



**OMALLA
ÄÄNELLÄ**

OMAVALVONTAOHJELMA

Sisällys

Johdanto.....	2
1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	3
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	5
3.2. Palvelujen jatkuvuus	6
3.3 Palvelujen turvallisuus.....	7
3.4 Palvelujen laatu	10
Asiakaslupaus	10
Omavalvontasuunnitelma laadun perustana	10
RAI-arvioinnit ja muut toimintakykymittarit.....	11
Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma	11
3.5 Palveluiden yhdenvertaisuus	12
4. Havaittujen puutteiden korjaaminen.....	13
Omavalvonnan seurantajärjestelmä	13
5. Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen.....	16

Johdanto

Sointu Senioripalvelut on Tampereen Vanhuspalveluyhdistyksen ja Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n muodostama vastuullinen yhteisö, jonka tavoitteena on luoda mahdollisuus hyvään vanhuuteen. Pirkanmaan Senioripalvelut Oy tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua sekä ravintolapalveluja. Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry. rakennuttaa, omistaa ja kehittää asuntoja ja palvelukeskuksia vanhuksille. Toimimme neljässä palvelukeskuksessa Tampereella: Kuuselakeskuksessa, Taatalakeskuksessa, Kaukaharjukeskuksessa ja Keinupuistokeskuksessa sekä tuotamme kotipalvelua Tampereella ja lähikunnissa. Jokaisen palvelukeskuksen palveluvalikkoon kuuluvat ravintolapalvelut, siivous- ja kotipalvelut, päiväkeskustoiminta, kotihoito sekä Lähitori. Omavalvontaohjelmassa tarkoitamme termillä Sointu Senioripalvelut Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n tuottamia palveluita.

Sointu Senioripalvelut on toiminut yhteiskunnallisena yrityksenä vuodesta 2019 lähtien. Yhteiskunnallisen yrityksenä Soinnun toimintamallissa keskeistä on asiakkaiden, henkilöstön ja muiden sidosryhmien osallistaminen palveluiden suunnittelemiseen ja luoda mahdollisuuksia hyvään vanhuuteen tuomalla esiin ikäihmisten oman ääni. Soinnun yhtiöjärjestyksen mukaisesti liiketoiminnan voitto tai ylijäämä käytetään pääosin toiminnan kehittämiseen, asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvointiin sekä omistajayhteisön Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry:n yleishyödyllisen toiminnan tukemiseen.

Tämä **omavalvontaohjelma kattaa** Sointu Senioripalveluiden neljän toimipisteen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Omavalvontaohjelma koskee vuosia 2024 ja 2025. Omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Sointu Senioripalveluiden asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Omavalvonta on osana Sointu Senioripalveluiden päivittäistä toimintaa.

Omavalvonnan tavoitteena on, että asiakkaan palveluissa esiintyvät epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Valvonta perustuu toiminnan jatkuvaan kehittämiseen, oman toiminnan arviointiin ja asiakkaiden kokemusten kuulemiseen palveluun liittyvissä laatu- ja turvallisuusasioissa.

Omavalvontaohjelman laatiminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (29.6.2021/612) sekä 1.1.2024 voimaan tulevaan lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta korvaa 1.1.2024 alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain kuudennen luvun.

Järjestämislain (26 §) mukaan palveluntuottajan tulee omavalvontaohjelmassa ottaa kantaa:

- palvelujen saatavuuteen, jatkuvuuteen, turvallisuuteen ja laatuun
- asiakkaiden yhdenvertaisuuteen
- tehtävien lainmukaiseen hoitamiseen
- sopimusten noudattamiseen
- havaittujen puutteiden korjaamiseen
- omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvien havaintojen ja toimenpiteiden raportointiin julkisesti

Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät toimipisteiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Omavalvontamme lainsäädännöllisen perustan muodostaa hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä säädetyt kaksi lakia **Laki hyvinvointialueesta** (29.6.2021/61) ja **Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä** (29.6.2021/612). Lainsäädännölliseen perustaan kuuluu myös vuoden 2024 alussa voimaan tullut **Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta** (741/2023). Nämä luovat edellytykset omavalvontamme kokonaisuudelle, jonka toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määritetään substanssi- tai erityislainsäädännössä, esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien osalta.

