

# Omavalvontasuunnitelma

Solum Tammitupa 2026

Omavalvontasuunnitelma on hyväksynyt: Marika Kiimala

Työnimike: Yksikön johtaja

Päiväys: 11.3.2026

# Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma

## Sisällysluettelo

Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma .....	2
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
1.1. Palveluntuottajan alihankintana ostetut palvelut .....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
2.1. Omavalvontaohjelma .....	5
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3.1. Toiminta-ajatus .....	5
3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet .....	9
3.3. Palvelun laadulliset edellytykset .....	10
4. Poikkeamaprosessi ja riskien hallinta .....	10
4.1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet .....	10
4.2. Korjaavat toimenpiteet .....	11
4.3. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki 29§) .	12
4.4. Toimintaympäristön ja riskien arviointi .....	13
4.5. Valmiussuunnitelmat .....	13
4.6. Asiakasturvallisuus .....	14
5. Asiakkaan asema ja oikeudet .....	14
5.1. Palvelutarpeen arviointi .....	14
5.2. Kuntoutussuunnitelma .....	15
5.3. Asiakkaan ja hänen läheisen osallisuus .....	16
5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	16
6. Palvelusisällön omavalvonta.....	17
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	17
6.2. Ravitsemus .....	18

6.3.	Hygieniakäytännöt .....	18
6.4.	Infektioiden torjunta.....	18
6.5.	Terveysten ja sairaanhoito.....	18
6.6.	Lääkehoito .....	19
6.7.	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	20
7.	Muistutusten ja kanteluiden käsittely.....	20
8.	Henkilöstö .....	23
8.1.	Henkilöstön määrä ja rakenne .....	23
8.1	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus .....	24
9.	Toimitilat .....	25
9.1.	Toimitilat .....	25
9.2.	Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet .....	25
10.	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	26
10.1.	Asiakastyön kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely .....	26
10.2.	Tietosuoja ja tietoturva.....	27
11.	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja raportointi.....	27

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan tiedot	
Yritys: Solum Asumispalvelut Oy	Y-tunnus: 2352868-4
Toimintayksikön nimi: Tammitupa	
Asiakasryhmä ja palvelumuoto: Nuoret mielenterveys- ja päihdekuntoutujat yhteisöllinen asuminen	
Toimintayksikön osoite: Tervatehtaanraitti 3A	
Postinumero: 33250	Postitoimipaikka: Tampere
Toimintayksikön vastaava esihenkilö: <b>Marika Kiimala</b>	Puhelin ja sähköposti: <a href="mailto:marika.kiimala@solum.fi">marika.kiimala@solum.fi</a> / 044 724 1350
Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue	
Toimintalupatiedot	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 8.12.2023	
Palvelu jolle lupa on myönnetty: Yhteisöllinen asuminen 12h (mielenterveys- ja päihde)	
Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 16.2.2024	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asiakastietojärjestelmä: myneva Finland Oy ja Omni360</li><li>• Turvallisuus ja vartiointi: Securitas Oy</li><li>• Ateria- ja elintarvikepalvelut: S-ryhmä</li><li>• Puhtaanapidon palvelut: Siivouspalvelu H&amp;H</li><li>• Tulkkauspalvelut: Monetra Pirkanmaa</li><li>• Kiinteistöpalvelut: Kuuskodit Oy, Huollot: Kotikatu Tampere</li></ul>	

## 1.1. Palveluntuottajan alihankintana ostetut palvelut

Palveluyksikön vastuuhenkilö seuraa alihankkijoiden toimintaa arjessa ja varmistaa, että se on sopimusten mukaista. Alihankintakumppani vastaa tuottamiensa palvelujen laadusta yhdessä toimintayksikön henkilöstön kanssa. Tammituvalla rappujen siivouksesta huolehtii alihankintapalveluna Siivouspalvelu H&H. Lisäksi turvallisuudesta (hälytyskeskus/vartijakäynnit) vastaa Securitas.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluyksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä muun henkilöstön kanssa. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Jokainen työntekijä perehtyy suunnitelmaan ja kuittaa sen ymmärtäneensä sekä hyväksyvänsä. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalaverissa.

### 2.1. Omavalvontaohjelma

Yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajien, jotka toimivat useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, on laadittava toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritellään, miten varmistetaan palvelujen toteutuminen sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Siihen kirjataan myös, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan sekä miten havaitut puutteet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelmat sekä palo-, poistumis- ja pelastussuunnitelmat. Tämä yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma perustuu Solum Yhtiöt -konsernin omavalvontaohjelmaan, joka on julkisesti saatavilla konsernin verkkosivuilla osoitteessa [solum.fi](https://www.solum.fi).

## 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1. Toiminta-ajatus

Tammitupa on päihdeetön yksikkö, jossa tarjotaan kuntouttavaa yhteisöllistä asumista mielenterveys- ja päihdeasiakkaille. Pyrimme mielekkään elämän ja

toimivan arjen varmistamiseen yhdessä tekemällä. Toiminnallamme pyrimme varmistamaan asukkaiden toimintakyvyn säilymisen ja /tai kehittymisen jokaisen omalla optimaalisella tasolla. Toiminnassa painottuvat yksilöllisyys ja yhteisöllisyys. Asuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Arjen toiminta on kuntouttavaa, tavoitteellista ja suunniteltua.

Tärkeimmät toimintaa ohjaavat lait ovat Terveydenhuoltolaki (1326/2010), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sekä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Tammitupa tuottaa myös Kopa-palvelua (kotiutujan palvelupaketti). Palvelusta sovitaan asiakkaan, yksikön ja tilaajan edustajan kanssa ja palvelusta tehdään palvelupäätös. Kopa-palvelun tarve arvioidaan asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan, eikä sitä tarjota kaikille kotiutuville asukkaille. Kopa-palvelu on maksimissaan 3 kuukauden tukijakso, jolloin Tammituvan ohjaajat tukevat asukasta tämän siirtyessä Tammituvalta pois omaan asuntoon. Kopa-palvelu voi toteutua asukkaan uudessa kodissa/sen ulkopuolella, etänä (puhelu/Teams) tai Tammituvalla.

