

TUAS: OMAVALVONTASUUNNITELMA 5.3.2025

Laadittu Valviran lomakepohjalle ja [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti (1.1.2015 alk.)

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Pirkanmaan Setlementtipalvelut Oy

Y-tunnus 2944492-4

Kunta Tampere

Sote-alueen nimi 2023 alkaen: Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi TUAS-Tukea arjen sujumiseen

Katuosoite Lindforsinkatu 9 B

Postinumero 33720

Postitoimipaikka Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen Tampere, Lindforsinkatu 9 B, 33720 Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kevyt yhteisöllinen asuminen. Kohderyhmänä 18-29-vuotiaat nuoret. Asiakkaat tarvitsevat sosiaalisten syiden vuoksi tukea, apua ja ohjausta arjessa ja asumisessa. Taustalla on useimmiten mielenterveys- ja/tai päihdeongelmat, neurokirjon haasteet, asunotto-
muus, rikollinen käyttäytyminen, taloudelliset haasteet tai itsenäistyminen. Asiakaspaikkamäärä 15. Valmius lisätä viisi paikkaa, mikäli uusia asiakkaita olisi tulossa enemmän ja välivuokrattavia asuntoja vapautuisi samassa aikataulussa.

Esihenkilö Jenni Heikkilä, vastaava ohjaaja

Puhelin 0505902869

Sähköposti jenni.heikkila@setlementtitampere.fi

Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut): asumispalvelut / tukiasuminen

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Päätös 28.2.2025 LSSAVIS/359/2025: palvelujen tuottaja Pirkanmaan Setlementtipalvelut Oy:n ilmoittamat sosiaalipalvelut talletetaan yksityisten palvelujen antajien rekisteriin ilmoituksen mukaisesti.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat EI OLE.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

- Asumispalvelun lähtökohtana on asunto ensin -periaatteen mukainen toiminta, jossa asunto on lähtökohta ja perusedellytys asiakkaan sosiaalisen kuntoutumisen prosessin käynnistämiseksi ja onnistumiselle. Asiakkaan asuminen turvataan tukipalveluilla ja tarvittavat sosiaalisen kuntoutumisen prosessit käynnistetään asumisen vakiinnuttua. Toiminta perustuu asiakkaan ja ohjaajien keskinäiseen luottamukseen ja asiakkaan voimavarojen esiin nostamiseen ja tukemiseen. Tavoitteena on, että asiakkaan asuminen onnistuu, arkielämän taidot vahvistuvat ja päihteiden käyttö vähenee tai loppuu. Asumisen päätyttyä asiakkaalla on valmiudet siirtyä itsenäiseen asumiseen tai on saavutettu sellainen toimintakyvyn aste, jolloin pärjätään kevyemmällä asumisen tuella.
- Asumisen sujuminen ei ole irrallaan yksilön muista elämän osa-alueista. Kokonaisuus sisältää oman vuokra-asunnon (vuokranantajana Setlementtiasunnot Oy) lisäksi yksilöllisesti räätälöidyt tukipalvelut, joiden tavoitteena on tukea ja vahvistaa asiakkaan selviytymistä arjessa sekä auttaa häntä ottamaan vastuuta omasta elämästään opettelemalla uusia toimintamalleja (haasteet ja vahvuudet huomioon ottaen). Työskentelyssä hyödynnetään menetelmiä, jossa keskitytään arjen asumisessa tarvittaviin taitoihin sekä dialogista ja psykoedukatiivista työtettä sosiaalisen toimintakyvyn, itsetuntemuksen ja -arvostuksen vahvistamiseksi - ymmärrys omasta toimintakyvystä kasvaa ja sen ylläpitämiseen on asiakkaalla itsellä opeteltuja keinoja.
- Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen kuntoutussuunnitelma yhteistyössä aikuisten sosiaalipalveluiden, palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja vastaa kuntoutussuunnitelman toteuttamisesta. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan tarvitsema tuki ja hänelle annettavan palvelun tavoitteet sekä asiakkaan tilanteen seuranta. Suunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa asiakkaan tilanteen kehityksen mukaan, kuitenkin vähintään kolme kertaa vuodessa. Tavoitteena on intensiivisellä tuella vahvistaa asiakkaan toimintakykyä kuntoutussuunnitelman mukaisesti, aktivoida asiakkaan tukiverkostoa ja lisätä verkostotyötä. Ohjaajat toimivat tiiviissä yhteistyössä aikuissosiaalityön, oppilaitosten, terveydenhuollon, kuntouttavien työllisyyspalvelujen ja päihdepalvelujen kanssa. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että toiminta on asianmukaista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

