



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Päiväkeskus

## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....                    | 2  |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....        | 3  |
| 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....                             | 5  |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....                    | 8  |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....                          | 9  |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....                        | 13 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS .....                                  | 15 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN ..... | 19 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....                  | 20 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....                    | 21 |



**TAMMENLEHVÄKESKUS**

*Kuntoutumisen paras kumppani*

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Tammenlelväkeskus Oy Y-tunnus 2117933-7

Kenttäkatu 17, 33500 Tampere

Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö:

Päivätoiminta

Palvelujen vastuuhenkilöt:

palvelujohtaja Tessa Ekmark-Karttila p. 040 5922 731

palveluvastaava Veera Vartiala Puhelin 0447758029

Sähköposti [etunimi.sukunimi@tammenlelvakeskus.fi](mailto:etunimi.sukunimi@tammenlelvakeskus.fi)

### Toimintalupatiedot

Päivätoiminta ikääntyneille, kymmenen paikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 17.12.2020

(Alihankintana) ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Lindström: henkilökunnan työvaatteet

Otis: hissit

YIT: palosammustusjärjestelmien huolto

Tammenlelväkeskus vastaa alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Palveluiden laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan seurannalla, seurantapalavereilla, raportoinnilla sekä saatujen palautteiden avulla.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Tammenlehväkeskus Oy tuottaa ja kehittää itsenäistä elämää ja toimintakykyä tukevia kuntoutus-, hoito- ja asumispalveluja ikääntyneille, sotainvalideille ja muille sotiemme veteraaneille, sekä muille erityistä tukea tarvitseville asiakkaille Pirkanmaan alueella.

Toiminnan tavoitteena on ikääntyvien terveyden, toimintakyvyn ja yleisen hyvinvoinnin jatkuva edistäminen ja ylläpitäminen sekä itsenäisen selviytymisen ja oman elämän hallinnan tukeminen.

Päivätoiminta tarjoaa kotona asuville ikäihmisille kohtaamisia, kuntouttavaa ja virkistävää toimintaa. Päivätoiminta tukee monipuolisesti ikääntyneen toimintakykyä ja kotona pärjäämistä. Asiakas osallistuu toimintaan 1-2 kertaa viikossa. Päivätoimintapäivä alkaa aamukahvilla klo 8 ja päättyy päiväkahviin klo 14. Päivä pitää sisällään myös lounaan. Päivätoiminnassa on mahdollisuus hygieniapalveluun.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Yhtiön ja sen työntekijöiden toiminta perustuu oikeudenmukaisuuteen, tasa-arvon periaatteisiin ja hyvään yhteistyöhön. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon mahdollisuudet työn ja perheen yhteensovittamiseen.

Tavoitteena on, että asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja huolenpitoon sekä maksajatahot ovat tyytyväisiä tilaamiinsa palveluihin. Palvelulinjat ovat toimivat ja hoitoketjua kehitetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Päiväkeskuspalvelut tukevat ja edistävät asiakkaan hyvinvointia, turvallisuutta, omatoimisuutta ja kotona selviytymistä. Asiakkaan hoidossa korostuvat asiakkaan itsenäisyys, yksilöllisyys, arvokkuus ja yksityisyys. Hoidossa toteutuu asiakkaan, hänen omaistensa ja henkilökunnan välinen yhteistyö, hyvä ammattitaito ja hoidon jatkuvuus. Päiväkeskustoiminnan avulla tuetaan myös omaisten ja läheisten jaksamista. Päiväkeskus toiminta on aktiivista, kuntouttavaa, omatoimisuutta edistävää ja sosiaalisia kontakteja ylläpitävää toimintaa.

Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina vanhuspalvelulaki ja valvontalaki. Yksikössä on käyty arvokeskustelua henkilökunnan, asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa ja yhteisölle on määritelty ihmisläheisemmät arvot, jotka ohjaavat toimintaa.

Ihmiseltä ihmiselle - teemme työtä yhdessä ihmisen kanssa, jotta hänen elämänsä tärkeät tavoitteet, toiveet ja unelmat voivat toteutua.

Jokainen teko on tärkeä - jokainen kohtaaminen on merkityksellinen. Toimimme vastuullisesti ja eettisesti kaikissa tilanteissa.



Innovatiivisesti ja ilolla - kehitämme jatkuvasti yhdessä osaamistamme ja innostumme kokeilemaan uusia ideoita. Ymmärrämme toivon merkityksen elämän voimavarana, joten luomme yhdessä toivon näköaloja.

Toimintaperiaatteena on luoda asiakkaille turvallinen ja lämminhenkinen yhteisö. Sekä tukea asiakkaan toimintakykyä ja kotona selviytymistä tarpeen mukaan hoidon, huolenpidon ja elämänilon turvin. Huomiomme yksilöllisyyden kunnioittamalla asiakkaan yksituisuutta ja päiväohjelman sisällössä - elämänilo ja kulttuurisuunnitelman tavoitteena on tarjota monipuolista ja asiakkaiden toiveisiin pohjautuvaa toimintaa.

Päivätoiminta on osa palvelukotien toimintaa.

Toteutamme toiminnassa Pirkanmaan hyvinvointialueen laatuvaatimuksia sekä sopimuksellisia sisältöjä. Tammenlelväkeskuksen palvelukodit ovat sitoutuneet tuottamaan laadullisesti hyvää päivätoimintaa sotiemme veteraaneille sekä omaishoidon tuen vapaiden ja vammaisten lyhytaikaisen huolenpidon palvelujen ryhmätoimintaa yli 65-vuotiaille. Toiminnan laatua ohjaa ostopalvelusopimukset Pirkanmaan hyvinvointialueen ja valtiokonttorin kanssa. Sopimuksellisia laatumittareita ovat muun muassa palautteet ja reklamaatiot sekä asiakassuunnitelmien ajantasaisuus.