Tammituvalla työtä tekee sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen saanut henkilökunta. Arvioimme omaa toimintaamme jatkuvasti. Jokaisella on yksilöllinen koskemattomuus, niin henkilökunnalla kuin asukkailla. Uhka- ja vaaratilanteet kirjataan ylös ja käydään yhdessä läpi. Laatuohjelmassa on henkilökunnalle tehdyt toimintaohjeet erityistilanteiden varalle. Tavoitteena on hyvä tiedonkulku. Uudet asukkaat, opiskelijat ja henkilöstö perehdytetään heti alussa. Arvoja ja toimintaperiaatteita siirretään henkilökunnalle koulutuksella, perehdytyksellä ja tarvittaessa yksilö- ja ryhmätyönohjauksella.

Kohtelemme asukkaita ja ohjaajia tasa-arvoisesti, yksilöllisesti, oikeudenmukaisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen asukkaan elämänkokemuksen huomioiden. Huomioimme turvallisuuden, fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet, käyttämällä kuntouttavaa, asukkaan voimavaroja tukevaa työtä. Tuemme asukkaiden yhteyttä omaisiin ja ystäviin. Yhteisökokouksissa puhumme avoimesti kaikista yhteisön jäseniä askarruttavista asioista. Kaikilla on oikeus tulla kuulluksi ja jokaisen mielipide on tärkeä. Oikeudenmukaisuus on myös tärkeää. Tammituvalla kaikille on samat säännöt ja velvollisuudet, huomioiden jokaisen omat voimavarat. Yhteisön tehtävät jaetaan toimintakyky huomioiden. Jokaisen oma persoonallisuus ja sen hyväksyminen on tärkeää. Yhteisöasuminen tarjoaa myös

mahdollisuuden vertaistukeen ja teemme myös paljon yhteistyötä yrityksemme muiden yksiköiden kanssa.

Jokaisella asukkaalla on yksilöllinen kuntoutumispolku. Jokaisen asukkaan kanssa tehdään kuntoutussuunnitelma, jota tarkistetaan säännöllisesti omaohjaajan ja hoitotiimin kanssa. Itsemääräämisoikeus ja osallisuuden vahvistaminen on kaiken toiminnan lähtökohtana. Kuntoutujan siirtyminen kohti itsenäisempää elämää on kaikilla asukkaillamme tavoitteena. Siirtymisvaiheessa pyrimme turvaamaan hoidon jatkuvuuden. Asiakkaiden osallisuus näkyy myös kirjaamisissa, jota asiakkailla on mahdollisuus toteuttaa yhdessä ohjaajan kanssa.

Henkilökuntaamme ja opiskelijoitamme sitoo vaitiolovelvollisuus.

### **Tammituvan palveluiden perustan luovat:**

**Toivo**-kriisijakso

**Tahto**-kuntoutusjakso

**Wimma**-itsenäistymisvalmennus

**Rauha**-palveluasuminen

Kaikkien jaksoiden sisältö määritellään asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti yhteistyössä lähettävän tahon ja asiakkaan verkostojen kanssa.

TOIVO - kriisijakso

Kriisijakson alkaessa voi tilanne olla hyvinkin sekava sekä monia kysymysmerkkejä ilmassa asiakkaan asioissa. Näitä asioita lähdetään yhdessä purkamaan asiakkaan kykyjen ja voimavarojen mukaisesti. Jakso kestää n. 1–3 kk ja se määräytyy aina tapauskohtaisesti. Toiminnan tavoitteena on kartoittaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanne sekä tuen tarve esimerkiksi tausta/verkosto, koulunkäynti, päihteiden käyttö, psyykinen vointi, terveydentila. Psykkisen voimien arvioinnissa yksikön ohjaajat muodostavat moniammatillisen vahvan tiimin. Yhteistyötä tehdään tiiviisti asiakkaan hoitotahon kanssa. TOIVO- kriisi jaksolta asiakas ohjautuu joko TAHTO-kuntoutusohjelmaan tai muiden palvelujen piiriin.

## TAHTO - kuntoutusjakso

TAHTO- kuntoutusohjelman tavoitteena on turvata asuminen ja kuntoutus sekä antaa asiakkaalle avaimia eteenpäin elämässä suunnitelmallisesti.

Asiakkaan kanssa etsitään yhdessä ratkaisukeskeisellä otteella uudenlaisia toimintamalleja vanhojen toimimattomien tilalle ja pohditaan eri menetelmien avulla syy-seuraus-suhdetta. Asiakkaan kanssa voidaan työskennellä esim. tutustumalla asiakkaan omiin erityispiirteisiin ja pyrkimällä löytämään keinoja tasapainoisemman arjen löytymiseksi. Jos asiakkaalla on autismikirjon tai neurokirjon häiriöitä, voidaan tutustua erilaisiin tukimuotoihin, mitä asiakkaalle voisi olla tarjolla omassa elämäntilanteessa. Yhdessä etsimme keinoja, miten elämästä tulisi mahdollisimman tasapainoista omien erityispiirteiden kanssa.

Tavoitteita kohti mentäessä näemme tärkeänä nostaa esille asiakkaan omia vahvuuksia ja voimavaroja sekä yhdessä pohtia miten ne näkyvät asiakkaan elämässä. Asiakasta motivoidaan kiinnostumaan omasta elämästä ja valinnoista. Kuntoutusohjelman aikana ohjaaja siirtyy pikkuhiljaa "taustatueksi" työntämään asiakasta omille siivilleen ja asiakasta kannustetaan koko ajan enemmän omatoimisuuteen, itsenäiseen elämän suunnitteluun sekä ohjautumaan yksikön ulkopuoliseen toimintaan.