Hyvinvointialueen tehtäviin kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien valvonta ja ohjaus. Pirkanmaan hyvinvointialueella Sointu Senioripalveluita koskeva valvonta ja ohjaus kuuluu valvonta- ja asiamiestoiminnan vastuualueelle. Omavalvontaohjelman päivityksessä huomioidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen laatima sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvontaohjelma, ja sen asettamat painopisteet valvonnalle.

Sointu Senioripalveluiden tuottamien palvelujen lähtökohtana on palveluiden lainmukainen toteutuminen sekä viranomaismääräysten noudattaminen.

[Liite 1. Sointu Senioripalveluiden toimintaa ohjaavia lakeja.](#)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua tuotetaan Sointu Senioripalvelut markkinointinimellä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotantoa johtaa Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n johtoryhmä.

Omavalvonnalla seurataan pitkän aikavälin tavoitteiden toteutumiseksi laadittuja suunnitelmia, kuten organisaation strategia ja siitä johdettua toimintasuunnitelmaa. Yksikkökohtainen omavalvonta on kuvattuna omavalvontasuunnitelmissa. Lisäksi organisaatiossa on laadittuna mm. varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma, työyhteisön kehittämissuunnitelma, henkilöstön yhdenvertaisuussuunnitelma, pelastussuunnitelma, päihde- ja riippuvuusohjelma sekä varhaisen välittämisen toimintaohje.

Sointu Senioripalvelujen omavalvontaohjelmaa on valmisteltu yhteistyössä johdon ja henkilöstön kanssa ja se päivitetään vähintään kahden vuoden välein, tarvittaessa useammin. Omavalvontaohjelman hyväksyy organisaation hallitus.

Sointu Senioripalvelujen johtoryhmä vastaa omavalvonnan tavoitteiden muodostamisesta ja valvoo, että omavalvontaa suoritetaan sovittujen periaatteiden ja menettelytapojen mukaisesti. Johtoryhmä kokoontuu kuukausittain ja käsittelee kokouksessaan organisaation laadullisten ja toiminnallisten tavoitteiden toteutumista sovittujen mittareiden perusteella. Tarvittaessa ryhdytään välittömiin kehittämistoimenpiteisiin.

Johtoryhmä päivittää omavalvontaohjelmaa. Johtoryhmään kuuluvat toimipisteiden johtajat, henkilöstö- ja liiketoimintajohtaja ja toimitusjohtaja.

Jokaisella toimipisteen toimintaan on laadittuna omavalvontasuunnitelma, jonka laadinnasta vastaa yksikön johtaja. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuu yksiköiden henkilöstöä. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat on nähtävissä yksiköiden ilmoitustaululla sekä ulkoisilla nettisivuillamme. Yksiköidemme omavalvontasuunnitelmissa kuvataan yksikön palvelua sekä sen toteuttamista yksityiskohtaisemmin.

2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Sointu Senioripalvelujen tuottamat palvelut asiakkaille ovat pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettuja ja niistä on tehty toimeksiantosopimukset Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Toimeksiantosopimukset sisältävät kaikista palveluista palvelukuvauksen, josta yksilöidään esimerkiksi asumispalveluissa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan saamat palvelut. Sointu Senioripalvelut tuottaa kaikki asiakaspalvelut itse eikä käytä alihankintaa.

Sopimuskauden aikana johtoryhmä seuraa sopimuksissa sovittuja mittareita säännöllisesti kerran kuukaudessa. Toimintayksikön johtaja raportoi sopimusmittareiden toteutumisesta johtoryhmälle. Toimitusjohtaja raportoi sopimusten toteutumisesta osakeyhtiön hallitukselle osavuosikatsausten yhteydessä kolme kertaa vuodessa.

Sopimuskauden aikana toimitamme tilaajalle raportit toimintakausittain. Käymme mahdollisuuksien mukaan myös sopimusneuvotteluja tilaajan kanssa.

3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Omaavonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Palvelujen omaavonnan tavoitteena on, että palveluntuottaja arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuuntelee asiakkaita ja omaisia palveluun liittyvissä laatu- ja turvallisuusasioissa ja kehittää toimintaansa asiakaspalautteen perusteella.

