailta ja heidän läheisiltään kerätään säännöllisesti palautetta toiminnasta. Asukkaiden mielipiteitä ja palautetta kysytään mm. asukas- ja ohjaussuunnitelmapalavereissa ja arjen lomassa. Läheisten tyytyväisyyttä kartoitetaan TampereMission läheiskyselyllä kerran vuodessa ja tästä saatavaa koontia hyödynnetään yksikkötasolla. Jokaisessa läheistenillassa siihen osallistuvilta läheisiltä kerätään kirjallista palautetta Rongankoti Onkiniemen toiminnasta. Läheisyhteistyöhön liittyviä toiveita kartoitetaan ohjaussuunnitelmapalaverien yhteydessä. Vapaamuotoista

palautetta yksikön toimintaan liittyen on mahdollisuus antaa päivittäin joko suullisesti tai kirjallisesti. Asukas- ja läheispalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja laadun tarkkailussa. Asukkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua Rongankoti Onkiniemen toiminnan arviointiin omavalvontasuunnitelman seurannan yhteydessä.

Rongankoti Onkiniemen toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 7.

*Taulukko 7: Rongankoti Onkiniemen toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asukkaan epäasiallinen kohtelu		TunteVa®, arvot, asenteet Tietoisuus ja tarvittaessa puuttuminen
Asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen		Yksilöllinen IMO-suunnitelma Yksikkötasoinen itsemääräämisoikeus-suunnitelma
Ohjaussuunnitelmaprosessin haasteet		Omaohjaajan nimeäminen Päivitysten aikatauluttaminen ja tarvittaessa huomioiminen esim. työvuorosuunnitelmassa

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Rongankoti Onkiniemessä riskienhallinta kattaa kaiken sen toiminnan, mikä liittyy riskien tunnistamiseen, mittaamiseen, arvioimiseen, käsittelyyn, raportointiin, seurantaan,

valvontaan ja riskeihin reagoimiseen. 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.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskienhallintaan sisältyy suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienarviointi toteutetaan vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilökunnan kanssa. Riskienarvioinnin yhteydessä määritellään yhteisesti sovituille toimenpiteille vastuuhenkilö ja aikataulu. Seuranta ja toteutuminen kirjataan Haiproon.

Omavalvontasuunnitelmassa riskejä arvioidaan asukkaan näkökulmasta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
Rongankoti Onkiniemessä riskienhallinnan työkaluna toimii Haipro-järjestelmä. Järjestelmässä on asiakas- ja työturvallisuusilmoituksen tekemistä ja riskien arviointia varten omat sähköiset lomakkeet. Asiakas- ja työturvallisuusilmoituksen haittatapahtumasta tai läheltä piti -tilanteesta voi tehdä kuka tahansa työntekijä matalalla kynnyksellä.

Riskienhallinnan työnjako
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 sovitaan tapauskohtaisesti tarvittavista kehittämistoimenpiteistä haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi ja minimoimiseksi. Haipro-järjestelmään kirjataan asiakas- tai työturvallisuusilmoitukseen liittyvien syiden analysointi ja korjaavat toimenpiteet. Erityinen huomio kiinnitetään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyyanalyysiin. Haipro-haittatapahtumailmoitukset ja läheltä piti -tilanteet käsitellään Onkiniemen tiimipalaverissa noin puolen vuoden välein, vakavien tilanteiden osalta välittömästi tapahtuneen jälkeen.

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoittamalla niistä Rongankoti Onkiniemen työntekijälle. Ilmoitukset käsitellään

tiimipalaverissa. Riskeihin liittyvistä korjaavista toimenpiteistä ja muutoksista tiedotetaan työntekijöitä tiimipalavereiden yhteydessä ja sähköpostitse.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laki Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa 4. luvun 28–29 §:n mukaan henkilöstöön kuuluvan ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, mikäli hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, epäasiallista tai loukkaavaa puhuttelua, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, fyysistä, psyykkistä tai kemiallista (eli lääkkeillä aiheutettua) kaltoinkohtelua, asiakkaan tönimistä, lyömistä tai uhkailua, fyysistä tai taloudellisesta hyväksikäyttöä tai hoidon vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Yksikönpäällikkö vastaa siitä, että jokainen tiimin työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä.

Ilmoitusvelvollisuus koskee koko TampereMission henkilöstöä. Ilmoitus epäkohdasta tehdään toiminnasta vastaavalle henkilölle, Rongankoti Onkiniemessä yksikönpäällikölle: Johanna Risku, puh. 0400 323 813, johanna.risku@tamperemissio.fi. Yksikönpäällikkö ilmoittaa asiasta välittömästi myös kehitysvammapalveluiden johtajalle, joka ilmoittaa asiasta tarvittaessa tilaajalle ja aluehallintovirastolle.