- Pirkanmaan Setlementtipalvelut Oy:n arvopohja on sama kuin omistajaorganisaation eli Setlementti Tampere ry:n.
 - Kohtaamme ihmiset kunnioittavasti uskoen heidän omiin voimavaroihinsa.
 - Toimimme paikallisesti ja yhteisöllisesti vahvistaen ihmisten osallisuutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä.
 - Edistämme oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta.
- Työtämme ohjaa myös toipumisorientaatio ja dialogisuus.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan työnjako

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Riskienhallinnassa ja omavalvonnassa sovelletaan Setlementti Tampere ry:n kriisi- ja riskienhallintasuunnitelmaa (mm. työsuojaus, kriisisuunnitelma, häirintä- ja epäasiallinen kohtelu, uhka- ja vaaratilanneraportointi yms.). Riskienhallinnan toimeenpano-ohjeet tallennetaan turvallisuuskansioon.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- Vaara- ja häirtatekijät kartoitetaan vuosittain (esihenkilö ja työntekijät). Tulosten analysoinnin pohjalta suunnitellaan yhdessä toimenpiteitä työturvallisuuden parantamiseksi. Havaitsemistaan epäkohdista ja laatu- poikkeamista ollaan lisäksi myös suoraan yhteydessä omaan esihenkilöön.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riski?

- Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat esille joko kertomalla niistä suullisesti, laittamalla sähköpostia joko ohjaajille tai esihenkilölle tai jättämällä postia toimiston edessä olevaan postilaatikkoon.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

- Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet raportoidaan aina erillisellä lomakkeella, joita löytyy turvallisuuskansiosta, yksikön Sharepointista sekä työntekijän oppaasta. Tilanteet kirjataan asianmukaisesti heti tilanteen tapahduttua. Läheltä piti -lomakkeet lähetetään työsuojelupäällikölle, joka tarkastaa sen ja lähettää paluupostina raportin sen tehneen henkilön esihenkilölle tarpeen mukaan toimenpidesuosituksin täydennettynä. Raportit säilytetään työsuojelupäällikön toimesta. Vaaratilanteet ja epäkohdat käsitellään tarvittaessa yhteisesti tiimipalaverissa, ajatuksena kokemuksesta oppiminen sekä toimintatapojen ja -ohjeistuksen kehittäminen.
- Läheltä piti-tilanteita pyritään ennaltaehkäisemään ottamalla asiakkaan kokonaistilanne huomioon. Jokaisen asiakkaan kohdalla arvioidaan, onko asiakasta parempi tavata niin että tilanteessa on mukana kaksi ohjaajaa. Haasteellisen asiakkaan kohtaamista harjoitellaan erilaisissa koulutuksissa ja siihen on myös kirjalliset ohjeet yksikön Turvallisuuskansiossa. Ohjaajien tulee kohdella asiakkaita aina rauhallisesti ja kunnioittavasti, mutta heillä on oikeus päättää tapaaminen, mikäli asiakas käyttäytyy uhkaavasti tai asiasta ei päästä yhteisymmärrykseen. Asiakkaita ei tavata heidän ollessaan päihtyneinä. Ohjaajilla on aina mukanaan turvapainikkeet, joiden avulla he voivat tarvittaessa soittaa vartijan paikalle.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

- Epäkohdat käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa tiimipalavereissa. Tämän tarkoituksena on vähentää ja ennaltaehkäistä uusien läheltä piti -tilanteiden syntymistä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjallinen suunnitelma. Työntekijöille järjestetään mm. turvallisuus- sekä ensiapukoulutusta.

