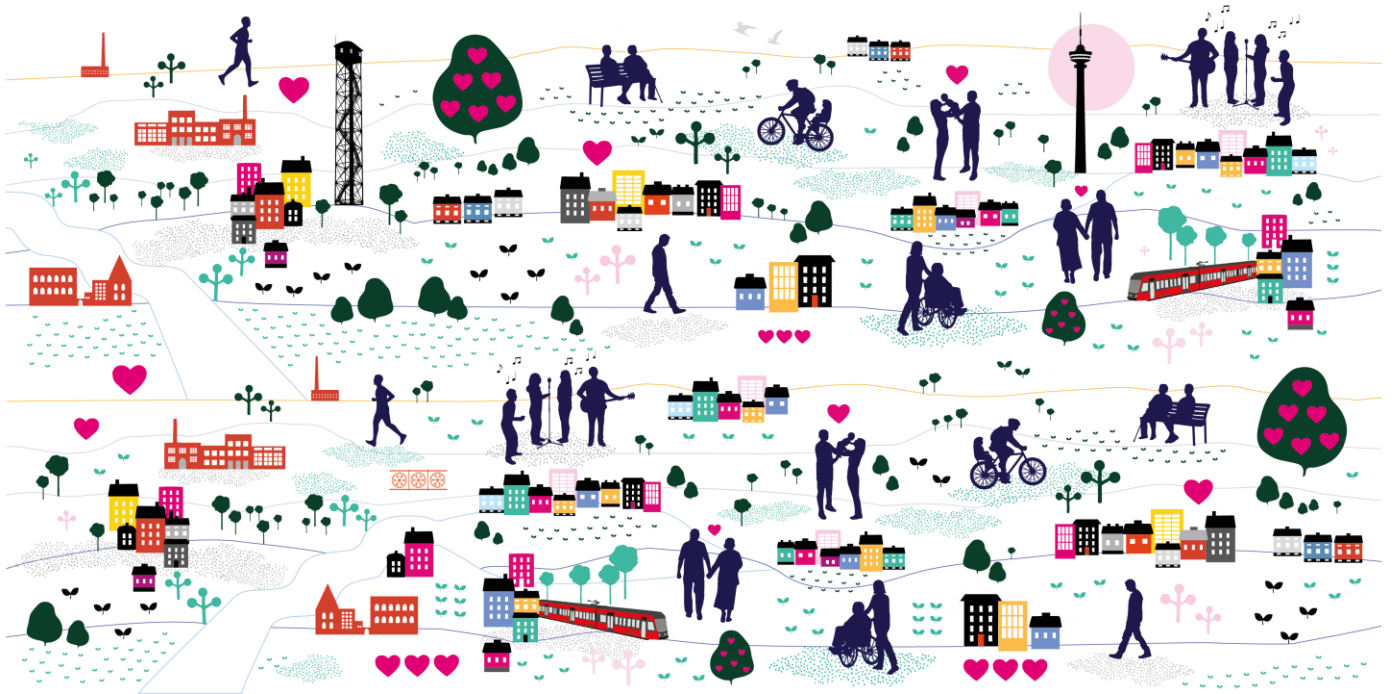




OMAVALVONTASUUNNITELMA

TampereMissio Palvelut Oy

Kehitysvammapalvelut
Päivä- ja työtoiminta
Villa, Aktiivi ja Työtoiminta

**TAMPERE
MISSIO** 

Sisällysluettelo

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.....	7
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	8
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	10
3.1. Palvelujen saatavuuden varmistaminen	10
3.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	11
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	11
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	11
3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	12
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	12
3.3.2 Toimitilat ja välineet	14
3.4. Asiakastyöhön 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	31
4.3. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	31
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	31
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
30.7.2026	Yhdistetty aiemmin erilliset Villan, Aktiivin ja Työtoiminnan omavalvontasuunnitelmat. Laadittu suunnitelma Valviran 8.5.2024 antaman määräyksen mukaisesti. Hyödynnetty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen runkoa suunnitelman laatimisessa.
2.10.2026	Työtoiminnan osoitteenmuutos: Koivistontie 55 → Aleksanterinkatu 31 A 1 Asiakaspaikkamäärän muutos: päivätoiminta Villa ja Työtoiminta yhteensä aiemmin 135, nyt Villa 30 ja Työtoiminta 45 asiakasta päivittäin paikalla



1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: TampereMissio Palvelut Oy
Y-tunnus: 3007958–1
SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus): 1.2.246.10.30079581.10.15
Yhteystiedot: Kyttälänkatu 7 A, 33100 Tampere
Toimitusjohtaja Arja Laitinen
puh. 040 868 0980, arja.laitinen@tamperemissio.fi
Kunta: Tampere
Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)
TampereMission omavalvontaohjelma: <https://tamperemissio.fi/omavalvonta/>

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: TampereMissio Päivä- ja työtoiminta

Palvelupisteet (3 kpl): TampereMissio Aktiivi
Rongankatu 8
33100 TAMPERE

TampereMissio Villa
Koivistontie 55
33820 TAMPERE

TampereMissio Työtoiminta
Aleksanterinkatu 31 A 1
33100 TAMPERE

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:
Yksikönjohtaja Johanna Risku puh. 050 381 3622, johanna.risku@tamperemissio.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja asiakaspaikat:

