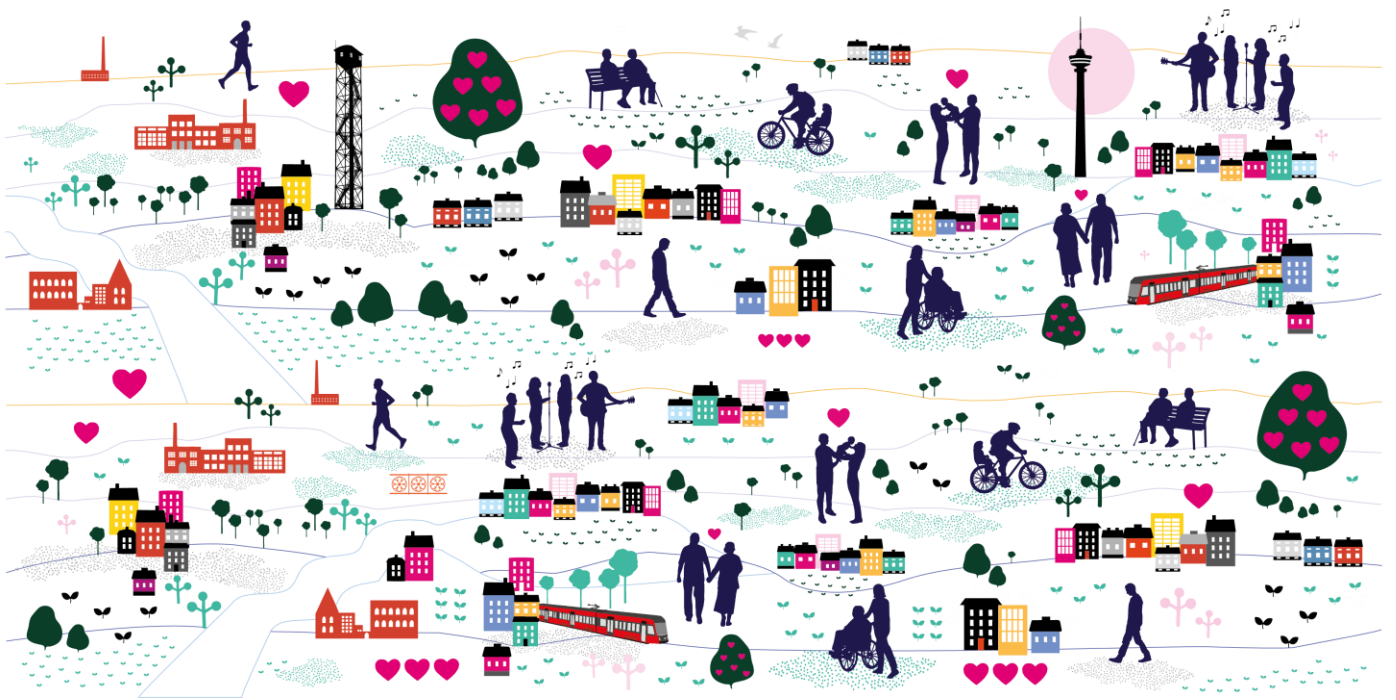




OMAVALVONTAOHJELMA

TampereMissio Palvelut Oy

Ikäihmisten ja kehitysvammaisten palvelut

17.06.2026

TAMPERE
MISSIO 

Sisällysluettelo

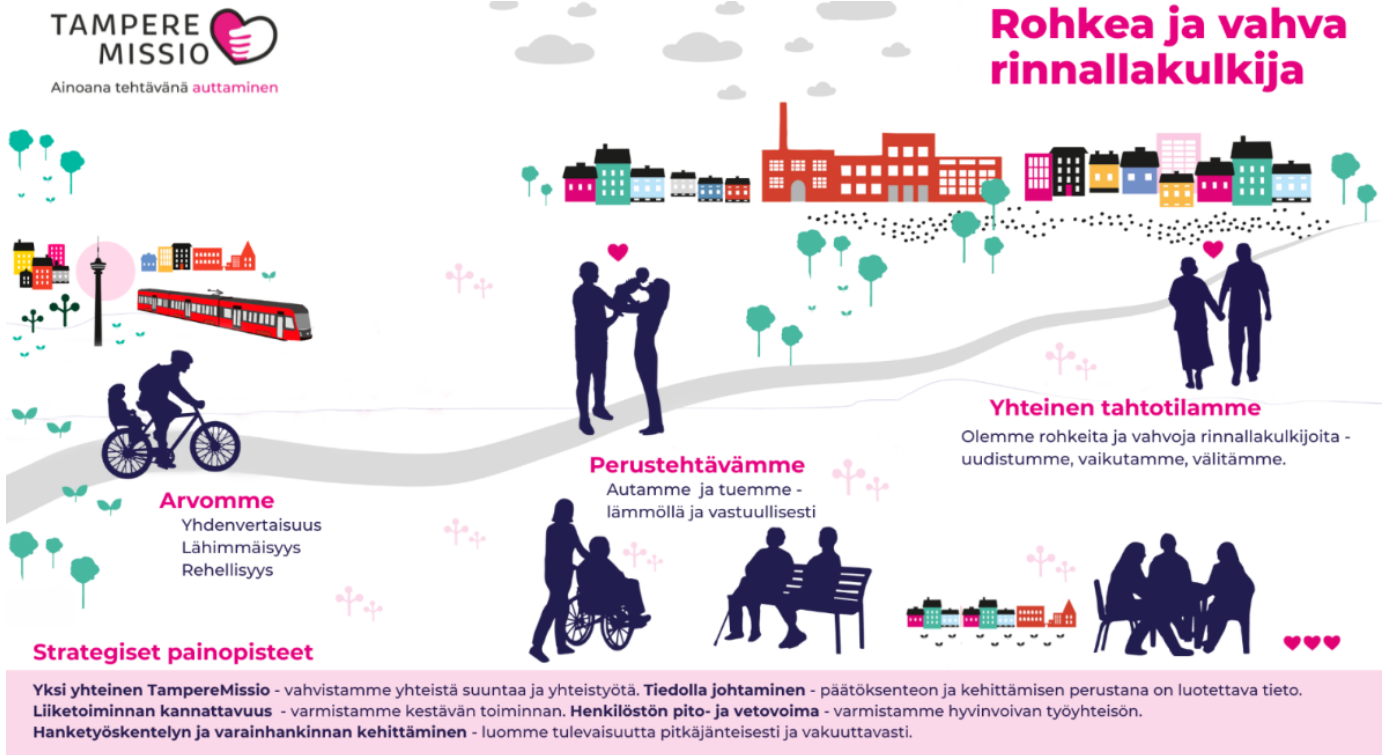
1. Johdanto	4
2. TampereMissio Palvelut Oy:n toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
3. Omavalvonnasta	6
4. Asiakkaat	7
4.1. Asiakkaan asema ja oikeudet	7
4.2. Asiakaspalaute	8
4.3. RAI -mittari	8
4.4 Asiakastyytyväisyys	8
5. Henkilöstö	9
5.1. Rekrytointi	9
5.2. Perehdyttäminen	9
5.3. Osaamisen kehittäminen	10
5.4. Työsuojaus	10
5.5. Henkilöstötyytyväisyys	11
5.6. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus	11
6. Toimintaamme liittyvät riskit ja varautuminen	12
7. Viestintä	13
6.1 Sisäinen ja ulkoinen viestintä	13
6.2 Strateginen viestintä	13
6.3 Sosiaalinen media, tietosuoja ja tietoturva	14



Omavalvontaohjelman päivitys

Päivämäärä	Päivityksen sisältö
17.6.2026	Tarkennettu omavalvonnan päivittämistä ja seurantaa. Päivitetty organisaatio organisaatiomuutoksen mukaiseksi. Lisätty TampereMissio strategia v. 2026–2027. Lisätty TampereMission johtamislupaukset





Kuva 1. Strategiamme kuvana.

TampereMissiossa olemme luoneet johtamistyön ohjenuoraksi johtamislupaukset. Lupauksen tekemiseen olemme osallistaneet kaikki TampereMission esihenkilöt. Johtamislupauksia käytetään keskustelussa yhtenä teemana henkilöstön kanssa, kun käymme läpi TampereMission strategia- ja arvokeskusteluita.





ilmoitustaululla sekä ulkoisilla nettisivuillamme. Yksiköidemme omavalvontasuunnitelmissa kuvataan yksikön palvelua sekä sen toteuttamista yksityiskohtaisemmin. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmien toteutumista seurataan yksiköissä yksikön vastuuhenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja seurannan perusteella tehdyt toimenpiteet kirjataan omavalvontasuunnitelman toiselle sivulle taulukkomuotoon. Seurantaa tehdään mm. henkilöstö- ja läheistyytyväisyyskyselyn tuloksien pohjalta tehtyihin toimenpiteisiin sekä yksikössä tehtyihin Haipro-ilmoituksiin ja niiden pohjalta tehtyihin toimenpiteisiin.