3.1. Palvelujen saatavuus

Palvelukeskuksien palveluvalikkoon kuuluvat ravintolapalvelut, siivous- ja kotipalvelut, asumispalvelut, kotihoito, päiväkeskustoiminta sekä Lähitori. Suurin **yhteistyökumppanimme** on Pirkanmaan hyvinvointialue. **Asiakkaat ohjautuvat** palvelukeskuksiimme hyvinvointialueen asiakasohjauksen tuottaman yksilöllisen palveluntarvearvion kautta. Hyvinvointialueelta Soinnulle ohjautuu asiakkaita yhteisölliseen asumiseen, ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ryhmäkodissa ja palveluasunnoissa, päivätoimintaan sekä kotihoitoon. Palveluiden järjestäminen perustuu hyvinvointialueen kanssa laatimiin **palvelukuvauksiin**. Tuki- tai lisäpalveluina Sointu tarjoaa esimerkiksi ateriapalvelua, pyykkipalvelua, siivouspalvelua, saattoapua vapaa-ajan tapahtumiin tai turvapalvelua.

Yksityisasiakkaille Sointu tarjoaa vuokra-asumista kiinteähintaisella palvelupaketilla. Se on tarkoitettu ikäihmisille, jotka heikentyneen toimintakyvyn vuoksi tarvitsevat melko paljon apua ja tukea päivittäisissä toiminnoissa, mutta heidän kohdallaan eivät vielä täyty ne kriteerit, joita hyvinvointialue käyttää myöntäessään ikäihmisille ympärivuorokautista hoitoa. Palvelun sisältö yksilöidään henkilökohtaiseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaan palvelutarve määrittelee, miten monta tuntia kotihoitopalvelua palvelupakettiin sisällytetään. Lisäksi Soinnulla on tarjolla seniorivuokra-asuntoja ja lyhytaikaista vuokra-asumista. Vuokra-asuntoihin hakeudutaan Sointu Senioripalveluiden vuokra-asumisen yhteyshenkilöiden kautta.

Yksityishenkilöille Sointu tarjoaa myös mahdollisuutta **kotipalveluun**, johon haetaan Soinnun kotihoidon yhteyshenkilön kautta. Kotipalvelu aloitetaan asiantuntijamme maksuttomalla suunnittelukäynnillä, jossa kartoitetaan palvelutarve. Esimerkiksi kotiaskareiden lisäksi kotipalveluun voi sisältyä myös pieniä avustavia tehtäviä asukkaan tarpeiden mukaisesti. Kauttamme voit saada myös **kotikuntoutusta kulttuurityöntekijän, lähihoitajan tai fysioterapeutin toimesta**.

Soinnun kotipalvelua tai päivätoimintaa voidaan käyttää myös omaishoidon vapaiden järjestämiseen, sillä Sointu toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymänä **omaishoidon palvelusetelituottajana** yli 65-vuotiailla asiakkailla. Omaishoidon palvelusetelillä Sointu tuottaa

palvelun asiakkaalle ja laskuttaa hyvinvointialuetta sääntökirjan mukaisesti. Päätöksen omaishoidon tuesta ja sitä kautta omaishoidon vapaiden järjestämisestä tekee hyvinvointialueen asiakasohjaaja.

Soinnun esteettömiin Lähitori- sekä ravintolapalveluihin ovat tervetulleita kaikenikäiset asiakkaat.

Hyvinvointialueen kanssa tehdyt sopimukset määrittävät yksityiskohtaisemmin sopimuskauden aikaisen saatavuuden. Palvelujen saatavuuteen vaikuttaa myös hyvinvointialueen asettamat, asiakkaan toimintakykyä kuvaavat kriteerit, joiden perusteella hva tekee asiakkaalle palvelupäätöksen. Palveluntuottaja arvioi asiakkaansa yksilöllisen palvelutarpeen käyttäen lakisääteistä RAI-menetelmää, palvelutarve arvioidaan säännöllisesti, 6 kk välein. Palveluntuottaja tekee asiakkaalle yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman ja sen osana kulttuuri- ja elämänilosuunnitelman. Palvelujen/tuotteiden monipuolisuus ja moniammatillinen henkilöstö varmistavat valmiuden vastata palvelutarpeen muutokseen asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa sosiaalihuoltolain mukaisesta päiväkeskuspalvelusta tarvittaessa asumispalveluihin ja saattohoitoon asti.