Toimintaa ohjaavat suunnitelmat ja ohjeet löytyvät Tammenlelväkeskuksen intrasta:

- Omavalvontaohjelma, yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat
- Elämänilo- ja kulttuurisuunnitelma - Kulttuurikuntoutuksen viikko-ohjelma
- Hygieniasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Uusien hoitajien ja sijaisten perehdytysohjeet
- Varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Yhdenvertaisuussuunnitelma
- Siivoussuunnitelma ja kemikaaliluettelo
- Hoitoon ja huolenpitoon käytettävistä laitteista laiterekisteri, laitteiden käyttö- ja kunnossapito/huolto-ohjeet

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

Omavalvonnan lähtökohta on asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus. Omavalvonta perustuu riskienhallintaa ja riskien tunnistamiseen sekä riskejä ennaltaehkäisevään näkökulmaan. Riskienhallintaa on tunnistaa ennalta kriittiset työvaiheet, kuten asiakkaan liikkuminen, jossa huomioidaan yksilölliset liikkumisen apuvälineet ja ulkona liikkuaessa ympäristön turvallisuus, kuten hiekoitus talviaikaan.

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Lähiesihenkilöllä on erityinen vastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivista toimintaa koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen käytännössä tarkkailemalla ja havainnoimalla, tekemällä HaiPro-ilmoituksia, osallistumalla viikkopalaveriin sekä laajennettuihin palaveriin.

Työyksiköissä kannustetaan avoimeen keskusteluun asiakasturvallisuudesta ja vaaratahtumista raportointiin (HaiPro-järjestelmä) ja tuetaan syyllistämättömän ilmapiirin kehittymistä. Asiakasturvallisuus on säännöllisesti esillä työpaikkakokouksissa ja henkilöstön palaverissa. Henkilöstöllä on mahdollisuudet tuoda esille omat näkemyksensä asiakasturvallisuuden kehittämistarpeista ja saada palautetta toiminnastaan. Työyksikössä huomioidaan kaikkien henkilöstöryhmien sitouttaminen yhteisiin toimintatapoihin. Henkilöstöryhmien välistä yhteistyötä edistetään moniammatillisilla koulutustapahtumilla ja yhteisillä henkilöstökokouksilla.

Johdon vastuulla on varmistaa, että toimintaan on varattu riittävät resurssit ja osaaminen turvallisen hoidon toteuttamiseksi. Jokainen asiakastyöhön osallistuva vastaa asiakasturvallisuudesta omalta osaltaan. Asiakasturvallisuuden edistäminen on koko henkilökunnan asia, ei vain asiakkaiden hoidossa toimivien. Tammenlehväkeskuksessa asiakasturvallisuus huomioidaan henkilöstösuunnittelussa siten, että henkilöstön määrä on riittävä turvallisen hoidon tuottamiseen. Resurssien suunnittelussa huomioidaan varautuminen mahdollisiin poikkeus- ja muutostilanteisiin. Tammenlehväkeskuksessa on käytössä sijaisten kutsumiseen töihin Työvuorovelho sekä oma sijaispooli.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnan tulee sitoutua, mikä vaatii kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Käytössä on laajennetut moniammatilliset palaverit.

Riskienhallinnanprosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanonprosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. **Seurantataulukko:**

| <b>Riskitekijä</b>  | <b>Ennaltaehkäisy ja hallinta</b>   |
|---|---|
| Sijainti ja ympäristö sekä sisäympäristö, esim. ilmanlaatu, radon | Olosuhdemittaukset, havainnointi ja seuranta säännöllisesti   |
| Tilojen ja rakennusten kunto                                      | Säännöllinen havainnointi ja seuranta, tarkastukset, kiinteistökatselemukset  |
| Yleisten tilojen siivottavuus                                     | Arviointi ja havainnointi, ohjeistaminen  |
| Hygieniä  | Yleisten tilojen ammattitaitoinen ja suunnitelmallinen siivous, tehtävien jako ja selkeys, asianmukaiset välineet. Hygieniatyöryhmä ja -kävelyt.<br>Ohjeistukset, varautumissuunnitelma, hygieniakäsikirja/-suunnitelma Intrassa. |
| Epidemiat   | Ohjeistukset ja suunnitelmat, esim. Korona, vatsatauti  |
| Jätehuolto  | Lajitteluohjeistus ja -pisteet, ekokompassi   |
| Talous- ja käyttövesi   | Varautumissuunnitelma Intrassa  |
| Perehdytys  | Suunnitelmallinen perehdytys, nimetty perehdyttäjä, perehdytyslomake  |
| Viestintä   | Viestintäkanavat, säännölliset viikkopalaverit, raportointikäytänteet   |
| Lääkehoito  | Asiakkaalla mukana päivän aikana tarvittavat lääkkeet. Tuen asiakasta lääkkeiden ottamisessa, asiakas ottaa lääkkeet oikeaan aikaan. Sairaanhoidaja tarvittaessa saatavissa.  |
| Koneet ja laitteet  | Selkeät ohjeet, opastus, luettelointi, huollot. HaiPro-käytänteet.  |
| Poikkeamat ja valitukset  | HaiPro-järjestelmä, suunnitelmallinen käsittely ja raportointi hoitaminen   |
| Asiakasturvallisuus   | Havainnointi, HaiPro-järjestelmä, ilmoitusvelvollisuus, vuoropuhelu työntekijöiden kesken sekä asiakkaiden/omaisten kanssa  |
| Epäasiallinen kohtelu   | Ilmoitus- ja käsittelykäytänteet  |
| Laatupoikkeamat   | Havainnointi, HaiPro/ilmoituskäytänteet, vakavista laatupoikkeamista tehdään omavalvonnallinen ilmoitus valvontayksikköön (kirjaamo@pirha.fi)   |
| Paloturvallisuus  | Pelastussuunnitelma, paloharjoitukset, laitteiden säännöllinen testaus  |
| Lääkinnälliset laitteet   | Ohjeistukset, perehdytys, testaus   |
| Pahosun toteuttaminen ja päivittäminen                            | Käytänteet, perehdytys, seuranta  |



|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Asiakastiedot, tietojenkäsittely | Salassapitositoumus, ohjeistukset, henk.koht. tunnukset                             |
| Hissien jumiutuminen             | Yhteistyö kiinteistöhuollon kanssa, ohjeet  |
| Hellejaksot                      | Ohjeistus, seuranta   |
| Piha-alueen kunto                | Auraus ja hiekoitus talvisin, HaiPro, asfaltin korjaus                              |
| Hälytysjärjestelmä               | Seuranta, raportointi, HaiPro, ohjeistukset, perehdytys, testaus                    |
| Asiakkaan kaatuminen             | Apuvälineet, kulkuväylät, nostoapu. HaiPro-käyntänteet.                             |
| 02/2025 Aggressiivinen asiakas   | Ennakointi, avun kutsuminen, yhteistyö  |
| 11/2025 Etäisyydet               | Apuvälineiden käyttö, avustajien hyödyntäminen, hoitajaturvanappi avun pyytämiseen. |