4. Asiakkaat

4.1. Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Palveluissamme oleville asiakkaillemme laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä toimintasuunnitelma, joka pohjautuu viranomaispäätökseen eli hyvinvointialueen viranomaisen tekemään asiakassuunnitelmaan. Toimintasuunnitelman laatimisessa ovat mukana asiakkaan läheiset, mikäli asiakas niin haluaa. Toimintasuunnitelma toteutumista seurataan säännöllisesti yksiköissämme.

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

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



4.2. Asiakaspalaute

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

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

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

4.3. RAI -mittari

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

4.4 Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakkaidemme tyytyväisyyttä kyselyllä vuosittain. Kysely toteutetaan sähköisesti sekä ”hymynaamakuvioin” ja avoimin kysymyksin. Asiakkaan on mahdollista vastata kyselyyn joko itsenäisesti tai



läheisen / omahoitajan tai -ohjaajan avustamana. Kyselyssä kartoitetaan asiakkaiden tyytyväisyyttä kohtaamiseen, henkilöstöömme, tiloihimme ja niiden turvallisuuteen, mahdollisuuteen elää omannäköistä elämää. Kyselyn tulokset käsittelemme yksiköissämme henkilöstömme kanssa, läheistenilloissa ja kyselyn tulosten yhteenveto lähetetään kirjallisesti kaikille läheisille. Kyselyn perusteella kehitämme toimintaamme yksiköissämme sekä organisaatiotasolla.

5. Henkilöstö

5.1. Rekrytointi

Tunnistamme alan henkilöstöön liittyvän tulevaisuuden saatavuushaasteen ja teemme toimenpiteitä eläköitymisen myötä poistuvan henkilöstön tilalle saamme uusia, koulutettuja työntekijöitä. Palkatessamme uusia työntekijöitä esihenkilö tarkistaa palkattavalta työntekijältä henkilöllisyystodistuksen, tutkintotodistuksen, sekä Julkiterhikistä tai -suosikista ammattihenkilön ammattioikeudet ja mahdollisuuksien mukaan suositteletiedot edelliseltä työnantajalta. Lisäksi tarkistetaan tarvittaessa ensiapukoulutuksen voimassaolo, hygieniapassi sekä lääkehoitoon oikeuttavan teoriapätevyyden tilanne. Opiskelijalta tarkistetaan opinto-oikeus. Työntekijöillämme on aina tehtävään riittävä suomen kielen taito. Uusilta työntekijöiltä, jotka tulevat yli kolmen kuukauden työsuhteeseen ikäihmisten tai kehitysvammaisten palveluyksikköön tarkistamme myös rikosrekisteriotteen.

5.2. Perehdyttäminen

Vastuu uuden henkilön perehdyttämisestä on esihenkilöllä. Esihenkilö voi nimetä tiimin jäseniä toimimaan perehdyttäjänä, mutta hän vastaa perehdytyksen kokonaisuudesta. Olemme laatineet yhteisen perehdytysohjelman, joka löytyy Intranetistämme. Lisäksi yksiköt ja tiimit ovat laatineet yhteistä perehdytysohjelmaa täydentäviä perehdytysmateriaaleja. Kiinnitämme huomiota myös lyhytaikaisten sijaisten ja perehdytykseen, jolloin on erityisen tärkeää oppia nopeasti tuntemaan yksikön keskeiset toimintatavat ja asiakkaat. Pyrimme siihen, että jokainen uusi asuinpalveluihin tuleva pidempään määräaikaiseen tai vakituiseen työsuhteeseen tuleva työntekijä olisi perehdytysvuorossa yksi tai kaksi työpäivää.



●



5.5. Henkilöstötyytyväisyys

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

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

Esihenkilö käy työsuhteensa päättävän henkilön kanssa lisäksi lähtöhaastattelun, jonka tarkoituksena on kuulla lähtijän ajatuksia työstään. Käytämme palautteita hyväksi kehittämällä työoloja.

5.6. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus

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

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



6. Toimintaamme liittyvät riskit ja varautuminen

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

Toiminnassamme asiakkaisiin liittyviä riskejä ovat lääkepoikkeamat ja asiakastapaturmat. Lääkehoidon riskejä ja niiden ennaltaehkäisyä on kuvattu tarkemmin organisaatiotasoisessa lääkehoidon suunnitelmassa ja yksikkökohtaisissa suunnitelmissa. Meillä tapahtuvat asiakastapaturmat ovat pääasiallisesti kaatumisia. Rajoittamistoimenpiteitä tehdään harvoin moniammatillisen yhteistyön ja läheisten kanssa tehdyn tarkan harkinnan jälkeen.