Ennaltaehkäisevän toiminnan merkitystä riskien estämiseksi korostetaan. Yksikön esihenkilö kiinnittää työoloihin ja työntekijöiden jaksamiseen huomiota mm. tiimipalavereissa, kehityskeskusteluissa ja työaikaseurannan avulla.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituisista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

- Riskeistä ja vaaratilanteista keskustellaan yhteisesti tiimipalavereissa ja yksikön esihenkilö määrittää toimintaohjeet. Uudet toimintaohjeet saatetaan koko henkilöstön tietoon tiimipalavereista laadittujen muistioiden kautta, jotka jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan. Yhteistyötahojen tiedottamisesta vastaa ensisijaisesti toimitusjohtaja tai yksikön esihenkilö.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

- yksikön esihenkilö ja vakituiset ohjaajat

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

- Jenni Heikkilä, jenni.heikkila@setlementtitampere.fi, p. 050 590 2869

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omaavonntasuunnitelman ajantasaisuus?

- Omaavonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavonntasuunnitelma käydään läpi joka vuoden alussa, vaikkei muutoksia olisikaan tullut.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?

- Omaavonntasuunnitelma on nähtävillä tulostettuna versiona yksikön toimistossa sekä sähköisenä versiona yksikön SharePointissa. Tämän lisäksi omaavonntasuunnitelma löytyy palvelun nettisivuilta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

- Palvelutarpeen arviointia tehdään yhteistyössä palvelun tilaajan, palveluntuottajan sekä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa on käytössä GAS-mittari, joka on palvelun tilaajan määrittämä mittari. GAS-menetelmä (Goal Attainment Scaling) on asiakkaan palvelun, hoidon tai kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline. GAS:in avulla kuvataan selkeitä, tunnistettavia ja merkityksellisiä muutoksia asiakkaan elämässä.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

- Asiakas on palveluohjauksen periaatteen mukaisesti aina keskeisenä toimijana palvelutarpeen arvioinnissa. GAS-mittaria täytetään yhdessä asiakkaan kanssa. Omaisilla on mahdollisuus osallistua palvelutarpeen arviointiin, jos asiakas niin toivoo ja se on perusteltua.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

- Kuntoutussuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, palveluntuottajan ja palvelun tilaajan kanssa. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisin väliajoin ja seuranta on sidoksissa määräaikaisiin vuokrasopimuksiin. Kuntoutussuunnitelma tehdään GAS-mittarin avulla. Lisäksi asiakkaista tehdään kuukausittain raportti, jossa kuvataan asiakkaan arjessa tapahtuneita asioita kuluneen kuukauden ajalta.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

- GAS-mittaria täytetään yhdessä asiakkaan kanssa ja kuntoutussuunnitelma käydään läpi yhdessä tämän kanssa, jolloin hänellä on mahdollisuus kertoa omista näkemyksistään omaan tilanteeseensa liittyen. Kuntoutussuunnitelman tekoon osallistuu myös asiakkaan sosiaalityöntekijä. Tavoitteet laaditaan yhdessä. Asiakkaan sosiaalityöntekijällä on kokonaisvastuu palvelukokonaisuudesta.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

- Ohjaajat lukevat kaikkien asiakkaiden kuntoutussuunnitelman läpi ja ovat tietoisia asiakkaiden nykytilanteesta

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

- Yksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisiä eikä heille laadita hoito- ja kasvatussuunnitelmia.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

- Yksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet lähtevät yksilön mahdollisuudesta vaikuttaa omaan elämäänsä. Asuminen omassa vuokra-asunnossa takaa yksityisyyden suojan asiakkaalle. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus olla oman elämänsä aktiivinen tekijä. Asiakkaalla on vapaus tehdä elämästään omannäköisensä Suomen lakia noudattaen.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

- Mikäli asiakas toimii vastoin yksikön toimintaperiaatteita tai yleistä vuokralaissopimusta, häntä puhutellaan asian tiimoilta. Puhuttelulla tarkoitetaan asioiden käsittelyä yhdessä asiakkaan kanssa ja tämän motivoimista toimia jatkossa toisin. Vakavista rikkomuksista seuraa asumisen päättymisen ja vuokrasopimuksen purku. Päätoiminta-alueesta vastaa Setlementtiasunnot Oy ja yksikön työntekijät. Toimenpiteet ja tapahtumat kirjataan OMNI360- asiakastietojärjestelmään.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