Riskien hallinnalla pyritään suunnitelmallisesti ja jatkuvasti tunnistamaan ja arvioimaan sekä poistamaan, pienentämään tai siirtämään riskit ja niiden haittavaikutukset. Toiminnan järjestäminen sujuvien työketjujen ja riittävin varahenkilö- ja sijaisjärjestelyin varmistetaan, jotta riskejä voidaan rajoittaa. Työnkulut dokumentoidaan ja ns. vaarallisten työyhdistelmien syntyminen vältetään.

Työympäristöä tarkkaillaan jatkuvasti. Tarvittaessa ryhdytään asianmukaisesti toimenpiteisiin tapahtumien, terveyshaittojen sekä vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi. Turvallisuutta parantavia korjauksia ja hankintoja toteutetaan jatkuvana prosessina. Olosuhdemittaukset (esim. ilmanvaihto, radon) ja huollot tehdään säännöllisesti. Tilojen soveltuvuutta arvioidaan suhteessa toimintaan. Riskikartoitus tehdään ja riskienhallintasuunnitelma tarkistetaan vuosittain.

Päiväkeskuksessa on käytössä HaiPro. HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. HaiPro käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Poikkeamia käsitellään säännöllisesti viikkopalaverissa ja tarvittaessa välittömästi työvuoron aikana.

Valvontalain 29§ (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) mukaisella ilmoitusvelvollisuudella pyritään turvaamaan asiakkaiden turvallinen arki, hyvä hoito ja riittävä huolenpito. Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoituksen tekemiseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Asiakkaiden infokansioissa on sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot. Omaisille ja asiakkaille on ohjeistus ja lomake ilmoituksen tekemiseen. Viranomaisilmoituksen lisäksi asiakkaiden ja omaisten palautetta sekä huomioita otetaan vastaan jatkuvasti. Verkkosivuilla on palautekanava. Mahdollisuus tuoda asia/aihe esiin nimettömänä.



## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien, HaiProiden, käsitleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijän vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä ja ennaltaehkäistä riskien syntymistä. Käsittelyyn kuuluu myös ilmoituksista keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Läheltä piti -tilanteet, vaara- ja haittatapahtumat, toteutuneet riskitilanteet ja havaitut epäkohdat kirjataan HaiProhon ja käsitellään; viikkopalavereissa käsitellään ja keskustellaan ilmoituksista säännöllisesti. Ilmoitusten ja keskustelujen kautta on tarkennettu ohjeistuksia ja toimintatapoja. Koulutus suunnittelussa on otettu huomioon esiin nousseita riskejä, esim. kinestetiikan hyödyntäminen asiakkaan nostotilanteessa. Johtoryhmässä poikkeamat käsitellään suunnitelmallisesti. Vakavat tapahtumat, kuten hoitovirheet ym. raportoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

## **Korjaavat toimenpiteet**

Tapahtumien syyt pyritään selvittämään ja menettelytapoja tarkennetaan tai muutetaan tarvittaessa turvallisemmiksi, esimerkiksi järjestetään käyttökoulutusta nostolaitteen käyttöön tai lääkkeiden tilaamisessa otettiin käyttöön sähköinen tilauskanava. Laatu-poikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Havaittu epäkohta pyritään korjaamaan välittömästi. Korjaamistoimenpiteet tarvittavien epäkohtien korjaamiseksi käynnistyvät välittömästi palveluvastaavan toimesta. HaiPro-järjestelmä ohjaa toimenpiteiden kirjaamiseen ja seurantaan; säännöllinen käsittely palavereissa ja johtoryhmässä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa viikkopalavereissa, ajankohtaissaksauksissa, sisäisessä verkossa, uutiset-palstalla sekä tarvittaessa erikseen järjestettävässä tiedotustilaisuudessa. Tarvittaessa vastualueen vastuuhenkilö ottaa yhteyttä asiaa koskevaan yhteistyötahoon.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavonnan suunnitelma on laadittu palvelusta vastaavan ja hoitajien yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omaavonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat. Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta

vastaa palvelujohtaja Tessa Ekmark-Karttila p. 0405922731, tessa.ekmark-karttila@tammenlehvakeskus.fi sekä yksikön lähihoitaja p. 0400627709 paivakeskus@tammenlehvakeskus.fi

Omavalvontasuunnitelma seurataan säännöllisesti ja sitä päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai muuten säännöllisesti vastuuhenkilön toimesta vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä Päiväkeskus Päikkärin tiloissa sekä Tammenlehväkeskuksen verkkosivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa., Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Päiväkeskuksessa ei tehdä RAI-arviointeja. Toimintakykyarviointi työkaluna on FIM ja/tai Barthel, RAI sekä MMSE.

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen kulkee ihan arkisissakin asioissa, kuten kuulemalla asiakkaiden toiveita ohjelmasta, ”osallistutko mielikuvitusmatkalle?” tai asiakas pääsee lepäämään päivätoimintapäivän aikana. Päiväkeskuksessa asiakas saa itse päättää osallistuuko mihin ohjelmaa tai esim. pesuihin.



Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja mielipiteet huomioidaan hoitoa ja huolenpitoa tarjottaessa. Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Yhteisiä peseytymistiloja käytettäessä pyritään hienotunteisuuteen ja intymiteettisuojaan taakamiseen.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Päivätoiminnassa ei ole käytössä rajoittavia toimenpiteitä; jos niitä olisi, niiden käyttö kirjattaisiin, ne olisivat määräaikaista ja perustuisivat lääkärin lupaan.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukainen muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Mikäli muistutus koskee palvelua, jota palveluntuottaja suorittaa palvelusopimuksen perusteella Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaille, muistutukseen vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue, ei suoraan palveluntuottaja.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan. Epäasiallinen kohtelu on aiheena palaverirungossa ja ilmoituksen tekemiseen on ohjeistus.