3.2. Palvelujen jatkuvuus

Sointu Senioripalveluilla on pitkä historia ikäihmisten palveluiden tuottamisesta Tampereella. Palvelutoiminta on perustettu vuonna 1970, ja siitä lähtien Sointu on toiminut ikäihmisten sosiaalisen aseman parantamiseksi. Pitkän historiansa aikana Sointu on muodostunut yhteiskunnalliseksi vaikuttajaksi, joka toimii tasa-arvoa lisäävän yhteiskunnan kehittämisen ja ikäystävällisen kaupunkisuunnittelun puolesta. Sointu on vienyt vuosien aikana ikäihmisten palveluja rohkeasti ja ennakkoluulottomasti eteenpäin kehittämällä toimintaa yhdessä asukkaidemme ja asiakkaidemme kanssa. Esimerkiksi Soinnun lähitori- ja palvelukorttelitoiminta perustuu pitkälti ikäihmisten omiin toiveisiin.

Palvelujen jatkuvuutta ja asiakkaiden oikea-aikaisten palvelujen saamista arvioidaan koko hoito- tai palvelusuhteen ajan. Asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin perustuvat palvelusuunnitelmat päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa, ja ne perustuvat RAI-arviointiin. Asiakkaan toiveiden mukaisesti myös hänen läheisellään on mahdollisuus osallistua palvelusuunnitelmien päivittämiseen. Palvelusuunnitelmien laatimisessa ja päivittämisessä otetaan huomioon asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet.

Palvelujen jatkuvuuden näkökulmasta tavoitteenamme on se, että asiakas pystyy elämään omannäköistä elämää loppuun asti **samassa paikassa**. Soinnussa pyritään tekemään tuotemuutoksia asumispalvelun sisällä yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen kanssa, jotta **asiakas voisi esimerkiksi siirtyä yhteisöllisen asumisen tuotteesta ympärivuorokautisen asumisen tuotteeseen muuttamatta asunnosta toiseen**. Tuotemuutoksista kuitenkin vastaa asiakasohjaus, ja tuotemuutokset tehdään kunkin yksikön

voimassa olevien sopimusten mukaisesti, jolloin asiakas voi joutua vaihtamaan hoitopaikkaa, mikäli tavoiteltua palvelua ei ole sillä hetkellä saatavilla.

Soinnussa asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus ovat keskiössä palveluja suunnitellessa ja toteuttaessa. Itsemääräämisoikeutta vahvistaa osallisuus, jolla tarkoitetaan vaikuttamista omaan elämäänsä sekä ympäristöönsä. Sointu Senioripalvelut näkee ikäihmisen aktiivisena toimijana, ja siten asiakkaillamme on mahdollisuus elää omannäköistään elämää tutussa ja turvallisessa ympäristössä sekä osallistua yhteisölliseen toimintaan omien voimavarojensa mukaisesti.

Soinnulla on käytössä hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmä, joka varmistaa asiakkaaseen liittyvän tiedonkulun jatkuvuutta palveluntarjoajalta hyvinvointialueelle.

Palvelukeskusten tiloja huolletaan ja ylläpidetään järjestelmällisesti toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi. Yhteistyötä kiinteistön omistajan kanssa tehdään säännöllisesti. Varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma esitellään luvussa 3.3

3.3 Palvelujen turvallisuus

Asiakasturvallisuus

Asiakkaan turvallisuuden tunne muodostuu fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja henkisestä turvallisuudesta. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin on kuvattu asiakkaiden kokonaisvaltaista turvallisuudentunnetta tukevia asioita, mutta myös tunnistettu mahdollisia riskejä. Huomioimalla eri turvallisuusjohtamisen osa-alueita turvataan asiakasturvallisuus palvelun kaikissa eri vaiheissa.

Asiakasturvallisuusriskien arviointia **tehdään** vuosittain omavalvontasuunnitelmien päivityksen yhteydessä asiakasturvallisuusriskien arviointilomakkeen avulla. Materiaali käsitellään henkilöstön kanssa, ja sen perusteella valitaan asiakasturvallisuuteen liittyviä kehityskohteita. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin **kootaan** yksityiskohtaisemmin tietoa kyseisen palvelun asiakkaiden turvallisuusriskien hallintaan liittyen. Riskienhallinnassa painopisteet voivat vaihdella eri yksikköjen välillä.