Päivätoiminta Aktiivi: enintään 25 asiakasta päivittäin paikalla

Päivätoiminta Villa: enintään 30 asiakasta päivittäin paikalla

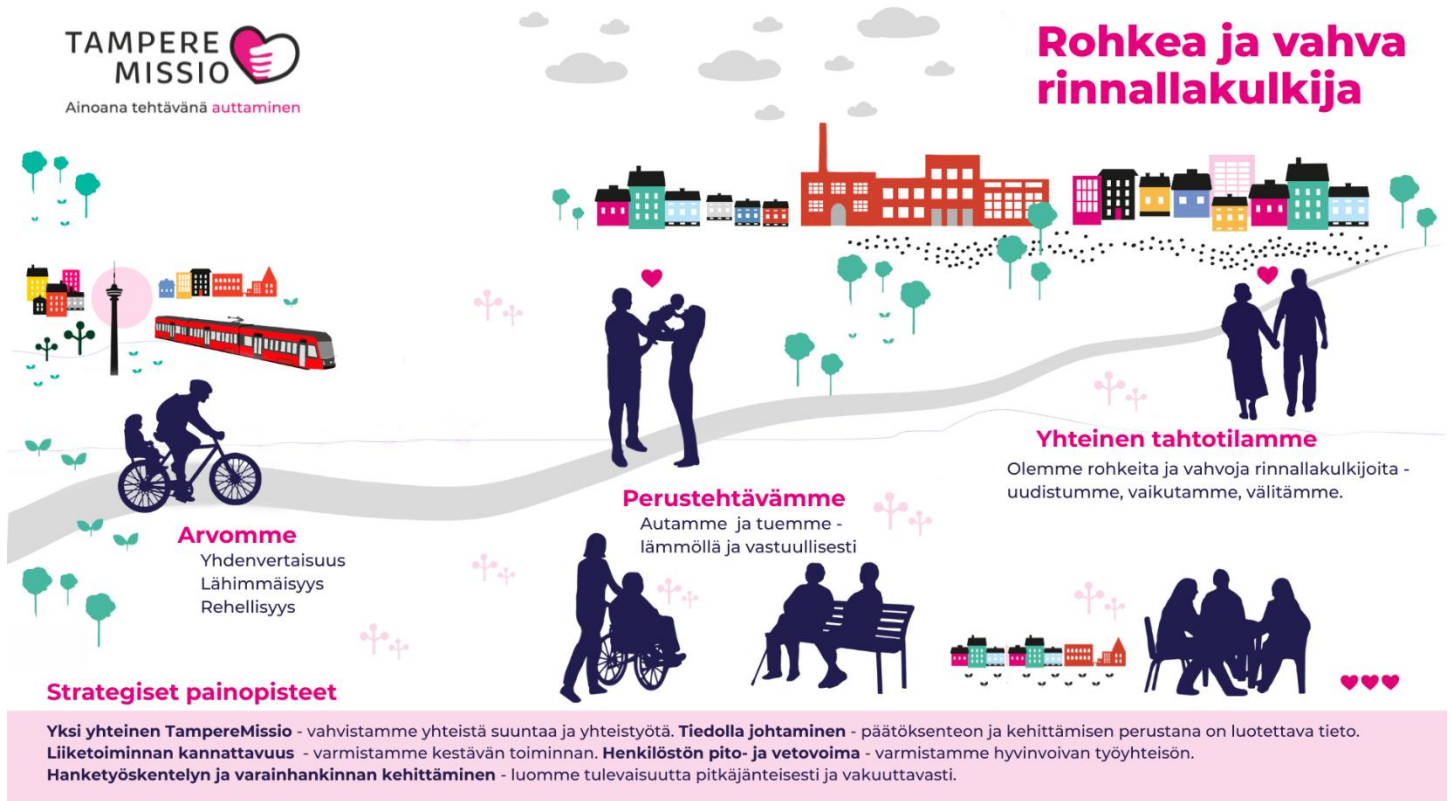
Työtoiminta: enintään 45 asiakasta päivittäin paikalla



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 niiden saavuttamiskeinoihin. TampereMission Päivä- ja työtoiminnassa toimintaa ohjaavat TampereMission strategia ja arvot, joita ovat yhdenvertaisuus, lähimmäisyys ja rehellisyys. Päivä- ja työtoiminnan toimintaperiaatteiden taustalla oleva strategia on kuvattu kuvassa 1, johtamislupaukset kuvassa 2 sekä TampereMission arvot taulukossa 1.



Kuva 1. TampereMission strategia 2025–2027



Kuva 2. TampereMission johtamislupaukset



Taulukko 1: Miten toimintaa ohjaavat arvot näkyvät TampereMissio Päivä- ja työtoiminnassa?