- Yksikössä ei käytetä rajoittavia välineitä. Asumiseen liittyen asiakkaat voivat saada varoituksen, josta vastaa Setlementtiasunnot Oy.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

- Kaikkia asiakkaita kohdellaan palvelun arvojen mukaisesti. Asiakas voi reklamoida mahdollisesti saamastaan epäasiallisesta kohtelusta TUASin esihenkilölle sekä sosiaalitoimelle. Reklamoinnin jälkeen asianosaiset käyvät keskustelun asiasta ja tekevät tarvittaessa asiaankuuluvat toimenpiteet.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

- Asia käsitellään yhdessä ohjaajien, yksikön esihenkilön ja asiakkaan sekä tarvittaessa omaisten kanssa. Tilanteen mukaan myös palvelun tilaajan edustaja osallistuu tapaamiseen. Ensisijaisesti tapaamisen kokoonpanoa on määrittämässä asiakas.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

- Tärkeänä toimintaperiaatteena toimii avoimuus sekä toiminnan läpinäkyvyys. Palautteen antaminen palvelusta sekä toiminnan kehittämisestä on tärkeää. Asiakkaat voivat antaa asiakaspalautetta sekä suullisesti että kirjallisesti. Asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus olla yhteydessä ohjaajiin ja/tai heidän esihenkilönsä tilanteissa, joissa haluavat osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Asiakkailta kysytään kaksi kertaa vuodessa palautetta sähköisesti.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

- Satunnaista asiakaspalautetta tarkastellaan tiimipalavereissa sitä mukaa, kun sitä saadaan. Tällä hetkellä säännöllistä asiakaspalautetta kerätään asumisen päättyessä sekä kaksi kertaa vuodessa. Asiakaspalautteita käydään läpi niiden keräämisen jälkeen. Asiakaspalautteita mahdollistaa palvelun tarkemman tarkastelun asiakaslähtöisesti. Asiakaspalautetta hyödynnetään erityisesti mahdollisten parannusehdotusten osalta.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

- Vastaava ohjaaja Jenni Heikkilä
jenni.heikkila@setlementtitampere.fi, p. 050 590 2869.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

- [Sosiaaliasiamies - pirha.fi](http://pirha.fi)
Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

- [Kuluttajaneuvonta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto \(kkv.fi\)](http://kkv.fi)
Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä myös sähköisellä yhteydenottolomakkeella. Kuluttajaneuvonta ja valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista sekä sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutonta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteissa.

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

- Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään yhtiön johtoryhmässä, jonka jälkeen asia viedään yksikön tiimipalaveriin, jossa tehdään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi. Tehdyistä toimenpiteistä tiedotetaan mahdollisesti asiakasta, työntekijöitä, omaisia ja yhteistyötahoja, riippuen asian yksityisyydestä ja laajuudesta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

- 2 viikkoa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

- Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen on yksi TUASin toiminnan tukipilareista. Asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuuden tasoa tarkastellaan asumisen alkuvaiheessa yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa yhdessä päätetään niistä tukitoimista, jotka edistävät parhaiten asiakkaan elämänhallintaa ja hyvinvointia. Toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta edistetään muun muassa asianmukaisten hoitokontaktien kartoittamisella ja ylläpitämisellä, arkirytmien ja mielekkään arjen sisällön löytymisellä, arjenhallinnan opettelemisella, kodin ulkopuolisten sosiaalisten kontaktien lisäämisellä sekä erilaisten harrastusmahdollisuuksien kartoittamisella. Yhteisötoimintaan osallistuvia asiakkaita osallistetaan suunnittelemaan ja kehittämään toimintaa.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

- Asiakkaiden kanssa voidaan selvittää erilaisia liikunta- ja harrastusmahdollisuuksia sekä lähteä saattamaan niihin. Yhteisötoiminnassa asiakkailla on mahdollisuus päästä kokeilemaan erilaisia liikuntamuotoja ja nauttimaan kulttuurista.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