## WIMMA - itsenäistymisvalmennus

Ennen siirtymistä Tammituvalta vähemmän tuettuun tai täysin itsenäiseen asumiseen yksikössä aloitetaan intensiivinen itsenäistymisvalmennus.

WIMMA - itsenäistymisvalmennuksen tavoitteena on ehkäistä asiakkaan syrjäytymistä, mahdollistaa turvallinen asuminen jatkossa sekä harjoitella lisääntyvästi vastuunottamista omasta hyvinvoinnista. Jakso toteutetaan 3kk-1 v mittaisena suunniteltuna jaksena asiakkaan kanssa yksikössä asuessa. Jakson aikana asiakkaan omaa vastuuta ja itsenäisyyttä lisätään suunnitelmallisesti. Asiakasta myös ohjataan säännöllisten harrastusten pariin ja tuetaan sosiaalisesti haastavissa tilanteissa. Tuen tarve arvioidaan yksilöllisesti.

## RAUHA- palveluasuminen

Tammitupa tarjoaa myös pidempiaikaista palveluasumista kuntoutujille, joilla on suurempi tuen tarve ja kuntoutumisen pääpaino on pääasiassa toimintakyvyn ylläpitämisessä sekä mielekkään arjen turvaamisessa. Tällöinkin asiakkaan tavoitteet mietitään yksilöllisesti ja tehdään tiivistä yhteistyötä lähettävän tahon kanssa. Rauha-palveluasumisen aikana asiakas voi elää omannäköistä arkea ja edetä rauhassa omalla kuntoutuspolullaan.

### 3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Me Solumilla tuotamme **ihmisen arvoisia palveluja** – ja uskomme, että **hyvä elämä tehdään yhdessä**. Toimintaperiaatteitamme ovat:

- Asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen kuntouttavalla työotteella.
- Laadukkaan hoitotyön/kasvatustyön toteuttaminen ja kehittäminen asiakkaan yksilöllisyyttä kunnioittaen.
- Kodinomaisuuden ja lämpimän ilmapiirin luominen ja säilyttäminen.
- Hyvän työilmapiirin luominen ja säilyttäminen.

Arvomme pohjautuvat historiaamme kotimaisena perheyriyksenä vuodesta 1994 lähtien:

#### ***Vastuullisesti kotimainen***

Tarjoamme asiakkaillemme ja työntekijöillemme monipuolisen, kotimaisen ja ihmisläheisen ympäristön, jossa panostetaan kehitystyöhön sekä ihmisten hyvinvointiin.

#### ***Tasavertaisesti välittävä, erilaisuutta arvostava***

Jokainen asiakkaamme ja työntekijämme saa kokea olevansa ainutlaatuinen ja tärkeä yksilö – jokainen tulee nähdyksi ja kuulluksi.

#### ***Turvallisuuden tunteen edistäjä***

Henkilöstömme vahva ammattitaito ja osaaminen luo jokaiselle asiakkaalle kokemuksen turvallisuuden tunteesta.

#### ***Jalat maassa, mutta askeleen edellä***

Reagoimme joustavasti ja nopeasti yhteiskunnan tarpeisiin ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti uudistuen. Toimintaamme ohjaa aktiivinen ja aidosti kuunteleva vuorovaikutus.

### 3.3. Palvelun laadulliset edellytykset

Tammituvan tarjoamien palveluiden lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, osallisuuteen ja oikeusturvaan liittyvät asiat. Asiakkailla on oikeus yhdenvertaiseen ja hyvään kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Tasa-arvo, välittäminen, vastuullisuus, turvallisuus ja tavoitteellisuus ohjaavat kaikkea toimintaamme. Lisäksi hoitoa ohjaavia arvoja on yksilöllisyys, jatkuvuus ja luottamuksellisuus. Asukkaat ja työntekijät ovat samanarvoisia, samoin työntekijät suhteessa toisiinsa. Asukkaille Tammitupa on tämän hetken koti, ja ohjaajat toimivat yksikössä tätä kunnioittaen. Asiakkaat ovat suunnittelemassa yksikön toimintaa yhdessä henkilökunnan kanssa. Positiivista kannustamista ja palautteen antamista pidetään tärkeänä.

## 4. Poikkeamaprosessi ja riskien hallinta

Riskien hallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskien hallinta on systemaattista toimintaa, jonka avulla pyrimme järjestelmällisesti ennakkoimaan ja estämään vaaratilanteiden syntymistä. Riskien arviointi kuuluu normaaliin arkeen. Päivittäisestä riskien hallinnasta vastaa palveluyksikön johtaja ja jokainen työntekijä toteuttaa riskienhallinnan periaatteita työssään.

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhdessä asukkaiden ja henkilökunnan kanssa kerran vuodessa tai muutoksen yhteydessä. Kiinteistökatselemus tehdään säännöllisesti laadun vuosikellon mukaisesti ja siinä havaitut ongelmat raportoidaan eteenpäin ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Riskit ja poikkeamat sekä niiden kehittäminen kirjataan laatuohjelmaan.

### 4.1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet

Poikkeamaprosessissa on tärkeää, että henkilökunta oppii havainnoimaan ja raportoimaan toiminnan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteen asianmukaisesti. Prosessissa keskitytään aina selvittämään, miten voimme toimia jatkossa, jotta vastaavaa tilannetta ei pääsisi tapahtumaan. Poikkeamaa raportoitaessa tuodaan esiin tapahtuman olosuhteet ja käsittelyssä mietitään mahdolliset ennaltaehkäisevät ja/tai korjaavat toimenpiteet.

Kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan poikkeamalomakkeeseen. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut työntekijä. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, toimintajärjestelmiin ja toiminnan työympäristöön liittyvä suunnittelusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan.

Henkilökunnan velvollisuus on tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit. Riskien arvioinnista on tehty erillinen liite Tammituvan turvallisuus ja pelastussuunnitelmaan.

Mahdollisista havaituista epäkohdista informoidaan yksikön johtajaa ja keskustellaan henkilökunta palaverissa sekä yhteisökokouksissa.