Miten lähimmäisyys näkyy toiminnassamme?	• Olemme ihminen ihmiselle • Huomioimme, kohtaamme ja autamme arvostavasti • Olemme rehellisiä, aitoja ja hyväntahtoisia • Pidämme huolta toisistamme • Kohtaamme arvostavasti ja olemme läsnä • Luomme positiivista ja kannustavaa ilmapiiriä • Pyrimme asettumaan toisen asemaan ja ymmärtämään • Toimimme yhdessä ihmisten kanssa • Olemme heikomman puolella
Miten rehellisyys näkyy toiminnassamme?	• Lupaamme sen minkä voimme toteuttaa, pidämme sen minkä lupaamme • Täytämme kaikille sidosryhmille antamamme lupaukset • Kannamme kukin oman vastuamme osana työyhteisöä • Toimimme eettisesti, ekologisesti ja sosiaalisesti kestävällä tavalla • Rakennamme kestävää kannattavuutta • Rakennamme ja vahvistamme avoimuuden kautta luottamusta • Voimme tehdä virheitä, otamme ne avoimesti esille ja opimme niistä yhdessä • Noudatamme lakeja, sopimuksia ja TES:a kaikessa toiminnassamme • Teemme aina parhaamme
Miten yhdenvertaisuus näkyy toiminnassamme?	• Yhdistämme erilaisia ihmisiä – yhteisöt koostuvat yksilöistä • Meille kaikki ihmiset ovat yhtä arvokkaita ja hyväksytyjä • Hyväksymme erilaisuuden • Vaalimme osallisuutta ja monimuotoista työympäristöä • Kaikilla on mahdollisuus tulla näkyväksi ja kuulluksi, tuntea olonsa arvostetuksi ja hyväksytyksi • Meillä asiakas on oman elämänsä asiantuntija

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty kokonaisuudessaan kevään ja kesän 2026 aikana. Omavalvontasuunnitelma korvaa aiemmat palvelupisteiden erilliset omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu myös muiden toimintaa ohjaavien lakisääteisten suunnitelmien ajantasaisuus.

Suunnitelman laatimisessa on hyödynnetty Päivä- ja työtoiminnan asiakkailta ja heidän läheisiltään saatua palautetta ja sen teemoja on käyty henkilöstön kanssa läpi yhteisissä tiimipalavereissa. Omavalvontasuunnitelman seurantaan osallistetaan koko Päivä- ja työtoiminnan henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä.



2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät TampereMissio Päivä- ja työtoiminnassa tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut. Niihin kuuluvat palveluntuottajan omana toimintana tuottama palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut sekä palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Rongankatu 8: siivouspalvelu: ISS-palvelut Oy, vuokramatot: Lindström Oy, kiinteistönhuolto ja vartiointi: HH-kiinteistöpalvelut Oy, asiakkaiden viriketoiminta: tmi Heidi Penttinen

Koivistontie 55: kiinteistönhuolto ja vartiointi: HH-kiinteistöpalvelut Oy, asiakkaiden viriketoiminta: Ahjolan kansanopisto

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Päivä- ja työtoiminnassa alihankkijoiden suorituskyyä 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

TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja laatimisesta vastaa yksikönjohtaja Johanna Risku (puh. 050 381 3622, johanna.risku@tamperemissio.fi)

Omavalvonnan seuranta

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö johtaa vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä otetaan huomioon palautetieto, joka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon.

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.

Omavalvontasuunnitelmaan tehdyistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöä. Seurannan myötä tehtävät muutokset julkaistaan TampereMission verkkosivuilla ja palvelupisteiden ilmoitustauluilla.

Omavalvontasuunnitelman seurannasta vastaa yksikönjohtaja Johanna Risku.

Omavalvontasuunnitelman saavutettavuus ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, eikä se sisällä salassa pidettävää tai turvaluokiteltua tietoa.

Omavalvontasuunnitelmasta pyritään tekemään sisällöllisesti mahdollisimman saavutettava asiakkaille ja sitä



käydään läpi heille soveltuvalla tavalla esimerkiksi yhteisöpalavereissa. Omaevalvontasuunnitelma on yksikön yhteisten tilojen ilmoitustaululla julkisesti nähtävänä, jotta kaikki siitä kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaevalvontasuunnitelma on saatavilla sähköisessä muodossa

[TampereMission verkkosivuilta](#).

Päivitetty omaevalvontasuunnitelma lähetetään yksikönjohtajan toimesta TampereMission tiedottajalle, joka julkaisee sen ulkoisella verkkosivulla. Seuranta dokumentoidaan omaevalvontasuunnitelmaan (s. 3) ja lähetetään samaan tapaan neljän kuukauden välein TampereMission tiedottajalle julkaistavaksi.

Yksikönjohtaja vastaa päivityksiin ja seurantoihin liittyvästä tiedottamisesta yksikön henkilöstön, asiakkaiden ja heidän läheistensä osalta ja tulostaa viimeisimmän version luettavaksi ilmoitustaululle.

Omaevalvontasuunnitelman aiemmat versiot arkistoidaan sähköisessä muodossa.

Henkilöstön sitoutuminen omaevalvontasuunnitelmaan

Omaevalvontasuunnitelma toimii arjen työvälineenä, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Henkilöstön perehtyminen, osaaminen ja sitoutuminen omaevalvontaan varmistetaan osallistamalla heidät omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan. Yksikön päivittäiseen toimintaan liittyvät ohjeet ovat omaevalvontasuunnitelman mukaiset ja asianmukainen toteutuminen päivittäisessä toiminnassa varmistetaan selkeällä vastuunjaolla, hyvällä vuorovaikutuksella ja yhteistyöllä. Omaevalvontasuunnitelmaa käydään läpi yhteisissä tiimipalavereissa, jotta saadaan varmuus siitä, että henkilöstö tietää sen sisällön. Tiimipalavereista tehdään muistiot, jotta myös poissaolleet voivat saada saman tiedon. Palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omaevalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.