Kaikki asiakkaiden / omaisten muistutukset ja palautteet sekä vahinkotilanteet käsitellään asianosaisten kanssa ja viedään organisaation toimitusjohtajan / johtoryhmän tiedoksi. Toimenpiteet kirjataan johtoryhmän pöytäkirjaan. Kirjallisiin muistutuksiin ja asiakaspalautteisiin vastataan aina kirjallisesti.

Palautteen vastaanottaja Palvelujohtaja Tessa Ekmark-Karttila  
Tammenlelväkeskus  
Kenttäkatu 17, 33500 Tampere  
p. 0405922731  
[tessa.ekmark-karttila@tammenlelvakeskus.fi](mailto:tessa.ekmark-karttila@tammenlelvakeskus.fi)

Muistutus voidaan tehdä Pirkanmaan hyvinvointialueelle  
PL 272  
33101 Tampere  
sähköposti [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)

Suulliset palautteet käsitellään välittömästi asianomaisen kanssa. Korjaavat toimenpiteet suoritetaan heti, mikäli mahdollista. Palautteet käsitellään välittömästi niiden hen-



kilöiden kesken, joita asia koskee. Kirjallisiin palautteisiin palveluvastaava vastaa kirjallisesti. Palvelutoimintaan liittyvät palautteet käsitellään viikkopalaverissa ja johtoryhmässä. Toimintatapoja muutetaan ja kehitetään siten, että mahdollisten virheiden syntyminen pyritään ennakoimaan ja ehkäisemään. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Kaksi (2) viikkoa.

**Potilasasiavastaava** on apuna, kun tarvitaan neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Iiris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka ja Taija Mehtonen (sosiaali- ja potilasvastaava, vastuhenkilö).

1. Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0401909346
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

**Sosiaaliasiavastaava** on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi.

1. Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0405045249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

**Kuluttajaneuvonnasta** saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi) Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15).

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Jokainen työntekijä on vastuullinen valvomaan, etteivät hoitoon ja huolenpitoon osallistuvat henkilöt toimi asiakasta kohtaan epäeettisesti. Yksikössä työskentelevät hoitajat vastaavat siitä, että hoitotyön laatu on mahdollisimman hyvää ja sen kehittämiseen pyritään jatkuvasti. Kaltoinkohtelua on esimerkiksi epäasiallinen käytös tai puhuttelu, tehtävien laiminlyönti, kovakourainen käsittely sekä asiakkaan kuulematta jättäminen.

Asiakkaat kohdataan arvokkaina ihmisinä. Hyvässä hoitokulttuurissa otetaan huomioon yksilön arvot, vakaumus ja tavat. Työntekijät toimivat tehtävissään oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti hoitaen jokaista yhtä hyvin ja kunkin yksilöllisen tarpeen mukaan. Hoitosuhde perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja keskinäiseen luottamukseen.



Tammenlehväkeskuksen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosääntösten estämättä palvelujohtajalle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelujohtajalle ja toimitusjohtajalle. Toimenpiteisiin on ryhdyttävä pikaisesti epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on tiedotettu henkilöstöä ja asiaa käsitellään säännöllisesti palaverissa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023, 29§, 30§) Väärinkäytöksiä ja muita rikkomuksia tai sääntelyn vastaista toimintaa havaitsevien käytössä on Whistleblowing -ilmoituskanava. Linkki ilmoituskanavalle löytyy henkilöstön intrasta.

## **Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaan on mahdollista tavata Päikkärissä muita asiakkaita ja henkilökuntaa. Toiminnan tarkoitus on tukea kotona asumista, vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja kuulla heidän ajatuksiaan sekä toiveitaan. Ohjelma pyritään kokoamaan asiakkaiden toiveiden pohjalta. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan järjestettyihin ohjelmiin esim. pelaamaan bingoa, mutta hän saa itse päättää haluaako osallistua vai ei. Asiakkaille mahdollistetaan lepoaikat päivän aikana.

## **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritaivoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asiakaspalautetta on mahdollista antaa suoraan suullisesti tai kirjallisesti joko henkilökunnalle tai palvelujohtajalle. Asiakaspalautetta kerätään myös säännöllisesti kyselyillä tai pelaamalla asiakkaiden kanssa laupeliä. Tulokset kirjataan, raportoidaan ja käsitellään muiden palautteiden tavoin johtoryhmässä sekä palaverissa. Saadun asiakaspalautteen ja kehittämistoiveiden perusteella suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat parannukset, esimerkiksi asiakkaalla on mahdollisuus saunoa useampana päivänä.



Asiakaspalautejärjestelmän toimivuutta arvioidaan vuosittain johtoryhmässä. Asiakaspalautejärjestelmä perustuu SHQS-laaturjestelmään. Toimintoja auditoidaan sisäisesti. Asiakaspalautteen kerääminen perustuu yksikön toiminnan kehittämiseen. Asiakaspalautteiden perusteella kehitetään toimintaa ja käytänteitä tarkoituksenmukaisesti.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia tukeva toiminta

Päivätoiminnassa huolehditaan asiakkaan henkilökohtaisesta hoivasta ja huolenpidosta, tarvittaessa terveydellisistä ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä, ruokailusta ja liikkumisesta avustamisesta. Asiakasta tuetaan päivätoiminnassa sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin ja virkistykseen liittyvissä asioissa. Päivätoiminta on avoinna keski- viikkoisin ja torstaisin klo 8-15.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaat saavat pesuapua halutessaan, heillä on mahdollisuus osallistua erilaisiin ryhmätoimintoihin mm. kuntosalisryhmiin. Lisäksi he osallistuvat Tammenlelväkeskuksen kulttuurikuntoutuksen järjestämään ja yhteisölliseen asumiseen kuuluvaan vapaa-ajanohjelmaan.