- Asiakkaita kannustetaan liikkumaan säännöllisesti kodin ulkopuolella. Ulkona liikuminen voi tarkoittaa arkiaskareiden, kuten kaupassa käynnin, suorittamista tai vaihtoehtoisesti ulkoilua liikunnan muodossa. Tavoitteena on, että asiakkaat poistuisivat päivittäin asunnoltaan. TUASissa painotetaan kuntoutumista sekä riittävän toimintakyvyn saavuttamista ja ylläpitämistä. Asiakkaiden yksilölliset erot suhteessa toimintakykyyn sekä fyysiseen ja psyykkiseen jaksamiseen otetaan palvelussa huomioon. Asiakkaan kanssa keskustellaan tämän toimintakyvyn reaaliaikaisesta asteesta sekä motivaatiosta ja mahdollisuuksista kuntouttavaan toimintaan. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen kuntoutussuunnitelma tukemaan toimintakykyä, säännöllistä arkea ja kuntouttavaa toimintaa. Suunnitelman toteutumista tarkastellaan ja seurataan yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisillä yksilöta-paamisilla vähintään kerran viikossa. Myös monialainen verkostoyhteistyö toimii seurannan välineenä.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

- Asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan ja ruokailevat omissa kodeissaan

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

- Yhteisötoimintaan osallistuvien asiakkaiden erityisruokavaliot ja allergiat kysytään etukäteen ja otetaan huomioon tarjoiluissa. Palvelussa ei ole muuten ruokatarjoilua.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

- Riittävän ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa tarkastellaan yhdessä asiakkaiden kanssa keskustellen säännöllisillä yksilötapaamisilla. Mikäli asiakkaan ravinnonsaanti herättää ohjaajissa huolta, asia otetaan puheeksi asiakkaan kanssa. Asiakkaita kannustetaan syömään ja juomaan säännöllisesti ja ohjeistetaan heitä asiakkaan oman motivaatiotason mukaisesti terveelliseen ruokavalioon. Asiakkailla on mahdollisuus saada henkilökunnalta tukea ja apua kaupassa käyntiin, ruuanlaittoon ja ruokavalion suunnittelemiseen. Ruoanlaittoa on mahdollisuus harjoitella asiakkaan omassa kodissa.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

- Asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan, joten asiakkaat ovat itse vastuussa asuntojensa siisteys- ja hygieniatasosta. Asukastuvan hygieniatasosta vastaa Setlementtiasunnot Oy. Mikäli asiakkaiden asuntojen tai asukastuvan siisteys- ja hygieniataso herättää huolta ohjaajissa, viedään tieto Setlementtiasunnot Oy:n edustajan tietoon. Näin ennaltaehkäistään esimerkiksi sisätilojen tuholaisongelmia. Ohjaajien vastuulla on tarkkailla asiakkaiden asuntojen yleiskuntoa ja siisteystasoa. Mikäli asiakkaan asunto on epäsiisti ja asiakkaan omalle terveydelle ja hyvinvoinnille haitallinen, käydään aiheesta keskustelua asiakkaan kanssa ja perustellaan herännyt huoli. Ohjaajat voivat ohjeistaa asiakasta ylläpitämään riittävää siisteystasoa asunnossaan ja tarkastella prosessin toteutumista säännöllisillä yksilötapaamisilla. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta keskustellaan tarvittaessa asiakkaan kanssa. Asiakasta voidaan kannustaa säännölliseen henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen muun muassa laatimalla yhdessä viikko-ohjelma tukemaan tarvittavia toimia.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

- Kiinnittämällä huomiota hyvään hygieniaan ja turvaväleihin. Tarvittaessa yhteisötoimintaa voidaan rajoittaa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

- Asiakkaat siivoavat omat asuntonsa ja pesevät omat pyykkinsä.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

- Yksikössä ei toteuteta pyykkihuoltoa. Toimiston siivouksesta vastaa Setlementti-asunnot Oy.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