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

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

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



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

TampereMissiossa on lisäksi erikseen laadittu organisaatiotasoinen ohje vakavien vaaratilanteiden tunnistamiseksi ja tutkimiseksi.

7. Viestintä

Viestintä tukee toimintamme laatua, turvallisuutta, avoimuutta ja luotettavuutta. Tavoitteenamme on varmistaa, että asiakkailta, läheisiltä, henkilöstöllä, yhteistyökumppaneilla ja viranomaisilla on käytettävissään ajantasainen tieto toiminnastamme.

6.1 Sisäinen ja ulkoinen viestintä

Sisäisen viestinnän tavoitteena on varmistaa henkilöstön tiedonsaanti, osallistuminen sekä yhteisten toimintatapojen toteutuminen. Keskeisiä sisäisen viestinnän kanaviamme ovat Intranet, henkilöstöpalaverit ja muut sähköiset viestintävälineet. Intranetistä henkilöstö löytää toimintaohjeet, omavalvontaan liittyvät asiakirjat sekä muut työssä tarvittavat materiaalit. Henkilöstön osaamisen kehittämistä tuetaan Kampus-oppimisympäristön avulla sekä sähköisellä koulutusjärjestelmällämme.

Ulkoista viestintää toteutetaan TampereMissio tasolla. Organisaation yleinen viestintä, rekrytointiviestintä ja muu koko yhdistystä koskeva ulkoinen viestintä toteutetaan pääsääntöisesti TampereMission verkkosivuilla ja yhteisissä sosiaalisen median kanavissa.

6.2 Strateginen viestintä



Viestintä tukee TampereMission strategian, vision ja arvojen toteutumista sekä niiden käytännön toimeenpanoa arjen työssä. Viestinnän avulla varmistamme, että henkilöstöllä, asiakkailta, läheisillä ja muilla sidosryhmillä on yhteinen ymmärrys toimintamme tavoitteista, toimintatavoista ja palvelulupauksesta.

Strateginen viestintä tukee organisaation johtamista, muutosten läpivientiä ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Viestinnällä vahvistamme vastuullista, yhdenvertaista ja asiakaslähtöistä toimintakulttuuria sekä teemme näkyväksi palveluidemme vaikuttavuutta ja yhteiskunnallisen yrityksen tehtävää.

Viestintä tukee TampereMission brändiä, mainetta ja riskienhallintaa. Organisaatiolla on yhteiset viestintälinjaukset, toimintatavat ja vastuut, joiden avulla varmistetaan yhtenäinen, oikea-aikainen ja luotettava viestintä normaalioloissa sekä poikkeus- ja kriisitilanteissa. Häiriö- ja kriisitilanteissa viestinnällä varmistetaan erityisesti asiakkaiden, läheisten, henkilöstön, viranomaisten ja muiden keskeisten sidosryhmien ajantasainen tiedonsaanti sekä organisaation toimintakyvyn säilyminen.

6.3 Sosiaalinen media, tietosuoja ja tietoturva

TampereMissio Palvelut Oy:n ensisijainen sosiaalisen median kanava on Instagramissa toimiva tamperemissiopalvelut-tili, jonka tarkoituksena on välittää läheisille ja muille sidosryhmille julkista tietoa yksiköidemme arjesta ja toiminnasta rehellisesti sekä avoimesti.

Henkilötietojen käsittelyssä noudatamme tietosuojalainsäädäntöä, tietoturvavaatimuksia sekä organisaation ohjeistuksia. Asiakkaiden yksityisyydensuoja huomioidaan kaikessa viestinnässä sekä sosiaalisen median käytössä ja sen toteutuminen on ensisijaista. Kuvien julkaiseminen perustuu asiakkaan kirjalliseen suostumukseen, ja asiakkaan halukkuus esiintyä kuvissa varmistetaan lisäksi jokaisen kuvaustilanteen yhteydessä suullisesti.

TampereMission EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste löytyy osoitteesta <https://tamperemissio.fi/tietosuojaseloste/>. Henkilötietojen käsittelyssä noudatamme tietosuojalainsäädäntöä sekä organisaation tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Asiakas- ja henkilöstötietojen luottamuksellisuus, eheys ja turvallinen käsittely varmistetaan käyttöoikeuksien hallinnalla, henkilöstön perehdytyksellä sekä turvallisilla toimintatavoilla. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät tarkemmat ohjeet ovat henkilöstön saatavilla Intranetissä.