Kuva 3. Koivistontie 55:n toimipiste



3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1. Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan asiakasohjauksesta ja ohjaa palvelutarpeen kartoituksen myötä päiväaikaista palvelua tarvitsevia asiakkaita tutustumaan yksikköön. Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluista nimettyjen omatyöntekijöiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ennen asiakkuuden alkamista ja sen aikana. Uudelle asiakkaalle nimetään henkilöstöstä omaohjaaja, joka vastaa vammaispalvelujen toteuttamissuunnitelman laatimisesta kahden kuukauden sisällä asiakkuuden alkamisesta. Asiakkuuden alkaessa varmistetaan riittävä tiedonsiirto yhteistyössä uuden asiakkaan mahdollisen asumisyksikön edustajan ja hänen läheistensä & muiden tarvittavien tahojen kanssa.

TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu taulukossa 2.

Taulukko 2: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Haasteet asiakasohjauksessa	Riskin todennäköisyys vähäinen	Tiivis yhteistyö Pirhan vammaispalveluiden omatyöntekijöiden kanssa Toiminnan kehittäminen yhteistyössä Pirhan kanssa Ulkoisen viestintä, tunnettuuden vahvistaminen Toiminnan esittelemine ja näkyvyys esim. some, tapahtumat
Haasteet tiedonsiirrossa ennen asiakkuuden alkamista ja sen aikana	Riskin todennäköisyys vähäinen	Hyvä ja tiivis yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa ennen asiakkuuden alkamista Asiakkaan tilanteen, toiveiden ja tarpeiden kartoittaminen Palveluluokan määrittäminen yhdessä asiakasohjauksen kanssa
Asiakkuuden alkamiseen liittyvät haasteet	Riskin todennäköisyys vähäinen	Omaohjaajan nimeäminen Aktiivinen tutustuminen asukkaaseen, luottamuksen vahvistaminen Palvelun tavoitteiden määrittäminen, vammaispalvelujen toteuttamissuunnitelman laatiminen Yhteistyö asiakkaan elämään liittyvien tahojen kanssa





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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ks. TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma (sis. mm. kriittisen infran häiriöt ja turvallisuusuhat)	Ks. TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma	Ks. TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma

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 päivä- ja työtoiminnan palveluille asetettavista laatuvaatimuksista ja laadunhallinnan toteutuksesta. Palvelun arvioinnissa käytetään erilaisia organisaatiotasolla määriteltyjä laadunhallinnan työkaluja ja mittareita, 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 (vammapalvelulaki) palveluille asetetut laatuvaatimukset on otettu palvelun toteuttamisessa huomioon.

TampereMission johdon nimeämä työsuojelupäällikkö vastaa organisaation riskienhallinnan periaatteista ja resursseista sekä lakisääteisten vaatimusten täyttämisestä. TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan riskienhallinnasta – päivittäisestä turvallisuudesta, riskien tunnistamisesta, työturvallisuudesta ja omavalvontasuunnitelmien toteutumisesta – vastaa yksikönjohtaja. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus raportoida arjen riskeistä ja noudattaa annettuja ohjeita. Päivä- ja työtoimintaan on nimetty työsuojeluvaltuutettu ja tämän varahenkilö vuosille 2026–2028.

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

- TampereMissio Päivä- ja työtoiminta lääkehoitosuunnitelma (päiv. 11.3.2026)



- Koivistontie 55:

- Omavalvontasuunnitelmassa on viitattu seuraaviin, toiminnan laatua varmistaviin organisaatiotason asiakirjoihin:

- ## Asiakasturvallisuus

TampereMissio päivä- ja työtoiminnan riskienhallintaan liittyy keskeisesti riskien arviointi niin työntekijöiden kuin asiakkaiden näkökulmasta. Asiakasturvallisuuden varmistaminen on koko henkilöstön tehtävä ja käymme turvallisuuteen liittyviä asioita läpi tiimipalaverien lisäksi myös asiakkaiden kanssa viikoittain arjessa ja kuukausittaisissa yhteisöpalavereissa. Asiakasturvallisuutta uhkaavia elementtejä arvioidaan ja niitä pyritään mahdollisuuksien mukaan poistamaan. Mikäli poistaminen ei ole mahdollista, pyrimme kasvattamaan asiakkaidemme tietoisuutta niiden olemassaolosta ja vahvistamaan heidän turvallisuusajatteluaan kertaamalla asiakkaiden ymmärtämällä tasolla toimintakäytäntöjä mahdollisen vaaran uhatessa.

Tulipalotilanteiden varalle TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan palvelupisteissä on automaattinen paloilmoitin- ja sammutusjärjestelmä. Kiinteistön omistaja vastaa näiden järjestelmien toimintavarmuudesta ja sammutuskaluston käyttökunnosta muun muassa säännöllisten huoltojen avulla. Koskikotiin ja Koivistontien toimipisteeseen on laadittu pelastussuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa yksikönjohtaja. Asiakkaiden kanssa toteutetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa poistumisharjoitus, joka dokumentoidaan pelastussuunnitelman liitteeksi. Sisäiset palotarkastukset tehdään kaksi kertaa vuodessa. Sisäisestä tarkastuksesta ja palotarkastuslomakkeen täyttämisestä vastaavat yksikönjohtaja. Pirkanmaan pelastuslaitos tekee kiinteistöihin säännöllisesti palotarkastuksia.