Henkilöstön riittävyys, perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta. **Sointu varmistaa**, että asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön määrä on riittävä suhteutettuna asiakkaiden määrään sekä heidän hoitonsa, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden. Henkilöstön rakenne, riittävyys ja osaaminen on määritelty yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa. Henkilöstömitoitusten toteutumista **seurataan** päivittäisessä arjessa. Poikkeustilanteissa toimimisen käytännöt on kuvattu varautumis- ja riskienhallintasuunnitelmassa. Henkilöstön perehdytys **varmistetaan** hyödyntämällä henkilöstön kanssa työpajoissa tuotettua perehdytyksen materiaalia lyhytaikaisiin sekä vakituisiin

työsuhteisiin. Uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä, joka vastaa osaltaan Soinnun toimintamallien läpikäymisestä perehdytettävän kanssa.

Henkilöstön palkkauksessa huolehditaan velvollisuudesta tarkastaa rikosrekisteriote Lain sosiaali- ja terveystieteiden valvonnasta momentin 28 § määrittämässä tilanteissa.

Sointu Senioripalveluiden työyhteisön kehittämissuunnitelma sisältää suunnitelman henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Sointu varmistaa henkilöstönsä osallistumisen täydennyskoulutuksiin, mutta myös sosiaali- ja terveysalan **työntekijällä on lain kautta velvollisuus** kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Tarjolla on koulutuksia RAI:hin, ensiapuun, tietosuojaan, lääkehoitoon, kinestetikkaan, saattohoitoon, työpaikkaohjaukseen, muistisairaahan kohtaamiseen sekä koulutusta suomen kielen vahvistamiseksi.

Palveluiden turvallisuuden, jatkuvuuden ja työntekijöiden hyvinvoinnin näkökulmasta Sointu Senioripalveluissa toimii sisäisten sijaisten tiimi. Sisäiset sijaiset toimivat kaikissa Soinnun yksiköissä esimerkiksi äkillisissä poissaoloissa. Asukkaiden ja heidän tarpeidensa sekä organisaation toimintatapojen tunteminen edesauttaa turvallisen ja laadukkaan palvelun toteuttamisessa.

Lähtökohtaisesti Soinnussa ei käytetä vuokratyövoimaa. Mikäli vuokratyövoimaa joudutaan käyttämään, varmistetaan työssä vaaditut ammatilliset ja lakisääteiset osaamisvaatimukset, kuten Soinnun sisäisen henkilöstön palkkauksessa.

Lääkinnällisistä laitteista aiheutuvista vaaratapahtumista **tehdään** ilmoitus Fimealle, joka vastaa lääkinnällisten laitteiden valvonnasta. Lääkinnällisistä laitteista (terveydenhuollon laitteet) on laadittu luettelo, jota ylläpitää yksiköiden sovitut vastuuhenkilöt sekä yksiköiden johtajat. Irtaimistorekisteriin on kirjattu kaikki toiminnan kannalta tärkeät apuvälineet sekä niiden huoltosuunnitelmat.

Ympäristöturvallisuus

Jokaiselle palvelukeskukselle on laadittu pelastussuunnitelmat sekä poistumisturvallisuusselvitykset. Paloturvallisuustarkastukset sekä palo- ja pelastuskoulutukset järjestetään säännöllisesti lakisääteisesti. Turvallisuuskävelyitä toteutetaan säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa, tai tarpeen mukaisesti uusille työntekijöille. Huoltoyhtiö testaa paloilmalaitteiston kuukausittain. Omavalvontasuunnitelmissa on kirjattuna tarkemmat yksityiskohdat pelastuslakanoiden tai evakuointiin liittyvien pelastustuolien käytöstä.

Kiinteistön omistaja vastaa asuntojen ja toimintaympäristön näkökulmasta lakisääteisistä tarkastuksista tai mittauksista esimerkiksi ympäristöterveyden tarkastukset, radonmittaukset ja tilojen kunnossapitosuunnitelmat.

Työturvallisuus ja työsuojelu

Sointu Senioripalveluilla henkilöstön on mahdollisuus vaikuttaa työhönsä yhteistoimintalain mukaisesti. YT-toimikunta eli YTTIS tarkoittaa työnantajan ja työntekijöiden neljä kertaa vuodessa kokoontuvaa yhteistoimintaa. YT-toimikunnassa on edustettuna myös kiinteistön omistajan edustaja. Kokouksissa käsitellään mm. työympäristöön, henkilöstöön, talouteen, työhyvinvointiin ja riskienhallintaan liittyviä asioita ja suunnitellaan tulevaa toimintaa. Henkilöstöriskit käydään läpi työsuojeluhenkilöiden kanssa ja YTTIS-työryhmässä.