- Suunhoitoa ja kiireetöntä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa ohjaajat selvittelevät tilanteita yhdessä asiakkaan kanssa. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa ohjaajat soittavat suoraan hätäkeskukseen. Äkillisissä kuolemantapauksissa toimitaan Setlementti Tampere ry:n ja Pirkanmaan Setlementtipalvelut Oy:n yhteisen kriisisuunnitelman mukaisesti. Yksikön esihenkilön vastuulla on varmistaa, että ohjaajat osaavat toimia työssään ohjeiden mukaisesti. Työyhteisön kesken tapahtuva ohjeiden kertaaminen ja ohjeista keskusteleminen turvaavat ohjeiden noudattamisen.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

- Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ohjeistamalla ja kannustamalla asiakkaita noudattamaan terveydenhuollosta saatuja hoito-ohjeita. Pitkäaikaissairautta voidaan aktiivisesti seurata yhteistyössä asiakkaan ja tätä hoitavan tahon kanssa. Asiakkaan kanssa on mahdollista suunnitella ja määritellä pitkäaikaissairauden hoitoa helpottavia tukitoimia, joihin myös ohjaajat voivat työpanoksellaan osallistua. Asiakkaalla itsellään on terveydenhuollon palveluiden ohella päävastuu pitkäaikaissairautensa hoidosta.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

- Asiakkaat vastaavat itse terveyden- ja sairaanhoidostaan yhteistyössä terveyshuollon palveluiden kanssa. Ohjaajien tehtävänä on auttaa ja tukea asiakasta saamaan tarvitsemansa terveyden- ja sairaanhoitopalvelut.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

- Lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Päivitykseen osallistuu yksikön lääkehoidosta vastaava

sairaanhoitaja, yksikön henkilökunta ja yksikön esihenkilö. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy lääkäri.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

- Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

- Tiedonkulun eri sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kesken mahdollistaa potilastietojärjestelmä OMNI360. Sitä käyttäen eri toimijoilla, esimerkiksi TUASin työntekijöiden ja julkisen terveydenhuollon toimijoilla on mahdollisuus nähdä toistensa kirjaukset asiakasta koskien. Tämä mahdollistaa sujuvan tiedonkulun sekä asiakkaan palvelukokonaisuuden hahmottamisen. Yhteistyötä eri sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa tehdään myös muita väyliä käyttäen. Yhteistyötä ylläpidetään aina siten, että myös asiakas on siitä tietoinen. Yhteistyötä ylläpidetään tarvittaessa mm. puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaan palvelukokonaisuuden ylläpidon kannalta on oleellista järjestää säännöllisesti verkostopalavereita, joihin osallistuvat asiakkaan elämäntilanteen kannalta oleelliset yhteistyötahot.
- Hyvinvointialueelle sosiaalihuollon palveluja tuottavien yksityisten toimijoiden määräaika Kanta-yhteensopivan järjestelmän ei ole tällä hetkellä tiedossa. Yksikössä käytetään OMNI360-järjestelmää siihen asti, kunnes Pirhasta toisin ilmoitetaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa?

- TUASin toiminta-ajatus perustuu vahvaan yhteistyöhön ja avoimuuteen yhteistyökumppanien kanssa. Asiakkaiden toimintakykyä ja arkielämän taitoja seurataan jatkuvasti eri toimijoiden yhteistyöllä.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

- Yksikössä on kaksi ohjaajaa, joista toinen on koulutukseltaan sosionomi (AMK) ja toinen lähihoitaja. Molemmilla ohjaajilla on yksikössä samat työtehtävät. Molempien ohjaajien työkuvaan kuuluu sijoittuminen samoihin työvuoroihin. Yksikön esihenkilö on sosionomi (AMK) 50% työajalla. Henkilöstömitoitus on riittävä (0,15 /asiakas; 2,25 /15 asiakkaan yksikkö).