Henkilökunnan turvallisuusajattelua vahvistetaan mm. perehdytyksen yhteydessä ja erilaisin koulutuksin. TampereMissio Päivä- ja työtoiminnassa perehdytykseen sisältyy turvallisuuskävely, jossa työntekijä kiertää



yksikönjohtajan, työsuojeluvaltuutetun tai tämän varahenkilön 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. Henkilökunta päivittää säännöllisesti ensiapuosaamistaan organisaation linjausten mukaisesti.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

TampereMissio päivä- ja työtoiminta toimii kolmessa toimipisteessä: päivätoiminta Aktiivi Rongankatu 8:ssa Koskikodin tiloissa Tampereen ydinkeskustassa, päivätoiminta Villa Koivistontie 55:n tiloissa Koivistonkylän kaupunginosassa ja Työtoiminta Aleksanterinkatu 31 A 1:ssa.

Koivistontie 55:n toimipiste on aiemmin asumisyksikön käytössä ollut v. 1978 valmistunut kiinteistö, johon kuuluu kolmekerroksinen päärakennus ja yksikerroksinen lisärakennus ”rivari”. Päärakennuksen alin kerros on yhteiskäytössä pääosin ruokailutilana. Koivistontie 55:ssä on käytössä isoja koneita ja laitteita, esimerkiksi pesulassa pesukone ja kuivausrumpu, keittiössä suurtaloustiskikone ja höyryuuni ja puutyöpajalla puuntyöstöön tarkoitettuja työkoneita. Henkilökunta ohjaa ja valvoo aina asiakkaita koneiden ja laitteiden turvallisessa käytössä. Toimitilojen ilmanvaihtoa on tehostettu korvausilmaventtiilein ja koneellisen ilmanvaihdon avulla. Kaikua ja melua on pyritty hillitsemään erilaisin akustiikkalevyin sekä toiminnallisin menetelmin (pienryhmät).

Työtoiminnan toimitila on as. oy. Tampereen Aleksanterinkatu 31:n vuonna 1959 valmistuneen kerrostalon toisessa kerroksessa. Työtoiminnan toiminnassa suuntaudutaan vahvasti oman toimitilan ulkopuolelle ja hyödynnetään myös muita TampereMission keskustan tiloja.

Päivätoiminta Aktiivi toimii Rongankatu 8:n Koskikoti-kiinteistön ensimmäisessä kerroksessa. Aktiivi käyttää myös kiinteistön yhteiskäyttötiloja, kuten kuntosalia ja ryhmä- ja toimistotiloja.



Kuva 4. Rongankatu 8:n toimipiste, päivätoiminta Aktiivin toimitila on Koskikodin ensimmäisessä kerroksessa





syksyllä 2025). 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. Yksikönjohtaja 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 2025 ja sen toteutumisesta Päivä- ja työtoiminnassa vastaa yksikönjohtaja tietosuojavastaavalta saamiensa ohjeiden mukaisesti. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa vastaa yksikönjohtaja. 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. Päivä- ja työtoiminnan 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 nähdén arvioidaan ja varmistetaan tilannekohtaisesti käytännön tasolla. Yksikönjohtaja vastaa henkilöstön käyttöopastuksesta osana perehdytystä ja varmistaa riittävän osaamisen tason tämän jälkeen. Asiakkaan yksilölliset tarpeet, yksityisyyden suoja ja itsemääräämisoikeus huomioidaan teknologian soveltuvuutta arvioitaessa ja hyödynnettäessä. TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan henkilökunta vastaa asiakkaiden käyttöopastuksesta ja tarvittavien suostumusten pyytämisestä ja asiakkaan informoinnista tarvittaessa.

TampereMissio Päivä- ja työtoiminnassa on vartiointipalvelu (HH-kiinteistöt/ Tampereen vartiointi). Hälytysjärjestelmä kytketään päälle henkilökunnan poissaolon ajaksi tarvittaviin tiloihin. Asiakkaiden yhteiskäytössä olevia teknologisia laitteita ovat mm. tietokoneet ja pelikonsolit, joita hyödynnetään niin viriketoiminnassa, kommunikaation tukena kuin esimerkiksi työn haussa.

Asiakkaiden 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 yksikönjohtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Vastuuhenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja piti alkuvuonna 2025 infektioturvallisuuskoulutuksen (2 h) koko henkilöstölle. Täydennyskoulutusta aiheeseen on saatavilla verkkokoulutuksena Majakassa ja Pirhan sivuilla ([Hygieniakäytäntöjen perehdytystä sote:n työntekijöille](#)). Päivä- ja työtoiminnassa on nimetty jokaiseen palvelupisteeseen oma hygieniayhdyshenkilö, joka mahdollisuuksien mukaan osallistuu Pirhan järjestämiin tapaamisiin ja tuo yksikköön tietoa esim. päivitetystä ohjeista. Päivitetyt ohjeet tulevat myös yksikönjohtajan sähköpostiin.