Lisäksi nämä raportoidaan palvelujohdolle kuukausittain.

## 4.2. Korjaavat toimenpiteet

Kaikki poikkeamat käsitellään palaverissa mahdollisimman pian. Merkittävät poikkeamat käsitellään välittömästi tapahtuman jälkeen. Laatu-poikkeamien, "läheltä piti" tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Korjaavat toimenpiteet kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan tulevissa palaverissa. Poikkeamailmoituksia käytetään asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen. Palveluyksikön johtaja varmistaa, että henkilökunta saa kaiken tarvittavan tiedon. Palvelun tilaajalle ilmoitetaan vakavat asiakasturvallisuuspoikkeamat mahdollisimman nopeasti tapahtuneen vakavan poikkeaman jälkeen.

Palveluyksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä turvallisuuden varmistamisesta.

Henkilöstö kirjaa tapahtuman tai läheltä piti -tilanteen poikkeamalomakkeeseen ja ilmoittaa tapahtumasta esihenkilölle. Tarvittaessa esihenkilö pyytää lisäselvitystä asiaan ja toimittaa ilmoituksen eteenpäin. Asiakkaille sattuneet tapaturmat tai poikkeamat kirjataan Hilikka järjestelmään ja asioista ilmoitetaan myös asiakkaalle sekä hänen luvallaan hänen omaiselleen. Jos asiakkaalle on tapahtunut vakava haittatapahtuma,

tulee työyhteisön henkilöstön informoida korvausten hakemisesta. Henkilöstölle on ohjeet laatuohjelmassa työtapaturmien muun muassa pisto- ja viilto- sekä veri- tartuntatapaturmien varalta. Tapaturmasta täytetään tarvittaessa lomake, joka toimitetaan esihenkilön toimesta työterveyshuoltoon. Tilanteet käsitellään myös henkilökunta- palaverissa sekä aina tarpeen mukaan yhteisökokouksissa.

Epäkohdat käsitellään yhteisesti pikimmiten ja niiden ennaltaehkäisyä jatkoa ajatellen mietitään. Henkilökunnan ammattitaitoa pidetään yllä tarjoamalla koulutusta. Henkilökunnan luvat tarkistetaan säännöllisesti ja niistä pidetään seurantaa. Haittatapahtumia seurataan vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään henkilöstöpalaverissa ja kirjataan palaverissa muistioon.

### 4.3. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki 29§)

Kaikilla työntekijöillä on valvontalain 29 § mukaan velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai lainvastaisesta toiminnasta palveluyksikön vastuuhenkilölle. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti. Epäkohtien korjaamiseen ryhdytään viipymättä yhteistyössä tukitoimintojen kanssa. Ilmoituksen saatuaan palveluyksikön johtaja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmenneen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä palvelun tilaajan yhteyshenkilön kanssa.

Valvontalain 29 § mukaan Solumin on palveluntuottajana välittömästi ilmoitettava omassa tai alihankintana tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat tai vakavasti vaarantaneet tapahtumat tai epäkohdat, sekä puutteet, joita palveluntuottajana emme ole kyenneet korjaamaan omavalvonnan keinoin.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelun järjestäjälle sekä valvontaviranomaiselle (valvonta.tyoikaiset@pirha.fi.) Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Merkittävistä asiakasturvallisuutta vaarantavista tekijöistä ilmoitetaan ensisijaisesti hyvinvointialueen valvontayksikköön valvontaviranomaiselle. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

#### 4.4. Toimintaympäristön ja riskien arviointi

Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva toimintaympäristön työturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Riskien arviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä.

Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty. Riskien arvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät, toimintatavat, tapaturmien vaarat, fyysinen kuormittuminen, psykososiaaliset kuormitustekijät sekä fysikaaliset, kemialliset, biologiset vaaratekijät. Riskien arviointi tallennetaan sähköiseen muotoon intranettiin "Tammitupa" kansioon, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti, jotta se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskien arvioinnissa sovitut toimenpiteet.

#### 4.5. Valmiussuunnitelmat

Varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen poikkeus-, kriisi- ja häiriötilanteissa on tärkeää sekä asiakkaiden että työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Valmiussuunnitelmissa on toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Valmiussuunnitelmien lisäksi on tehty palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmia päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa ja henkilökunta on koulutettu toimimaan palo-, pelastus- ja ensiaputilanteissa.

Yksikössä toteutetaan turvallisuuskoulutuksia, mitkä koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta, ensiapukoulutuksesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta. Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisen pelastuslaitoksen ja/tai Solumin määrittelemän

turvallisuusalan yrityksen kanssa. Turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn säännöllisesti.

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme EA1 tasoista ensiapukoulutusta yksikön tarpeen ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti.

## 4.6. Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus on hyvän ja laadukkaan palvelun perusta.

Asiakasturvallisuuden luovat osaavat työntekijät, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. Edistämme asiakasturvallisuutta riskien arvioinnilla, ehkäisevillä ja korjaavilla toimenpiteillä sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä.

Yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi, yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa.

Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilökuntaa ja asukkaita perehdytetään turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Toimintaohjeet vaaratilanteiden varalle on nähtävissä ilmoitustaululla. Poistumisharjoitukset ja turvallisuuskävelyt tehdään säännöllisesti vuosikellon mukaisesti.

Henkilökunnalla on joka vuorossa käytössään turvanapit, joita painamalla saadaan tarvittaessa vartija (Securitas) yksikköön. Tarvittaessa vartija voidaan pyytää tilanteen niin vaatiessa suunnitellustikin turvaamaan yksikön turvallisuutta. Perehdytysvaiheessa henkilökunta opastetaan turvanappien käyttöön sekä yhteistyöhön Securitaksen kanssa. Yksikön pääovella on lisäksi tallentava kameravalvonta, josta jokaista asukasta on informoitu.