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

- Yksikössä käytetään sijaisen työpanosta lähinnä vapaapäivien, lomien ja sairaspöytäsaalojen ajaksi.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

- Yksikössä suunnitellaan loma-ajat ja yksikön toiminta etukäteen, minkä avulla pyritään varmistamaan henkilöstövoimavarojen riittävyys. Sijaisten rekrytointi ja perehdyttäminen on tärkeä osa henkilöstövoimavarojen riittävyttä.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

- Työvuorosunnittelun ja kalenterin suunnittelun avulla.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

- Talous-, ICT ja viestintä yms. tukipalvelut hankitaan ostopalveluna joko yhdistykseltä tai ulkopuoliselta palveluntuottajalta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

- Pirkanmaan Setlementtipalvelut Oy:n rekrytoinnin periaatteena on rekrytoida toimintaan parhaat ja soveltuvimmat työntekijät ikään ja sukupuoleen katsomatta.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

- Rekrytointiprosessiin kuuluu haastattelu sekä huolellinen perehdytys. Haastattelu- vaiheessa kartoitetaan haastateltavan soveltuvuutta työskennellä palvelun piirissä. Perehdytysvaiheessa työntekijää opastetaan ja ohjeistetaan käytännön tasolla eri tukiasumisen palvelun piiriin kuuluvissa työtehtävissä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

- Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu käytännön tasolla tapahtuva perehdytys työpaikalla työryhmän toimesta. Työryhmästä nimetään perehdyttäjä, mutta koko työryhmä osallistuu perehdytykseen. Työntekijä tai opiskelija ohjeistetaan tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan. Onnistunut ja riittävä asiakastyöhön perehdyttäminen varmistetaan osallistumalla työntekijän tai opiskelijan kanssa asiakastapaamisiin sekä välittämällä tietoa riittävällä tasolla asiakkaiden elämäntilanteista ja palveluntarpeesta. Työntekijä tai opiskelija ei osallistu yksin asiakastapaamisiin ennen kuin muilla työntekijöillä ja tällä itsellään on varmuus omasta valmiudesta yksilötason asiakastyöhön.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

- Henkilökunnan kanssa käydään puolivuositain kehityskeskustelut, joissa pyritään löytämään yksikön ja työntekijän kannalta tärkeitä koulutustarpeita. Pirkanmaan Setlementtipalvelut Oy on koulutusmyönteinen organisaatio.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten 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 luku 3 Riskienhallinta).

- Epäkohtailmoituksia voidaan vastaanottaa esimerkiksi suullisesti, kirjeitse tai sähköpostitse ja ne käsitellään koko yksikön kesken. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjallinen suunnitelma.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

- Jokaisella asiakkaalla on oma vuokra-asunto. TUASin tukiasuntoja on 15. Asukkailla on omat vuokrasopimukset Setlementtiasunnot Oy:n kanssa. Asiakaspaiikkoja on valmius lisätä 5:llä. Lisäpaikat ovat välivuokra-asuntoja, joissa Pirkanmaan Setlementtiasunnot Oy vuokraa asunnon Setlementtiasunnoilta ja solmii siitä sitten vuokrasopimuksen asiakkaan kanssa. Jokainen asiakas huolehtii omasta asunnostaan kuten yleisiin vuokra-asumisen periaatteisiin kuuluu. Oma vuokra-asunto takaa yksityisyyden suojan. Ohjaajat eivät käy vuokra-asunnoissa asiakkaan tietämättä. Tapaamiset asunnolla sovitaan aina etukäteen. Asiakkaat itse päättävät vieraistaan eikä henkilökunta valvo vuokra-asunnoissa kävijöitä. Asukkailla on lisäksi käytössään asukastupa. Asukastupa sijaitsee erillisessä rakennuksessa. Asukastuvalla sijaitsevat yksikön työtilat. Asukastuvalla järjestetään osa säännöllisistä yksilötapaamisista. Asukastuvalla on tiloja, joita TUASin asiakkaat voivat varata omaan käyttöön. Asukastupa on kaikkien Setlementtiasunnot Oy:n vuokralaisten käytössä.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

- Yksikössä on kameravalvonta ja käytössä on sähköiset avaimet.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

- Yksikkö ei tarjoa palvelua, jossa asiakkailla olisi käytössään turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

- Yksikkö ei tarjoa palvelua, jossa asiakkailla olisi käytössään turva- ja kutsulaitteita.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