Soinnussa on laadittuna työterveyshuollon toimintasuunnitelma, johon määritetty toimintasuunnitelmakauden keskeiset tavoitteet ja toimenpiteet henkilöstön työkyvyn tukemiseen. Suunnitelmaan on myös kirjattu toiminnan arvioinnin ja seurannan toimenpiteet työterveyshuollon kanssa. Soinnussa on laadittuna myös ajantasainen Päihde- ja riippuvuusohjelma. Työkyvyn tukemisen periaatteet ja toimintamallit on kuvattu Varhaisen välittämisen toimintaohjeeseen. Henkilöstön yhdenvertaisen kohtelun näkökulmat Soinnun osalta on avattuna henkilöstön yhdenvertaisuussuunnitelmassa.

Psykososiaalisen turvallisuuden näkökulmasta Soinnussa pidetään erityisen tärkeänä henkilöstön äänen kuulumista. Psykososiaalista kuormittavuutta **mitataan** ja arvioidaan säännöllisesti. On tärkeää, että kuormituksen riskit tunnistetaan ennalta, että tilanteiden muuttuessa ja tunnistettuihin kuormitustekijöihin suunnitellaan kehitettäviä toimenpiteitä. Psykososiaalisen turvallisuuden hallinnassa tärkeinä tekijöinä on hyvä johtaminen sekä tavoitteellinen työhyvinvointitoiminta. Sointu myös seuraa mahdollisen epäasiallisen toiminnan tai häirinnän esiintymistä, ja puuttuu siihen asianmukaisesti.

Soinnussa on laadittuna yksiköittäin lakisääteinen ajantasainen kemikaaliluettelo, johon on liitettyä kemiallisten riskien arviointi. Luetteloon kirjattu ylös kaikki käytössä olevat kemikaalit.

Tietosuoja ja tietoturvaluisuus

Tietoturvaluisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet tullaan kuvaamaan Sointu Senioripalveluiden tietoturvasuunnitelmassa. Tietoturvasuunnitelma päivitetään vuoden 2024 aikana, ja sen valmistumisaikataulu on lokakuun loppuun mennessä, jolloin voimaan tulee myös NIS2-vaatimusten mukainen kyberturvaluisuuden lainsäädäntö. Päivitetty tietoturvasuunnitelma vastaa NIS2-direktiivin vaatimuksia.

Tietoturvaosaaminen on yksi osa uuden työntekijän perehdytystä. Henkilöstö, opiskelijat ja vapaaehtoiset allekirjoittavat Soinnun salassapitosopimuksen. Potilastietojärjestelmän käyttäjät allekirjoittavat erillisen salassapitosopimuksen hyvinvointialueen tietojärjestelmien käyttämisestä. Lisäksi työntekijät suorittavat Navisecin tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen, jossa käydään läpi tietoturvan merkitystä ja henkilötietojen käsittelyä lainmukaisesti ja turvallisesti.

Varautuminen ja riskienhallinta

Sointu Senioripalvelut on koostanut varautumis- ja riskienhallintasuunnitelman, jonka tarkoituksena on turvata Sointu Senioripalveluiden tuottamien palveluiden jatkuvuus, kriisinkestävyys sekä toiminnan valmius myös poikkeustilanteissa.

Sointu Senioripalveluiden varautumissuunnitelman tarkastelu on jaettu häiriötilanteisiin sekä poikkeusoloihin. Häiriötilanteiden hallinta koostuu organisaation sisäisiä, ulkoisia ja alueellisista uhkatekijöitä. Riskienhallintaa tehdään arvioimalla, toteuttamalla ja kehittämällä erilaisia toimenpiteitä jatkuvuudenhallinnan tukemiseksi. Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen kaikissa tilanteissa on tärkeää niin asiakasturvallisuuden kuin työntekijöiden hyvinvoinnin näkökulmasta.

Sointu Senioripalvelujen varautumiseen kuuluu myös toiminnan vakuuttaminen. Lakisääteisiä vakuutuksia ovat henkilövakuutusten lisäksi toiminnan vastuuvakuutus ja potilasvakuutus. Soinnulla on lisäksi yritys- ja kalustovakuutus koneille, kalustolle ja muulle irtaimelle käyttöomaisuudelle palovahinkojen, luonnonilmiöiden, vuotovahinkojen ja omaisuusrikosten varalta. Soinnulla on myös kustannus-, keskeytys- ja oikeusturvavakuutus sekä ateriapalveluille erikseen epidemiavakuutus.