Asiakasta pyritään tukemaan hänen yksilöllisten tarpeidensa edellyttämällä tavalla. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät arjessa selviytymiseen, liikkumiseen, ulkoiluun, osallisuuteen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaan toimintakyvyn arviointi on jatkuvaa ja arvioinnin apuna käytetään havainnoinnin ja haastattelun. Asiakkaan ohjaamisella pyritään elämänhallinnan tukemiseen ja toimintakyvyn ylläpitämiseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

### Ravitsemus

Päivätoiminta päivään kuuluvat aamupala, lounas ja päiväkahvi. Päiväkeskuksen asiakkaat käyvät syömässä ravintola Silmussa. Kaikki erityisruokavaliota huomioidaan ja riittävästä nesteestä saannista huolehditaan hoitajien toimesta.

Ateriapalveluista vastaa Tammenlelväkeskuksen oman ravintopalvelun henkilökunta. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokalistalla huomioidaan vuodenajat ja erityiset perinneruokapäivät ja juhlapyhät. Ruoan valmistuksessa noudatetaan ravintosuosituksia ja otetaan huomioon erityisruoka-



valiot sekä ruoan rakenne. Ekologisuutta edistetään esimerkiksi käyttämällä GMO-vaipaita tuotteita, tuoreita marjoja ja raaka-aine hankinnoissa sekä tarjoamalla hävikkiruokaa edullisesti työntekijöille.

Asiakkaan ravitsemustilaa seurataan tarvittaessa esimerkiksi mittaamalla ja seuraamalla painoa sekä asiakasta haastatteleamalla. Ravitsemustilaa voidaan tukea erilaisilla erityisruokavalioilla, ruoan rakenteen muutoksilla ja lisäravinteilla. Ravitsemukseen liittyvät poikkeamat, kuten asiakas saanut väärää ruokaa, kirjataan ja käsitellään, kuten muutkin poikkeamat.

## **Hygieniäkäytännöt**

Yleisille tiloille on laadittu siivousohjelma. Yksikön hygienia-asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Yksikön siivous toteutetaan päivittäin ja Tammenlehvakeskuksen omien laitoshuoltajien toimesta. Pyykkihoidon lähtee talosta ulos pesulaan. Päiväkeskuksen hoitaja osallistuu Tammenlehvakeskuksen hygienia-työryhmään.

Tammenlehvakeskuksessa toimii oma hygienia-työryhmä, jossa on edustus yksiköstä. Hygienia-työryhmän yhdysjäsenet tuovat viimeisimmät tiedot ajankohtaisista infektiotapauksista, joista tiedotetaan henkilökunnalle. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

## **Terveyden- ja sairaanhoito, lääkehoito**

Päivätoiminnan lääkehoito ja lääkehoidon periaatteet perustuvat palvelukotien lääkehoidon suunnitelmaa siltä osin kuin lääkehoitoa päivätoiminnassa toteutetaan, esim. lääkelaupakäytännöt. Asiakkailta on päiväkeskukseen tullessaan mukanaan omat, valmiiksi annostellut, päivän aikana tarvitsemansa lääkkeet. Päivätoiminnassa ei ole lääkekaappia tai -varastoa. Tarvittavat ensiapuvälineet, kuten kuumemittari ja laastari, ovat toimistotiloissa. Asiakkailta on päiväkeskuspäivän aikana mahdollisuus sairaanhoitajan konsultointiin. Sotainvalideilla tarvittaessa mahdollistetaan myös lääkäripalvelu. Hätätapauksessa soimitaan 112.

## **Monialainen yhteistyö**

Tammenlehvakeskus tuottaa itse hoito- ja tukipalvelut. Työyhteisön sisällä toimiessa yhteistyön mahdollisiin sauma- ja epäkohtiin puuttumiselle sekä toiminnan kehittämiseksi on matala kynnys ja hyvät mahdollisuudet. Toimintoja ohjaa kaikkien yhteinen ajatus asiakkaan hyvästä arjesta ja hyvästä hoidosta. Jotta palvelukokonaisuus on asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan yhteistyötä, jossa erityisen



tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Tiedonkulkuun kiinnitetään huomioita arjen asioissa, kuten keittiön ja hoitajien välillä erityisruokavalioiden osalta. Yhteistyöstä muihin toimijoihin, kuten kotihoitoon, kotisairaanhoidon ja omaisiin, on pyritty tekemään helppoa ja avointa.

Päivätoiminnan sisällössä ja laadussa huomioidaan Valtiokonttorin sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen ostopalvelusopimusten vaateet. Hyvien palveluiden toteuttaminen perustuu avoimeen yhteistyöhön.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Tammenlehväkeskuksella on pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuuselvitykset, Intra - toimintaohjeet - turvallisuus ja riskienhallinta. Asiakkaita on ohjeistettu palotilanteen varalta.

Asiakasturvallisuutta kehitetään järjestelmällisesti. Tavoitteena on toimiva asiakasturvallisuuskulttuuri, jossa korostuu riskitietoisuus ja halu oppia vaara- ja läheltä piti -tapatumista. Mukana ovat kaikki henkilöstöryhmät ja asiakkaat. Asiakasturvallisuuden edistäminen on koko henkilökunnan asia. Organisaatiossa on laadittu asiakasturvallisuus-suunnitelma.

Kiinteistöhuolto vastaa ja huolehtii pihapiirien siisteydestä ja kulkureittien turvallisuudesta. Aoraus- ja hiekotustyöt tehdään huolella (talvikunnossapito). Havaitut riskit kirjataan riski-ilmoituslistalle. Ne käsitellään johtoryhmässä ja tehdään korjaavat toimenpiteet mahdollisimman ripeästi. Sisäisessä intrassa on ilmoituskanava, jonka kautta kiinteistöhuollolle ilmoitetaan vikatilanteista. Kiinteistöihin liittyen tehdään tiivistä yhteistyötä omistajan, Tammenlehväsäätiö, kanssa.

Yksikön henkilökunta ohjaa ja varmistaa, että yksikön toimitilat ovat varusteltu niin, että ikäihmisten liikkuminen ja toiminta asuinympäristössä on turvallista, esimerkiksi oven avauspainikkeet. Asiakkailta on asianmukaiset apuvälineet kunkin tarpeen mukaan. Kaatumistapaturmista ja läheltä piti-tilanteet kirjataan Haiprohon ja niitä tarkastellaan palavereissa. Korjaavat toimenpiteet pyritään suorittamaan välittömästi.