## 5. Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1. Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palveluntarve kartoitetaan moniammatillisesti ja kokonaisvaltaisesti yhdessä asukkaan kanssa. Asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja toiveet kuntoutusta ajatellen on suunnitelman lähtökohtana. Asiakasmaksut määräytyvät ja tarkistetaan hyvinvointialueen sopimuksen

mukaisesti. Keskeisin toimintaa ohjaava laki on Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Lisäksi Valviran ohjeistukset ja määräykset sekä hyvinvointialueiden kanssa tehty hankintasopimus.

Asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin.

Asiakkaan oma näkemys hänen tilanteestaan on tärkeä. Myös omaisten ääni pyritään saamaan kuuluviin. Omaiset ovat Tammituvalla aina tervetulleita ja toivomme että heidän olisi mahdollista osallistua myös kuntoutussuunnitelma palaveriin, asukkaan niin toivoessa. Jokaiselle asukkaalle esitellään yksikkö ja asunto ennen muuttopäätöksen tekoa. Esittelyssä pyritään tuomaan yksikön tarjoamat tukimuodot esille selkeästi, jotta asiakas pystyy itse arvioimaan yksikön soveltuvuutta omaan tilanteeseensa. Kuntoutumista ohjaa kuntoutussuunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen toivomansa verkoston kanssa kuukauden kuluessa asukkaan muuttamisesta ja sitä päivitetään 3-6kk välein. Omaohjaajat laativat asukkaistaan väliarviointit kuukausittain.

## 5.2. Kuntoutussuunnitelma

Jokaiselle asukkaalle laaditaan henkilökohtainen kuntoutussuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Kuntoutustavoitteiden äärelle palataan omaohjaajan kanssa vähintään 1 x kuukaudessa ja kuntoutuspalavereja pidetään kolmen kuukauden välein tai aina tarpeen mukaan. Hyödynnämme kuntoutussuunnitelmissa ja tavoitteen asettamisessa sekä arvioinnissa GAS-menetelmää.

Henkilökunta tuntee kuntoutussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Kuntoutuspalaverin jälkeen asiakas tekee tai päivittää omaohjaajan kanssa kuntoutussuunnitelmansa ja palaverissa sovitut asiat kirjataan Hilikka järjestelmään. Jokainen työntekijä tutustuu aina palaverin jälkeen palaverissa sovittuihin asioihin.

Tammituvalla hoidetaan vain täysi-ikäisiä asiakkaita. Asiakas itse arvioi omaa kuntoutustarvettaan ja sen mukaan pohditaan jatkotavoitteita. Kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti päivittäisen kirjaamisen avulla ja tavoitteiden äärelle palataan säännöllisesti kerran kuukaudessa tavoitekeskustelun merkeissä.

Asiakkaan hyvä ja arvostava kohtaaminen toteutuu joka päivä yksiköiden arjessa. Asiakas kohdataan kunnioittavasti ja häntä kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa.

Palvelua toteutettaessa huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja heillä on oikeus vaikuttaa ja osallistua saamaansa palveluun ja sen toiminnan toteuttamiseen.

Asiakkailla on oikeus saada hyvää kohtelua siten että jokaisen yksityisyyttä, vakaumusta ja ihmisarvoa kunnioitetaan ilman syrjintää. Huolehdimme että asiakkaat ovat tietoisia omista oikeuksistaan.

### 5.3. Asiakkaan ja hänen läheisen osallisuus

Tuemme asiakkaidemme osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Osallisuus näkyy asiakkaiden kuuntelemisena ja heidän mielipiteidensä huomioon ottamisena. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa heitä ja heidän yhteisöään koskeviin asioihin. Solum toteutetaan kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyt. Asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta toiminnastamme myös palautelaatikon kautta.

### 5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Tammituvalla vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Asiakas pääsee itse vaikuttamaan yhteisön asioihin säännöllisissä yhteisökokouksissa. Tärkeää on myös, että asiakas tekee kuntoutussuunnitelmansa yhdessä ohjaajan kanssa. Asiakkaiden toiveita kysellään jatkuvasti kuntoutuksen aikana ja päivittäisissä toiminnoissa pyritään toiveet huomioimaan mahdollisimman hyvin. Myös omaohjaajat tuovat muille ohjaajille tietoon asiakkaan toiveita kuntoutukseen liittyen. Jokaisella asukkaalla on oma asunto, jonne hän pääsee viettämään aikaa yksin. Asunnoissa käydään myös yksityiset keskustelut ja tehdään hoitoon liittyvät toimenpiteet tms. Itsemääräämisoikeus on keskeinen toiminnan lähtökohta, jota kunnioitetaan kaikin keinoin. Asukkaan mielipiteet, tavat ja tottumukset otetaan huomioon kuntouttavassa työssä.

Epäasiallinen kohtelu ei ole Solumin yksiköissä sallittua. Epäasiallista kohtelua kohdatessaan asiakasta tai hänen läheistään ohjataan kertomaan siitä välittömästi ohjaajille ja/tai yksikön johtajalle. Tarpeen mukaan on mahdollista ottaa yhteyttä myös palvelujohtajaan. Asiat käsitellään tilanteen mukaan joko yhteisökokouksessa, henkilöstöpalaverissa tai ko. henkilöiden kesken. Asiakkaalla on oikeus olla yhteyksissä myös **sosiaaliasiavastaavaan**, jonka yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

Tammituvan henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain ja lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 pykälän 29 mukaisesti.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialueen edustajalle) ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on vahva. Yhteisön säännöt on laadittu yhdessä asukkaiden kanssa ja niitä tarkistetaan ajoittain. Asukkaat ovat kirjoittaneet sopimuksen hoitoon sitoutumisesta. Eriävät mielipiteet pyritään aina ratkaisemaan keskustellen. Arjessa huomioidaan kuntoutujan toimintakyky sekä käsityskyky ymmärtää yhteisiä sääntöjä ja tavoitteita. Tammitupa on päihitteetön yksikkö ja asukkaita tiedotetaan jo tulovaiheessa toimintatavoista tähän liittyen.