Päivä- ja työtoiminnan henkilökunnalla on vastuu yksikön siisteydestä ja puhtaudesta. Tilojen puhtaudesta huolehditaan siivouksen työohjeen mukaisesti. Asiakkaat voivat halutessaan osallistua yhteisten tilojen siivoukseen. Päivätoiminta Aktiivissa yhteisten tilojen siivouksen tekee kerran viikossa siivousalan ammattilainen ISS-siivouspalvelusta.

Toimitilojen ikkunoiden pesusta vastaa ulkopuolinen toimija ja se kilpailutetaan vuosittain

Päivä- ja työtoiminnassa pyritään lajittelemaan kaikki jätteet asianmukaisesti (seka-, bio-, pahvi-, paperi-, lasi-, metalli-, muovi-, ongelma- ja elektroniikkajäte, tietosuoja- ja särmäjäte) toimitiloissa sijaitseviin keräysastioihin ennen ulkona oleviin jäteastioihin/ syväkeräyssäiliöihin tai muihin keräyspaikkoihin vientiä. Hoitotoimenpiteiden myötä syntyvä särmäjäte laitetaan välittömästi asianmukaiseen särmäjäteastiaan.

Infektioiden torjuntaan liittyviin käytäntöihin on mahdollista saada vinkkejä hygieniahoitajan käynniltä ja koulutuksista. Yksikönjohtaja työstää paraikaa hygieniahoitajan ohjeiden mukaista infektioidentorjuntasuunnitelmaa Päivä- ja työtoimintaan.



3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

TampereMissiossa on laadittu organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma (päiv. 4.2.2026), jota noudatetaan Päivä- ja työtoiminnassa. TampereMission Päivä- ja työtoiminnan lääkehoitosuunnitelma (päiv. 11.3.2026) on STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen ja sen on hyväksynyt yksikön lääkeshoidosta 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 yksikönjohtajan kanssa. Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta Päivä- ja työtoiminnassa vastaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti vastuusairaanhoitaja ja yksikönjohtaja. Arjen lääkeshoidosta vastaavat kaikki lääkeluvalliset työntekijät.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä 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.

Päivä- ja työtoiminnan asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia terveydenhuollon laitteita ovat muun muassa pyörätuoli, rollaattorit, verensokerimittarit ja kuulokojeet. Laitteet ja tarvikkeet on hankittu apuvälinelainaamosta tai saatu hoitavalta taholta käyttöön ja vastuu niiden huollosta on asumisen palveluilla tai lapsuudencodeissa asuvien läheisillä. Mikäli laitteiden tai tarvikkeiden toiminnassa havaitaan poikkeavuutta tai huollon tarvetta, asiasta ilmoitetaan asiakkaan kotiin.

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

Mahdollisista vaaratilanteista tehdään ilmoitukset Haipron 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 lääkinällisten laitteiden turvallisesta käytöstä ja vaaratilanneilmoituksista löydät seuraavista asiakirjoista: Lääkinällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen (STM:n julkaisu 2024:3) ja Fimean



määräys ”Lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus” ja ohje ”Vaaratilanteessa olleen lääkinällisen laitteen käsittely” (Fimea 1/2023).

Yksikössä käytössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikönjohtaja Johanna Risku puh. 050 3813 622, johanna.risku@tamperemissio.fi.

Asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä on kartoitettu asiakkaiden kanssa keskustelemalla ja kommunikaatiomaton avulla vuonna 2024, syksyn 2026 yhteisöpalavereissa käydään teemaa läpi uudelleen ja täydennetään taulukkoon ajantasainen tieto. Palveluysikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu taulukoissa 4 ja 5.

*Taulukko 4: Palveluysikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Luonnonilmiöt, sääolosuhteet (ukkonen, helle, pakkanen, myrsky ym.) Toimintaa myös ulkotiloissa		Varautuminen ja ennakointi esim. ikkunoiden pimentäminen ja tilojen viilentäminen, sääennusteen huomioiminen toiminnan suunnittelussa
Äkilliset asiakkaiden tai työntekijöiden hätätilanteet, kuten sairauskohtaukset, tapaturmat		Henkilöstön riittävä ensiapuosaaminen, ensiaputarvikkeiden ajantasaisuus, selkeät toimintaohjeet saatavilla
Äkilliset toimitiloihin liittyvät tilanteet, kuten sähkökatkot, tulipalot, vesivuodot, murtautuminen		Varautuminen, sprinkleri- ja paloilmoitunjärjestelmät, sammutinlaitteisto toimintakunnossa, poikkeustilanteiden harjoittelu esim. poistumisharjoitukset

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



Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Laatupoikkeamat ja niiden käsittely, riskienhallinta	Riskien tunnistaminen ja tiedostaminen ennakkoon vahvistaa riskienhallintaa	Pelastussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, varautumissuunnitelma, Haipro-järjestelmä, omavalvontasuunnitelma ym.
Laadunhallinnan prosessin vaiheet		Ohjeet ja suunnitelmat linjassa (organisaatio- ja palveluysikkötasoilla) ja ajan tasalla, ohjeiden ja suunnitelmien jalkauttaminen toimintaan

Henkilöstön rekrytinnin 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 ja kansallisuus varmistetaan, tutkintotodistus ja aiemmat työtodistukset tarkistetaan ja ollaan yhteydessä hakemuksessa mainittuun suosittelijaan. 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 rekrytinnin yhteydessä.