Tiloissa on sprinklerijärjestelmä. Henkilökunta käy säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutuksen sekä ensiapukurssin. Pirkanmaan hyvinvointialue ja/tai aluevalvontavirasto suorittavat säännöllisesti tarkastuskäyntejä.

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja toiminnan rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Henkilöstö suhteutetaan asiakasmäärään. Toiminta on ilmoituksen varaista.

Päiväkeskuksen toiminnasta vastaa palvelujohtaja. Työvuorosuunnittelu toteutetaan osana asumispalveluiden/palvelukotien, vuorosuunnittelua. Päiväkeskuksessa työskentelee lähihoitaja sekä tarvittaessa hoiva-avustaja tai muuta avustavaa henkilökuntaa. Tarvittaessa sairaanhoitajapalvelut saadaan palvelukodeilta. Lisäksi sotainvalideille päiväkeskukseen on nimetty hoitava lääkäri ja fysioterapeutti. Asiakkaat voivat osallistua yhteiseen kulttuurikuntouttajan järjestämään ohjelmaan.

Henkilökunnan poissaolot korvataan sijaisilla. Vuosilomiin ja pidempiin sijaisuuksiin otetaan määräaikainen sijainen. Äkillisiin poissaoloihin käytetään asumispalveluiden henkilökuntaa tai sijaisia. Työvuorojärjestelmässä on ”töihin kutsu” sijaisjärjestelyjen helpottamiseksi. Yhteisöllä on käytössään sisäistä sijaisresurssia eli ns. poolilainen, joka on tarkoitettu äkillisiin poissaoloihin ja tukemaan sijaisjärjestelyjä. Sijaisjärjestelyistä vastaa palveluvastaava tukenaan ja hänen poissa ollessaan nimetty sijainen.

Päiväkeskustoiminta on moniammatillista; tehtäviä ja toimintoja on jaettu osaamisen ja koulutuksen mukaan, esimerkiksi kuntosaliryhmää vetää fysioterapeutti tai kuntohoitaja. Työntekijöille pyritään mahdollistamaan lisäkoulutus toiveiden ja tarpeiden mukaan. Työhyvinvointia pyritään pitämään yllä avoimella ja keskustelevalle ilmapiirillä sekä tyky/tyhy-toiminnalla. Kehityskeskustelut käydään vuosittain ja näistä nousseita kehitysjärjestelyjä viedään eteenpäin. Läsnä oleva ja kuunteleva esihenkilö tukee arjessa; työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä, työterveyshuolto on järjestetty Pirtessä.

Tammenlehväkeskuksen yhteisössä työskentelee monen alan osaajia ja tuotamme itse suurimman osan palveluista, kuten kaikki tukipalvelut: siivous, turvapalvelut ja ateriapalvelut. Yhteistyö eri toimialojen välillä on kätevää saman katon alla ja tiedonkulkua on viety eteenpäin esim. Teams- ja Share-kanavilla sekä säännöllisillä palaverilla.

Palveluista vastaavan palvelujohtajan ja työvuoroista vastaavien palveluvastaavien työaika on kokonaan hallinnollista aikaa. Tehtäväkuviin on kirjattu kullekin työntekijäryhmälle osoitetut tehtävät.



## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja Terveyspalvelualan työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Työntekijöitä palkattaessa otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Työnantaja tarkistaa hakijan henkilöllisyyden, osaamisen ja sosiaalihuollon ammatihenkilöiltä tiedot Julkiterhikistä sekä ikäihmisten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen yli 3kk työsuhteissa.

Vakituisen hoitohenkilökunnan rekrytoinnista vastaavat yhteistyössä palveluvastaava ja palvelujohtaja. Avoimesta työpaikasta ilmoitetaan Tammenlehväkeskuksen sisäisessä verkossa ja Työ- ja elinkeinotoimiston Internet-sivuilla sekä mahdollisten yhteistyötahojen toimesta. Hakijat haastatellaan ja hakijoiden ammatillinen pätevyys tarkistetaan koulu- ja opintotodistuksista sekä Terhikki-tietokannasta. Sijaisten kohdalla menetellään samalla tavalla. Hakijalta voidaan pyytää suosittelija.

Tammenlehväkeskus edistää yhteiskunnallisia tavoitteita ja työllistää heikommassa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömiä tai osatyökykyisiä.

## Henkilöstön perehdyttäminen, täydennyskoulutus ja hyvinvointi

Päiväkeskuksen henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Henkilöstön perehdyttäminen on osa henkilöstöpoliittisia periaatteita. Ensimmäisen työvuoroa alussa työntekijälle on varattu aika henkilöstöhallintoon, jossa hän saa tietoja työsuhteeseen liittyviin asioihin mm. avaimet, tunnukset eri järjestelmiin ja mahdollisuuden kysyä askarruttavista asioista.

Lähiesihenkilö perehdyttää uuden työntekijän yksikön ja koko Tammenlehväkeskuksen laajempaan toimintakokonaisuuteen. Yksikkökohtaiset dokumentit, ohjeet ja muut materiaalit on koottu Tammenlehväkeskuksen sisäiseen intraan. Työntekijä ohjataan tutustumaan myös muihin intrasta löytyviin kokonaisuuksiin, kuten henkilöstöohjeet. Jokaisen työntekijän ja opiskelijan velvollisuus on tutustua omavalvontasuunnitelmaan.

Työntekijä antaa palautteen perehdytyksen edistymisestä ja onnistumisesta n. kahden viikon kuluttua työsuhteen alkamisesta. Palaute käsitellään työntekijän ja esihenkilön kesken. Palautteiden sisältö käsitellään vuosittain työyhteisöpalavereissa. Myös opiskelijoilta kysytään palautetta harjoittelusta. Koeaika on vakituisessa työsuhteessa 6kk ja määräaikaisessa korkeintaan puolet työsuhteen kestosta, kuitenkin maksimissaan 6kk. Koeaikakeskustelu käydään koeajan puitteissa.