Ilmoituksen voi tehdä suullisesti, kirjallisesti sähköpostilla tai sitä varten laaditulla lomakkeella. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoituksen voi tehdä omalla nimellä tai nimettömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on viipymättä alettava toimiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle ja aluehallintovirastoon, mikäli epäkohtaa tai sen uhkaa ei saada välittömästi poistettua.

Työnantaja ei milloinkaan kohdista kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tehneeseen henkilöön.

TampereMission käytössä on myös Whistleblower-ilmoituskanava, josta ilmoituksen voi tehdä halutessaan nimettömästi. Whistleblower-ilmoituskanava löytyy TampereMission ulkoisilta verkkosivuilta.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

TampereMissiossa on laadittu toimintaohjeita vakavien vaaratilanteiden varalle (esim. asukkaan katoaminen, myrkytystilanteessa toimiminen). Rongankoti Onkiniemessä on laadittu toimintaohje väkivallan uhka -tilanteeseen ja hätätilanteessa toimimiseen. Toimintayksikössä tapahtuvat vakavat vaaratilanteet viedään aina organisaation johdon tietoisuuteen ja käsittelyyn. Keskeistä on varmistaa syyllistämätön toiminta tilanteessa ja varmistaa riittävä tuki henkilöstölle esim. työterveyden kautta debriefing.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palautteiden ja ilmoitusten ym., sekä niiden käsittelyn myötä saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä esim. lääkehoidon prosessin kehittämisessä. Palautetietoa hyödynnetään omavalvonnan seurannassa ja laadun kehittämisessä. Tilaajan ohjaus- ja valvontakäynnin myötä saatava palaute huomioidaan niin ikään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Rongankoti Onkiniemen toimintasuunnitelmaan on kirjattu ennalta tiedossa olevat ja sovitut kehittämiskohteet. Henkilöstö- ja läheistyytyväisyyskyselyn vastausten pohjalta on nimetty erilliset kehittämisenkohteet. Riskienhallinnan prosessissa on määritelty tunnistettuihin riskeihin liittyviä toimenpiteitä, joiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Haiproon kirjatut haittatapahtumailmoitukset, joissa asiakas- tai työturvallisuus on mahdollisesti vaarantunut, käsitellään yhdessä tiimipalavereissa ja tarvittaessa niiden ennalta ehkäisemiseksi suunnitellaan kehittämistoimenpide.

Lukua täydennetään seurannan myötä esille nousevien kehittämistoimenpiteiden osalta:

- Miten poikkeamien syitä ja taustatekijöitä on selvitetty?
- Mihin kehittämistoimenpiteisiin palveluyksikössä on ryhdytty tai ryhdytään?
- Miksi edellä mainittujen kehittämistoimenpiteiden arvioidaan parantavan toiminnan laatua ja turvallisuutta?
- Mihin kehittämistoimet kirjataan?
- Kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla?

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 8.

Taulukko 8: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Läheiskyselyn (2024) vastausten pohjalta nimetyt kehittämisenkohteet ks. erillinen koonti	vuosi 2025	Johanna Risku	Läheistenillat, tiimipalaverit, läheispalautteet, ohjaussuunnitelman päivitykset, läheiskysely 2025
Henkilöstökyselyn vastausten pohjalta nimetyt kehittämisenkohteet ks. erillinen koonti	vuosi 2025	Johanna Risku	Tiimipalaverit, kehittämispäivä, henkilöstökysely 2025
Riskienarvioinnin toimenpiteet	vuosi 2025	Johanna Risku	Haiproon suunnitelman mukaisesti
Omavalvontasuunnitelman seurannan yhteydessä tunnistettavat korjaus- ja kehittämistoimenpiteet	vuosi 2025	Johanna Risku	Seurannan raportointi neljän kuukauden välein

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan seuraavin organisaatiossa käytössä olevin menetelmin ja mittarein. Laadun ja turvallisuuden seurantaa arvioidaan ja siihen liittyen raportoidaan organisaation ohjeiden mukaisesti.

Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä arvioidaan yksikkötasolla tiimipalavereissa ja turvallisuuskävelyiden yhteydessä. Riskienhallinnan prosessiin sisältyy riskeihin liittyvien ennaltaehkäisevien tai riskien hallintaa vahvistavien toimenpiteiden nimeäminen ja toimeenpano. Riskienhallinnanprosessin seuranta kirjataan Haipro-järjestelmään.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta tehdään TampereMission linjauksen mukaisesti huhtikuussa, elokuussa ja joulukuussa. Yksikönpäällikkö vastaa seurannan kirjaamisesta ja varmistaa täydennetyn suunnitelman julkaisun. Tieto selvityksen ja seurannan perusteella mahdollisesti havaittujen puutteellisuuksien korjaamisesta kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.