Päivä- ja työtoiminnan henkilöstöllä on oltava vähintään hyvä suomen kielen taito. Työntekijän tulee pystyä toimimaan vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja työtoiminnan kanssa, ja hänellä tulee olla riittävä taito tulkita ja tuottaa suomenkielistä tekstiä. Sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä voi tilapäisesti toimia alan opiskelija, mikäli yksikössä työskentelee samaan aikaan toinen työntekijä, joka on sosiaali- tai terveysalan ammattihenkilö. Opiskelijan tulee toimittaa yksikönjohtajalle tieto opintopisteiden kertymästä.

Päivä- ja työtoiminnan vastuuhenkilönä ja lähiesihenkilönä työskentelevällä yksikönjohtajalla 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 työsuhte 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 on organisaatiotasoinen perehdytysohjelma, jota noudattamalla huolehditaan Päivä- ja työtoiminnan työntekijöiden perehdytyksestä. Uusille työntekijöille nimetään ensimmäisiin työvuoroihin perehdyttäjä, joka vastaa käytännön tehtäviin ja asiakkaisiin perehdyttämisestä. Yksikönjohtaja vastaa perehdytysohjelmien mukaisesta perehdytyksestä ja perehdytyksen organisoinnista. Täytetyt perehdytyslomakkeet tallennetaan Mepcoon työntekijän tietoihin. Työsuojeluvaltuutettu, tämän varahenkilö tai yksikönjohtaja 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. Päivä- ja työtoimintaan laadittuja käytännön tason ohjeita ja suunnitelmia hyödynnetään perehdytyksen tukena. Tarvittavat ohjeet on kerätty erilliseen perehdytyskansioon (Teams).



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.

TampereMission henkilökunnalla on käytössään sähköinen koulutusala Majakka (Skhole), josta sovitaan vuosittain tietyt verkkokoulutukset, jotka kaikki työntekijät käyvät. Näiden lisäksi koulutuksia saa vapaasti suorittaa oman mielenkiinnon ja tarpeiden mukaisesti. Organisaation ulkopuolisiin koulutuksiin haetaan koulutushakemuksella. Organisaation sisäisiin koulutuksiin työntekijöiden ilmoittamisesta ja työvuorosuunnittelussa huomioimisesta vastaa yksikönjohtaja.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan käymällä riskienarvioinnit läpi tiimipalavereissa 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 yhteisö- ja tiimipalavereissa. Riskienhallinnassa on otettu huomioon muun muassa työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet, joilla voi olla vaikutusta palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu taulukossa 6.



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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Useamman työntekijän samanaikaiset ennakoimattomat poissaolot	Pienissä työyhteisöissä riski saattaa konkretisoitua ja kasvaa esim. epidemiatilanteissa	Riittävä määrä perehdytettyjä ja koulutettuja sijaisia Infektioidenttorjunta ja suojaus tartuntatautilanteissa Yhteistyö muiden kehitysvammapalveluiden 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

TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö on yksikönjohtaja Johanna Risku, puh. 050 3813 622, johanna.risku@tamperemissio.fi.

Päivä- ja työtoiminnan toimitilat eivät ole täysin esteettömiä. Palveluiden mahdollisimman hyvää esteettömyyttä ja saavutettavuutta pyritään varmistamaan tilaratkaisuilla ja toimintatavoilla esim. sisätiloissa kalusteiden sijoittelulla ja käsittelemällä palveluun liittyviä asioita asiakaspalavereissa saavutettavalla tavalla, vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä hyödyntäen. Päivä- ja työtoiminnassa asiakkaita kohdellaan





Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, 31 vakaumustaan ja yksityisyyttään. Tuemme asiakkaita itsenäiseen päätöksentekoon keskustelemalla ja havainnollistamalla. Kunnioitamme jokaisen asiakkaan omannäköisen elämän valintoja ja yksityisyyttä. Asiakkaan kunnioitus näkyy arvojemme (lähimmäisyys, rehellisyys ja yhdenvertaisuus) mukaisessa kohtaamisessa. Hyödynnämme kohtaamisissa myötäelävää ja välittävää vuorovaikutusta, jossa tärkeää on aito ja myötäelävä läsnäolo sekä asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen & luottamuksen vahvistaminen.

Työntekijän perustehtävään kuuluu asiakkaan 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 asiakkaiden kanssa.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi keskustelemalla asianomaisten kanssa tilanteesta ja tarvittaessa viemällä asia käsiteltäväksi yksikönjohtajalle. Riippuen epäasiallisen kohtelun vakavuudesta, lähiesihenkilönä toimivalla yksikönjohtajalla tai TampereMission liiketoiminta- tai henkilöstöjohtajalla on velvollisuus antaa työntekijälle suullinen tai kirjallinen varoitus, irtisanoa työntekijä tai purkaa tämän työsopimus. Mahdollinen epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa mahdollisimman pian. Epäasiallisen kohtelun luonne määrittää sen, keitä asian käsittelyyn osallistuu.

Tapahtunut otetaan asiakkaan, ja asiakkaan niin halutessa tämän läheisen, kanssa puheeksi. Puheeksi ottamisen yhteydessä tehdään selväksi kaikille, että TampereMissiossa ei hyväksytä epäasiallista kohtelua, pahoitellaan tapahtunutta ja kuunnellaan asiakkaan ja hänen läheisensä toiveita tilanteen korjaamiseksi. Tämän jälkeen tilannetta käsitellään mahdollisin jatkotoimenpitein yhdessä asiakkaan, tämän läheisen ja henkilökunnan kesken. Tilanteen käsittelyyn voidaan tarvittaessa pyytää avuksi myös asiantuntijaa tai virkavaltaa.