## 6. Palvelusällön omavalvonta

### 6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Tammituvalla asukkaat ovat mukana suunnittelemassa ja kehittämässä toimintaa. Fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi yksikössä on ulkoilua ja liikunnallisia ryhmiä. Asukkaita kannustetaan myös hyötyliikuntaan ja talon ulkopuoliseen toimintaan. Asiointireissut suunnitellaan ja toteutetaan tarvittaessa yhdessä. Sosiaalista toimintakykyä ylläpitää myös yhteiset ryhmät, retket ja tapahtumat. Säännölliset omaohjaajakeskustelut ja erilaiset ryhmät

tukevat psyykkistä toimintakykyä. Yhdessä tekeminen ja yhteisöllisyys on keskeistä.

## 6.2. Ravitsemus

Palveluyksikössä on erillinen ravintohuollon omavalvontasuunnitelma. Ravintohuollon laatua seurataan säännöllisesti täyttämällä omavalvontalomakkeita. Ruoan jatkuvat lämpötilaseurannat, asiakastyytyväisyyskyselyt, ruokahuollon budjettiseuranta ja jatkuva ruokahävikin seuranta toteutuvat vuosikellon mukaisesti. Lisäksi ravintohuollon prosessikokoukset vuosikellon mukaisesti.

## 6.3. Hygieniäkäytännöt

Palveluyksikössä on erillinen siivouksen omavalvontasuunnitelma. Siivoustyön tavoitteita seurataan tiiviillä omavalvonnalla, Hygicult testauksilla, jatkuvalla silmämääräisellä seurannalla, asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyillä sekä vuosikellon mukaisilla prosessikokouksilla.

## 6.4. Infektioiden torjunta

Palveluyksikössä on erillinen infektioiden hallintasuunnitelma, joka löytyy Solumin intrasta. Keskeisiä osa-alueita infektioiden torjunnassa ovat oikea käsihygienia, oikeat työskentelytavat sekä mahdollisten pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen. Havaittujen tartuntojen leviämisen estäminen yksiköstä toiseen on myös tärkeää. Infektioiden hallinnasta vastaavat kaikki työntekijät.

## 6.5. Terveiden ja sairaanhoito

Yksikössä noudatetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevia ohjeita.

Seurannasta vastaa omaohjaajat, jotka päivittävät tiedot Hilikka ja Omni 360-järjestelmiin. Somaattisten sairauksien hoito tapahtuu asukkaan omalla terveysasemalla, josta varataan tarvittaessa aika. Psykiatrin tapaaminen vähintään vuosittain oman psykiatrian poliklinikan kautta.

Ulkopaikkakuntalaisten käytänteet sovitaan yhdessä asukkaan ja maksavan tahon kanssa jo tulovaiheessa.

Mahdollisia kuolemantapauksia varten on olemassa erillinen ohje laatuohjelmassa.

Henkilökunta on saanut ea-koulutusta ja kaikilta edellytetään Ea1 kortti. Myös osa asukkaista on osallistunut yhteisiin ensiapu- koulutuksiin.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan. Verenpaine ja paino mitataan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Tarvittaessa tai ohjeistuksen mukaan mittaillaan verensokereita ja ohjataan terveelliseen ravitsemukseen sekä elämäntapoihin. Omaohjaajat huolehtivat, että kuntoutujat tapaavat suunnitellusti esim. diabeteshoitajaa tai tk-lääkärinä. Asukkaat käyvät tk-lääkärin vastaanotolla vähintään kerran vuodessa, samalla lääkäri määrää tarvittavat perusverikokeet.

Omaohjaaja osaltaan huolehtii, että asukas käy hänelle määrättyissä tutkimuksissa ja seurannoissa (verikokeet, terveystarkastukset, hammaslääkäri ym). Kaikki ohjaajat ovat vuorossaan vastuussa siitä, että kuntoutujaa ohjataan oikean palvelun piiriin aina tarvittaessa.

## 6.6. Lääkehoito

Lääketurvallisuus on osa jokapäiväistä työtä. Palveluyksiköllä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma. Henkilöstön lääkeosaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla ja osaamistesteillä. Lääkehoidon poikkeamat analysoidaan, ja analyysien tuloksia hyödynnetään osaamisen kehittämisessä.

Lääkehoito palveluyksiköissä perustuu lääkärin hyväksymään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on keskeinen osa sekä lääkehoidon turvallisuuden varmistamista että perehdytystä (STM: Turvallinen lääkehoito - opas, 2021).

Lääkehoidon prosessia arvioidaan neljä kertaa vuodessa. Arvioinnissa tarkastellaan henkilöstön lääkehoitokäytäntöjä, lääkepoikkeamien määrää sekä poikkeamien käsittelyä henkilöstöpalaverissa.

Tavoitteena on turvallinen, suunnitelmien ja ohjeiden mukainen lääkehoito sekä toimiva yhteistyö apteekkien ja terveydenhuollon yksiköiden kanssa. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa olevat lääkärin hyväksymät lääkeluvat, ja lääkehoidon vastuuhenkilöt ovat yksiköiden henkilöstön tiedossa.

Lääkehoidon arviointien tulokset käsitellään aina seuraavassa henkilöstöpalaverissa, ja kehittämistoimet kirjataan muistioon. Mahdolliset poikkeamat käsitellään välittömästi ja viikkopalaverissa. Kerran vuodessa järjestetään yhteinen lääkehoidon prosessikokous, jonka tavoitteena on toimintakäytäntöjen yhteinen kehittäminen.

Kaikilla ohjaajilla on velvollisuus tutustua lääkehoitosuunnitelmaan ja se käydään yhdessä läpi myös henkilökunnan palaverissa aina kun päivitys tehty.

Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön johtaja (sairaanhoitaja) **Marika Kiimala**, sekä yksikön vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja Maiju Mattila.

## 6.7. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Tammituvalla toteutetaan tiivistä yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa.