Vuosittain tehtävä koulutussuunnitelma pohjautuu työntekijöiden koulutustarpeisiin ja työntekijöiltä nousseisiin koulutustoiveisiin. Koulutustarvetta kartoitetaan muun muassa



kehityskeskusteluiden yhteydessä. Henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan koulutuksiin ja koulutuksiin osallistuminen mahdollistetaan työvuorosuunnittelussa. Koulutusvelvollisuus pyritään täyttämään ja osaamista ylläpidetään säännönmukaisesti esim. paloja pelastuskoulutuksilla. Yhteisössä on oma ensiapukouluttaja ja myös Tammenlelväkeskuksen oma kinestetiikkatutor on tavoitteena saada vuoden 2025 aikana.

Työhyvinvointia pidetään yllä tyky/tyhy-toiminnalla, kuntosalin käyttömahdollisuudella ja erilaisilla työntekijävetoisilla Klubitoiminnoilla, kuten pingisklubi. Koko yhteisön yhteisessä "Pamu"-projektissa yhteiseksi ohjenuoraksi asetettiin "sujuva työ hyvällä fiiliksellä" ja tavoitteen saavuttamisen tueksi nousi "yhdessä tekeminen", "avoin ja keskusteleva työyhteisö", "jatkuva kehittäminen ja kehittyminen" sekä "kuunteleva ja läsnä oleva johtaminen". Projektia tukee henkilöstökyselyt sekä ns. ydinryhmä, joka koostuu laaja-alaisesti Tammenlelväkeskuksen työntekijöistä, eri työntekijäryhmistä.

Kehityskeskustelut ja henkilöstökysely toteutuvat vuosittain. Työssäjakamista ja työtä tukevia toimia tehdään yhteistyössä työterveyden kanssa. Ennaltaehkäisevinä toimina on muun muassa Smartum-saldo ja työfysioterapeutin työpaikkakäynnit. Työterveyshuolto on järjestetty Pirtessä, ajanvaraus p.0356564600, [www.pirte.fi](http://www.pirte.fi).

## Toimitilat

Päiväkeskus Päikkärillä on tilat Tammenlelväkeskuksen päärakennuksen Petsamo-siivessä. Tiloissa on oleskelutilat, mahdollisuus toteuttaa toiminnallisia tuokioita, käydä pesulla/saunassa, levätä ja ruokailla Ravintola-kahvila Silmussa. Kulttuurikuntoutuksen ohjelmia toteutetaan, ohjelmasta riippuen, eri puolilla Tammenlelväkeskusta, esim. juhlasalissa. Päiväkeskus käyttää Tammenlelväkeskuksen älykuntosalia.

## Teknologiset ratkaisut

Tammenlelväkeskuksessa yleisissä tiloissa kuljetaan ovikoodeilla ja iloq-avaimilla. Iloq-avaimet on koodattu työntekijöiden kulkuoikeuksien mukaisesti. Niiden käytössä tulee noudattaa erityistä varovaisuutta, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu.

Tammenlelväkeskuksessa on yleisissä tiloissa kameravalvonta, jonka tarkoituksena on auttaa valvomaan ja tunnistamaan yöaikaan yksikössä tai sen ympäristössä liikkuvia henkilöitä. Yksikössä on automaattinen palosammutusjärjestelmä tulipalojen varalta. Palosammutusjärjestelmän säännöllisestä huollosta vastaa kuukausittain huoltoyhtiö.

Palvelukotien yhteisissä tiloissa on televisio. Toiminnallisuutta ja yhteisten hetkien iloksi yhteiskäytössä on esimerkiksi Hilda- sisältöpalvelu, jota hyödynnetään mm. fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseen, Hilda-tuolijumppa. Kuntosalilla on älylaitteet. Hyvinvointi- ja terveysteknologiaan suhtaudutaan avoimesti; tästä esimerkkinä säännölliset apuväline-esittelyt.

Yleisten tilojen seinillä on hätäkutsuja. Järjestelmän toimivuutta seurataan ja testataan säännöllisesti; mahdollisiin korjaamisiin vaativiin toimenpiteisiin puututaan välittömästi. Turvapuhelin/hätäkutsujärjestelmän toimittaja on Tunstall. Virka-aikaan otetaan yhteys omaan kiinteistöhuoltoon vikailmoitusten kautta. Hoitajakutsun poikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta ja testaamisesta vastaa kiinteistöpäällikkö Esa Sappinen, [esa.sappinen@tammenlehvakeskus.fi](mailto:esa.sappinen@tammenlehvakeskus.fi)

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät on veloitettu ilmoittamaan Fimealle lääkinnällisistä laitteista aiheutuneista vaaratilanteista ja mahdollisista vaaratilanteista ilmoituksen voi tehdä: [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoitukset-ja-hakemukset](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoitukset-ja-hakemukset). Lisäksi ilmoitus tulee tehdä laitteen valmistajalle/toimittajalle. Fimealle ilmoitetaan myös lääkkeestä tai rokotteesta saadut haittavaikutukset.

Päiväkeskukseen otetaan tarvittaessa käyttöön potilasnosturi, minkä huollosta huolehditaan säännöllisesti vuosittain. Muita käytössä olevia lääkinnällisiä laitteita voivat olla mm. laastari, desinfektioaine, asiakkaan kuulokoje, kylmägeeli, pyörätuoli, haavanpuhdistusliuos, verenpainemittari.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Päiväkeskuksen lähihoitaja.