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

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.



Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

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

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu puh. 029 505 3050, palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu taulukossa 7.

Taulukko 7: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien *yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia* koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta



Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Enhäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu		TampereMission arvot, tietoisuus ja asenteet, puuttuminen tarvittaessa
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen		Yksilöllisen ja yksikkötasaisen itsemääräämisoikeussuunnitelman noudattaminen, itsemääräämistä tukevat toimintatavat
Asiakkaan ymmärretyksi tulemisen haasteet		Vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien hyödyntäminen kaikessa toiminnassa Aito läsnäolo ja asiakkaan aktiivinen ja myötäelävä kuunteleminen Kiinnitetään huomiota selkeän suomen kielen käyttöön Asiakkaan ymmärretyksi tulon varmistaminen em. keinoin
Osallisuuden tai yhdenvertaisuuden puute		Yhteisölliset toimintatavat, asiakkaat mukana toiminnassa suunnittelusta sen arviointiin Vältetään tarpeetonta auktoriteettiaseman käyttöä, tuetaan ja mahdollistetaan aito osallisuus kaikessa toiminnassa Toimitaan TampereMission arvojen mukaisesti yhdenvertaisina rinnallakulkijoina



4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

TampereMissio Päivä- ja työtoiminnassa 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 kolmen vuoden välein yhdessä henkilökunnan kanssa. Riskienarvioinnin yhteydessä määritellään yhteisesti sovituille toimenpiteille vastuuhenkilö ja aikataulu. Seuranta ja toteutuminen kirjataan Haiproon.

Omavalvontasuunnitelmassa riskejä arvioidaan asiakkaan näkökulmasta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

TampereMissiossa 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. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa.

Riskienhallinnan työnjako

Esille tulleisiin riskeihin, epäkohtiin tai laatupoikkeamiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti. Yksikönjohtaja 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 haattatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi ja minimoimiseksi. Haipro-järjestelmään kirjataan asiakas- tai työturvallisuusilmoitukseen liittyvien syiden analysointi ja korjaavat toimenpiteet. Erityinen huomio kiinnitetään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyihin. Haipro-haattatapahtumailmoitukset ja läheltä piti -tilanteet käsitellään tiimipalavereissa noin puolen vuoden välein, vakavien tilanteiden osalta välittömästi tapahtuneen jälkeen.

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit ilmoittamalla niistä Päivä- ja työtoiminnan työntekijälle. Ilmoitukset käsitellään tiimipalavereissa. 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 vastuushenkilölle 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. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että jokainen tiimin työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä.

Ilmoitusvelvollisuus koskee koko TampereMission henkilöstöä. Ilmoitus epäkohdasta tehdään toiminnasta vastaavalle henkilölle, TampereMissio Päivä- ja työtoiminnassa yksikönjohtajalle: Johanna Risku, puh. 050 3813 622, johanna.risku@tamperemissio.fi. Yksikönjohtaja ilmoittaa asiasta välittömästi myös ylemmälle johdolle, 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

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. TampereMissiossa on yhteisiä toimintaohjeita vakavien vaaratilanteiden varalle (esim. asukkaan katoaminen, myrkytystilanteessa toimiminen). Kesäkuussa organisaatiossa on päätetty laatia STM:n ohjeiden mukainen ohje vakavien vaaratapahtumien selvittämisen prosessista palveluyksiköihin.

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

TampereMissio Päivä- ja työtoiminnan kehittämistoimenpiteitä nimetään pitkin vuotta. Strategian jalkautumista seurataan kvartaaleittain ja kirjataan tähän liittyen kehittämisaskeleita seurantatauluksoon. Henkilöstö-, asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyn vastausten pohjalta nimetään 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
Riskienarviointiin kirjatut toimenpiteet	v. 2026–28	Johanna Risku	Haipron suunnitelman mukaisesti
Henkilöstökyselyn vastausten pohjalta nimetyt kehittämisenkohteet	v. 2026–27	Johanna Risku	Tiimipalaverit, kehittämisspäivä
Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyiden vastausten pohjalta nimetyt kehittämisenkohteet	v. 2026–27	Johanna Risku	Läheistenillat, tiimipalaverit, läheispalautteet, asiakassuunnitelmien päivitykset ym.
Omavalvontasuunnitelman seurannan yhteydessä tunnistettavat kehittämistoimenpiteet	8/ 2026 12/ 2026 4/ 2027	Johanna Risku	Seurannan dokumentointi neljän kuukauden välein



5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1. Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan organisaatiossa käytössä olevin menetelmin ja mittarein. Laadun ja turvallisuuden seurantaa arvioidaan ja siihen liittyen raportoidaan organisaation ohjeiden mukaisesti. Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyttä arvioidaan yksikötasolla 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. Yksikönjohtaja vastaa seurannan kirjaamisesta ja varmistaa täydennetyt suunnitelman julkaisun. Tieto selvityksen ja seurannan perusteella mahdollisesti havaittujen puutteellisuuden korjaamisesta kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