Yhteistyötä tehdään kaikkien asiakkaan verkostoon kuuluvien kanssa asiakkaan luvalla. Kuntoutussuunnitelmapalaveriin pyritään saamaan aina koko verkosto koolle. Tarvittaessa pidämme etäpalaverin.

Lisäksi tiivistä yhteistyötä tehdään oppilaitosten kanssa.

## 7. Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen palveluyksikön johtajalle ja/tai järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa palveluyksiköstä johtaja yhdessä liiketoimintaja/tai palvelujohtajan kanssa.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen vastaus. Muistutuksen saavuttua aloitetaan selvitystyö, jonka perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Muistutuksista tiedotetaan myös palvelujohtajaa sekä liiketoimintajohtajaa. Tavoitteena on asian käsittely yksikössä ja hyvinvointialueen kanssa. Jos asia ei selviä muistutusmenettelyllä,

siirtää kantelumenettelyyn. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyvät liiketoimintajohtaja.

Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan. Tarvittavat muutokset käsitellään ja sovitaan yksikön viikkopalaverissa, ja niiden toteutumista seurataan seuraavissa kokouksissa. Kaikki kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään myös Solumin johtoryhmässä, jolloin mahdolliset muutostarpeet huomioidaan koko yrityksessä. Muistutuksesta, vastauksesta ja mahdollisesta kantelusta tiedotetaan ajantasaisesti myös palvelun tilaajaa.

Yksikössä on esillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot. Sosiaali- ja potilasvastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

### **Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:**

sähköposti [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Puh. 040 504 5249

Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika

Ma klo 9–11

Ti klo 12.30–14.30

Ke klo 9–11

To klo 9–11

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Neuvoo ja ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, voi toimia sovittelijana asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä ja antaa

siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle. Huomioithan, ettet laita arkaluontoisia tietoja, kuten henkilötunnusta sähköpostitse.

**Potilasasiavastaava** auttaa, jos asiakas tarvitsee neuvoa tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisäteinen

Sähköposti: [potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)

Puh. [040 190 9346](tel:0401909346) , Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan puhelinaika

Ma klo 9–11

Ti klo 12.30–14.30

Ke klo 9–11

To klo 9–11

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:**

Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta), antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmassa.

**Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse** soittamalla numeroon

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

puh. 09 5110 1200

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Muistutukset käsitellään henkilökuntapalavereissa ja tarvittaessa yksikön johtajien palavereissa sekä johtoryhmässä. Niiden pohjalta tehdään kehittämissuunnitelmia, jotka kirjataan palaverimuistioihin.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 viikko.**

## 8. Henkilöstö

### 8.1. Henkilöstön määrä ja rakenne

#### Henkilöstön määrä ja rakenne

Tammituvalla on 0,3 ohjaajaa asukasta kohden. Yksikössä on vakituisesti töissä sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Lisäksi Tammituvalla työskentelee sijaisia, jotka ovat lähihoitajia, sairaanhoitajia tai sosionomeja. Varmistamme tutun ja turvallisen henkilökunnan toimivalla sijaisringillä.

Uuden työntekijän perehdytys toteutetaan työnkuvan mukaisesti.

Sijaisilla tulee olla lähihoitajan, sairaanhoitajan tai sosionomin koulutus. Opiskelija voi tehdä sijaisuutta, jos hänen opinnoistaan on suoritettu 2/3. Kaikki työntekijät, niin vakituiset kuin keikkalaisetkin rekrytoidaan Teamtailor järjestelmän kautta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan. Joka vuorossa on tietty määrä ohjaajia, jotta työn laatua pystytään ylläpitämään päivittäisessä työskentelyssä. Henkilöstömitoitus on 0,3 /asukas. Tammituvalla on arkisin paikalla vähintään aamuvuorossa 1 ohjaaja, välivuorossa 1 ohjaaja ja iltavuorossa 1 ohjaaja. Viikonloppuisin aamuvuorossa on 1 ohjaaja ja iltavuorossa 1 ohjaaja, Tarpeen mukaan työntekijöitä on enemmän. Tartuntatautilain mukainen rokotussuoja vaaditaan (1227/2016) .

Rekrytoinnit suunnitellaan huolellisesti, ja tavoitteena on löytää kuhunkin tehtävään sopiva henkilö pätevyysvaatimukset huomioiden. Henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain mukaista suojaa.

Haastattelutilanteissa tarkistetaan aina hakijan pätevyys. Salassapitosopimus kirjoitetaan heti työsuhteen tai opiskelujakson alussa

Yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Yksikössä käydään uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa läpi perehdytysohjelma, jossa ko. asiat laaja-alaisesti tulee käytyä läpi.

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset

käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Poikkeamat kirjataan aina Hilikka- järjestelmään. Ne käsitellään henkilökunnan palaverissa.

Henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään henkilökunnan toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Teemme yhteistyötä Gradian kanssa. Koulutuspäiviä järjestetään säännöllisesti vuosittain. Yksikön johtaja tekee koulutusseurantaa. Pakolliset koulutukset ovat ensiapukoulutus, Love/Lop ja PKV sekä hygienia-passi. Sairaanhoidajat suorittavat myös Psyk. sekä päihderiippuvuuden hoidon osion. Lääkelupakoulutus tapahtuu Skholen kautta.

## 8.1 Henkilöstön perehdytys ja täydenniskoulutus

### Henkilöstön koulutus- ja kehittämissuunnitelma

Jokainen palveluyksikön johtaja laatii vuosittain vastuualueelleen yksikkökohtaisen koulutussuunnitelman, johon kirjataan kaikki koulutukset. Kehittämissuunnitelmassa huomioidaan arjesta nousseet kehittämistarpeet.

Suunnitelmaan sisältyvät mm.:

- lääkeluvat ja lääkehoidon koulutukset
- ensiapukoulutus (EA)
- paloturvallisuuskoulutus
- tietosuojakoulutus

Yksikön johtaja tilaa tarvittavat koulutukset Skhole järjestelmän kautta.