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Tietojen käsittely on suunniteltu ja ohjeistettu kirjaamisesta, arkistointiin ja tietojen hävittämiseen. Kirjaamis- ja arkistointi ohjeet löytyvät intrasta ja etapirhasta. Myös rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat intrassa sekä infokansioissa. Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan valvontaviranomaiselle ja tilanteen vaatiessa asianosaiselle. Päiväkeskuksessa on käytössä Omni-potilastietojärjestelmä. Domacare-asiakastietojärjestelmä tullaan ottamaan käyttöön.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Päivätoiminnassa on käytössä Pirkanmaan hyvinvointialueen Omni 360-potilastietojärjestelmä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset Pirha- ja Pegasos-tunnukset. Kirjaus-



koneelle kirjaututaan henkilökohtaisilla Windows-tunnuksilla, jotka löytyvät kaikilta keneellä on työnluonteensa puolesta henkilökohtainen työsähköposti. Koneelle kirjautuessa yhteiskäyttötunnuksilla tulee noudattaa erityistä huolellisuutta mm. tiedostot tulee aina sulkea, eikä salasanoja saa tallentaa.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on päiväkeskuksen hoitajan vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Päiväkeskuksen asiakastiedot kirjataan kaikki Omniin rakenteisesti. Kirjaukset tehdään jokainen päiväkeskuskerta. Hoitajat käyttävät kirjautuessaan järjestelmään ammattikorttia, minkä perusteella heidän kirjauksensa pystytään tunnistamaan. Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittavat salassapitosopimuksen ja vaitiolositoumuksen asiakastietoihin liittyen. Tarpeen mukaan hoitajat osallistuvat sovelluspalveluiden tai tilaajan järjestämiin koulutuksiin. Sosiaalihuollon kirjaamiskoulutusta on toteutettu vuonna 2025.

Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuus sitoumus, jonka työntekijä allekirjoittaa. Aihetta käsitellään ja muistutellaan palavereissa. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat osa perehdytystä.

Tietosuojavastaavana toimii hoitotyönjohtaja Aija Nikkilä p. 050 436 2229 [aija.nikkila@tammenlehvakeskus.fi](mailto:aija.nikkila@tammenlehvakeskus.fi) Tietohallintokoordinaattori Pinja Eräluoto p. 044 758 4787 [pinja.eraluoto@tammenlehvakeskus.fi](mailto:pinja.eraluoto@tammenlehvakeskus.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvonta ohjaa työtämme ja tietoa palvelun laadun sekä asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten asiakkailta, läheisiltä, yhteistyötahoilta, viranomaisilta ja työntekijöiltä. Työntekijät ovat avainasemassa toteuttamassa asiakastyötä, tuomassa huomioitaan esiin ja tekemällä HaiPro-ilmoituksia. Toiminnan kehittäminen auttaa meitä luomaan turvallisen työ- ja toimintaympäristön, jaksamaan paremmin, huolehtimaan itsestämme ja asiakkaistamme.

Päivätoiminnan toimintaa kehitetään asiakkaiden toiveita ja tarpeita kuunnellen. Toimintaa viedään eteenpäin uusia mahdollisuuksia etsien ja yhteisön synnergioita hyödyntäen.



## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä päiväkeskuksen tiloissa, henkilökunnan intrassa sekä Tammenlehväkeskuksen verkkosivuilla. Omaevalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja sitä päivitetään aina tarvittaessa, tulleiden muutosten ja/tai tehtyjen toimenpiteiden mukaisesti.

Tammenlehväkeskus seuraa omaevalvontasuunnitelman toteutumista eri tavoilla; omaevalvonnan seuranta tehdään johdonkatselmuksissa erillisen aikataulun mukaisesti. Tehdyistä toimenpiteistä, laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuneista muutoksista tehdään raportti. Tehdyt toimenpiteet ja muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Sovitut teemat nostetaan ja raportoidaan julkisesti. Julkaistavia teemoja ovat läheltä piti tilanteet - tavoitteena, että HaiPro-ilmoituksista näitä olisi >50%. HaiPro-järjestelmän, palautteiden ja kyselyjen kautta nousseiden kehittämisehdotusten toimet ja toteutuminen.

Omaevalvonnan seurannasta vastaa nimetyt vastuuhenkilöt.

- ✓ Yksikön vastuuhenkilö, sopimusyhteyshenkilö - Tessa Ekmark-Karttila
- ✓ Omahoitaja - Hanna Kandemir
- ✓ Ohjaaja - Anu Lätti
- ✓ Sairaanhoidtaja - Katariina Aalto
- ✓ Hygieniavastaava - Jenni Keskinen, Sarika Leppänen
- ✓ Ruokahuollosta ja ruokahuollon omaevalvontasuunnitelmasta vastaava - Asta Salmi-nen
- ✓ Palvelu- ja hoitosuunnitelmista Omniin vastaava -omahoitaja
- ✓ Potilastietojärjestelmä- ja asiakastietojärjestelmä vastaava - Veera Vartiala, Katariina Aalto, Teija Koskela
- ✓ Ympäristövastaava - Helena Paju
- ✓ Hoitajakutsu ja henkilöturvajärjestelmän vastuuhenkilö - Esa Sappinen
- ✓ Tietotekniikan yhteyshenkilö sekä tietosuojavastaava tai tietosuojasta vastaava yhteyshenkilö - Pinja Eräluoto ja Aija Nikkilä
- ✓ Tilojen, välineiden, laitteiden ja koneiden kunnossapito vastuuhenkilö - Esa Sappinen
- ✓ Lääkinnälliset laitteet - Veera Vartiala ja Katariina Aalto



## TAMMENLEHVÄKESKUS

*Kuntoutumisen paras kumppani*

- ✓ Valmius- ja jatkuvuudenhallinta - johtoryhmä
- ✓ Lain työsuojelun valvonnasta ja yhteistoiminnasta (44/2006) mukaisesti työsuojelun yhteistoimintaan nimetyt henkilöt työnantajapuolelta löytyvät intrasta:

<https://tammenlehvakeskus.sharepoint.com/sites/Henkilostoohjeet2/SitePages/Ty%C3%B6suojelu.aspx>

Työntekijän tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan työsuhteen alussa ja antaa siitä palaute esihenkilölle koeaikakeskustelussa. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset käsitellään päiväkeskuspalavereissa, mutta työntekijä on myös velvollinen tutustumaan itsenäisesti päivityksen jälkeen omavalvontasuunnitelmaan. Asiakasta ja hänen omaisiaan kehoitetaan tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan. Asiakkaita, omaisia ja työntekijöitä kannustetaan tuomaan esiin huomioita omavalvontaan liittyen.

Tampere 13.1.2026

Allekirjoitus

Tessa Ekmark-Karttila, palvelujohtaja