- Apuvälineiden sekä erilaisten terveydenhuollon laitteiden hankinnan, asianmukaisen käytön sekä huollon asianmukainen toteutuminen edellyttää eri tahojen yhteistyötä. Mikäli asiakkaalla on käytössään jokin apuväline tai muu terveydenhuollon laite, varmistetaan onnistuneella yhteistyöllä julkisen ja/tai yksityisen terveydenhuollon kanssa siitä, että asiakas saa käytössään olevien välineiden asianmukaiset käyttö- ja huolto-ohjeet. Ohjaajat voivat tukea ja ohjeistaa asiakkaita tuki- ja apuvälineiden käytössä, mutta terveydenhuollon palveluiden vastuulla on asiakkaan asianmukainen terveydenhoito sekä opastus välineiden käyttöön.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

- Asianmukaisten vaaratilanneilmoitusten teosta vastaa asiakas eli laitteiden käyttäjä Valviran ohjeiden mukaisesti. Ohjaajat ohjeistavat asiakasta laatimaan vaaratilanneilmoituksen, mikäli saa tietoonsa tapahtumia, jotka täyttävät vaaratilanteen kriteeristön. Ohjaajat voi auttaa asiakasta vaaratilanneilmoituksen täytössä. Mikäli ohjaaja itse todistaa terveydenhuollon laitteista ja/tai tarvikkeista johtuvia vaaratilanteita, voi hän laatia vaaratilanneilmoituksen yhdessä asiakkaan kanssa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

- Yksikön toimintaan ei kuulu terveydenhuollon laitteiden ammattimaista käyttöä.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

- Vakituiset työntekijät suorittavat työsuhteen alussa tilaajan järjestämän asiakastietojärjestelmäkoulutuksen. Sijaiset perehdytetään kirjausten tekemiseen perehdytyksen yhteydessä vakituisten työntekijöiden toimesta. Yksikössä on käytössä rakenteellisen kirjaamisen ohje.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

- Työntekijöitä ohjeistetaan tekemään kirjaukset joko samana tai viimeistään seuraavana päivänä asiakastapaamisen/-puhelun jälkeen.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

- Asiakastiedot kirjataan potilastietojärjestelmä OMNI360 tai Sofiaan (ulkopaikkakuntalaiset asiakkaat). Asiakastietojen katselu on mahdollista ainoastaan työntekijöille. Työsuhteen alkaessa jokainen allekirjoittaa salassapitosopimuksen. Kaikki työntekijät sitoutuvat salassapitovelvollisuuden noudattamiseen.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

- Asiakastiedot kirjataan potilastietojärjestelmä OMNI360 tai Sofiaan (ulkopaikkakuntalaiset asiakkaat). Asiakastietojen katselu on mahdollista ainoastaan työntekijöille. Salassapitovelvollisuudesta on erilliset ohjeet. Työsuhteen alkaessa jokainen allekirjoittaa salassapitosopimuksen. Kaikki työntekijät sitoutuvat salassapitovelvollisuuden noudattamiseen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jutta Väänänen, palvelupäällikkö, jutta.vaananen@setlementtitampere.fi 0504762336

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Omaohjelmasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Päivittämistarpeista ja -ehdotuksista keskustellaan yksikön tiimipalaverissa. Yksikön toimintaperiaatteina ovat osallisuus, avoimuus ja yhteisöllisyys, joten kaiken asiakkaita koskevan toiminnan tulee olla jatkuvasti arvioitavana. Viikoittaisissa tapaamisissa asiakkailla on mahdollisuus arvioida ja kehittää toimintaa yhdessä ohjaajien kanssa. Tehdyt muutokset kirjataan omaohjelmasuunnitelmaan, jos ne ovat luonteeltaan sinne kuuluvia. Muutosten kirjaamisesta omaohjelmasuunnitelmaan vastaa yksikön esihenkilö.

10 OMAOHJELMASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaohjelmasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava ohjaaja.

Paikka ja päiväys Tampere 5.3.2025

Allekirjoitus *Senni Heikkilä*, vastaava ohjaaja