### Palaute ja kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään kerran vuodessa loppuvuodesta sekä tarvittaessa, jos työtehtävät muuttuvat merkittävästi. Tavoitteena on selkeyttää työntekijän tavoitteita sekä varmistaa ammatillinen kehittyminen ja motivaatio. Tavoitteena työhyvinvoinnin ylläpitäminen. Työtyytyväisyyskysely toteutetaan kerran vuodessa.

Vuosittaisen kehityskeskustelun lisäksi järjestetään vähintään yksi kevyempi palaute- tai seurantakeskustelu kevätkaudella.

## 9. Toimitilat

### 9.1. Toimitilat

Yksikössä on yhteensä 19 asuntoa, joista 16 on asukasasuntoja. Yksi asunto on käytössä ohjaajien toimistotilana. Kaksi asuntoa on yhteisinä tiloina, jotka ovat Tammituvan asukkaiden ja ohjaajien käytössä. Toisessa asunnossa on yksikön olohuone ja tilaa harrastamiseen. Toisessa asunnossa on keittiö ja ruokailutila, jossa on mahdollisuus yhteisruokailuun. Asunnossa on myös lääkehuone, jossa tarvittaessa säilytetään asiakkaiden lääkkeitä ja doseetteja sekä asukas pääsee jakamaan lääkkeensä ohjaajan avustuksella. Asukkaiden asunnot ovat heidän omaa tilaansa ja sinne mennään vain koputtamalla ja/tai asiakkaan luvalla. Omaohjaaja keskustelut pidetään asukkaan omassa asunnossa tai yksikön olohuoneessa. Mikäli ohjaajalla on huoli asukkaan hyvinvoinnista, voidaan asuntoon mennä ohjaajan avaimella tilannetta tarkistamaan. Tällöinkin kuitenkin aina koputetaan. Asukkaat voivat sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla. Tarvittaessa asunto kalustetaan.

### 9.2. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Terveystenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta kuuluu Fimealle. Terveystenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Terveystenhuollon 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. Terveystenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa ja sen nojalla annetuissa säädöksissä (24–26 §). Organisaatiossa on

nimetty vastuuhenkilöt, jotka vastaavat siitä, että yksikössä noudatetaan annettuja säädöksiä sekä pitävät yllä yksikön laiterekisteriä.

Terveystieteiden laitteen liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään toimintaohjeen mukaan poikkeamailmoituksena. Lisäksi yksikön laitevastaava laatii asianmukaisen ilmoituksen Fimean nettisivuilla lääkinnällisen laitteen poikkeamasta.

Yksikön johtaja ylläpitää laiterekisteriä.

## 10. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 10.1. Asiakastyön kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely

Asiakastyötä kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmä Hilikka sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisvelvollisuus koskee asiakkaan hoitoon/kasvatukseen/ohjaukseen osallistuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista ja avustavaa henkilöstöä. Käytössä on kannettavat tietokoneet. Jokainen työntekijä kirjaa asiakastietojärjestelmään vain omilla tunnuksillaan.

Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on selkeää ja ymmärrettävää hyvää suomen kieltä. Asianmukaisella kirjaamisella varmistetaan tietojen siirtyminen, hoidon jatkuvuus, oikeusturva sekä myös kirjaamisen kehittäminen. Jokaiselle asiakkaalle tehdään vähintään yksi kirjaus työvuoroa kohden. Työvuorossa oleva henkilökunta kirjaa työvuoronsa aikana huomionsa asiakkaasta asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisessa pyritään asukkaan vointia ja toimintakykyä kuvailevaan kirjaamiseen huomioiden asukkaan kuntoutussuunnitelman tavoitteet.

Työntekijä allekirjoittaa työhöntulovaiheessa salassapitosopimuksen ja sen sisältö käydään hänen kanssaan läpi osana perehdytystä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta kirjautumisesta jää lokijälki. Asiakkailla on yksikössä asiakaskansiot, jossa heille tärkeitä tietoja säilytetään. Kansiot säilytetään henkilökunnan lukitussa tiloissa kaapissa.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on, että tietokoneet eivät jää auki ilman valvontaa, eikä mitään asiakastietoja sisältävää materiaalia ole asiaankuulumattomien nähtävillä.

## 10.2. Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on osa työntekijän perehdytystä. Kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyy salassapitositoumus. Tietosuojasuunnitelman noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Käyttöoikeuden saaminen järjestelmään edellyttää kirjallista vaitiota ja sitoumusta. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päätyttyä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitokaavakkeen työsuhteen alussa.

Solum Yhtiöt-konsernin tietoturvasuunnitelma on päivitetty tammikuussa 2026. Yksikössä tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön johtaja. Tietoturvasuunnitelmassa on kuvattu, kuinka organisaatiossa noudatetaan tietoturvapoikkeamien ja tietosuojaloukkausten käsittelyohjetta poikkeamien tunnistamiseen, ilmoittamiseen sekä käsittelyyn. Poikkeamailmoitukset tehdään ja käsitellään poikkeamaprosessin mukaisesti. Vakavat poikkeamat ilmoitetaan aina palvelujohdolle, liiketoimintajohtajalle ja toimitusjohtajalle. Vakavat poikkeamat ilmoitetaan lisäksi palvelun tilaajalle sekä valvovalle viranomaiselle.

Tietosuojavastaava vastaa henkilöstörekisterien suojauksesta ja valvonnasta, muusta käyttöturvallisuudesta sekä työntekijöiden koulutuksesta tietoturvaan. Tietosuojavastaavaan nimi ja yhteystiedot:

**Saara Paukku**, 044 724 1354, tietosuojavastaava@solum.fi

## 11. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön johtaja. Omavalvontasuunnitelman seurantahavainnot raportoidaan kvartaaleittain liittyen sen toteutumiseen, kehittämistarpeisiin sekä tehtyihin toimenpiteisiin.

Paikka ja päiväys: Tampere 11.3.2026

Allekirjoitus

---

Marika Kiimala

yksikön johtaja, Tammitupa