3.4 Palvelujen laatu

Asiakaslupaus

Lupaamme luoda mahdollisuuden hyvään vanhuuteen tuomalla esiin ikäihmisten oman äänen. Tavoitteemme on ikäystävällinen Tampere, jossa ikääntyneet nähdään aktiivisina tekijöinä ja upeina persoonina.

Tarjoamme palvelukeskuksissamme viihtyisän ja turvallisen kodin, jossa arki näyttää omanlaiselta. Hyödynnämme uusia ja rohkeita ideoita. Vaalimme ainutlaatuisuutta ja panostamme yhteistyöhön.

Huolehdimme, että kaikki – asukkaat, asiakkaat, henkilöstö – saavat äänensä kuuluviin.

Omavalvontasuunnitelma laadun perustana

Omavalvontasuunnitelmat on laadittu Soinnun asumispalveluiden sekä siivous- ja kotipalvelujen ja ravintolapalvelujen osalta. Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, millä konkreettisilla toimilla toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan. Omavalvonnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä ja havainnoida toimipisteiden kehittämistä vaativia asioita. Omavalvontasuunnitelmien keskiössä on laadukkaan ja asiakasturvallisen palvelun varmistaminen.

Omavalvontasuunnitelmia hyödynnetään työntekijöiden perehdytyksessä. Ne ohjaavat keskeisten prosessien toteutumisessa, sekä toimimisessa niissä tilanteissa, kun asiakasturvallisuus vaarantuu tai palvelu ei jostain syystä toisesta toteudu suunnitellusti.

Omavalvontasuunnitelmat on laadittu moniammatillisesti yhdessä Soinnun työntekijöiden kanssa, ja suunnitelmien laadinnassa käytetään asukkaiden, omaisten ja työntekijöiden esille tuomien havaintoja. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tai mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmien päivittämisessä huomioidaan viranomaisten antamat määräykset omavalvontasuunnitelmien sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta. Suunnitelmien päivityksessä hyödynnetään myös hyvinvointialueen valvontakäynneillä saatu palaute. Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä jokaisen yksikön ilmoitustaululla.

RAI-arvioinnit ja muut toimintakykymittarit

Asumispalveluiden asiakkaan toimintakyky arvioidaan RAI-mittaristolla. Moniammatillinen henkilöstö tekee arvion yhdessä asiakkaan kanssa, ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sisältää asiakkaan toimintakykyyn, tarpeisiin, toiveisiin ja elämäniloon liittyvät asiat sekä tavoitteet. RAI-arvioinnin tulosten perusteella asiakkaalle tehdään väliarvio, johon tuodaan esille myös asiakkaan omat tavoitteet. RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttuessa.

Jokaisessa toimintayksikössä on nimettynä omat RAI-vastaavat, joiden tehtävänä on toimia työyksikössä muiden RAI-käyttäjien tukena ja perehdyttäjänä. Jokaisessa toimintayksikössä työskentelee myös RAI-johtotiimi, johon RAI-vastaavat tai RAI-toiminnan kehittämisestä kiinnostuneet työntekijät voivat osallistua. Esihenkilön johdolla järjestettyjen RAI-johtotiimien toimintaa ohjaa Soinnun organisaatiotasolla toimiva RAI-ohjausryhmä, joka koostuu toimipisteiden esihenkilöistä, johtajista sekä toimitusjohtajasta ja henkilöstö- ja liiketoimintajohtajasta. Sovittuja RAI-mittareita tarkastellaan kuukausittain johtoryhmän kokouksissa eri toimintayksiköiden osalta.

Päivätoiminnan väliarvioiden sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelmien laatimisessa moniammatillisessa yhteistyössä voidaan käyttää sovittuja toimintakykymittareita, mm. SBBP-mittaria.

Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma

Sointu Senioripalveluiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Toimipisteiden lääkehoitosuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa pääsääntöisesti sairaanhoitajien ja esihenkilön yhteistyönä, mutta myös lähihoitajat voivat osallistua

päivitystyöhön halutessaan. Hyvinvointialueen osoittama vastuulääkäri hyväksyy päivitetyn lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Suunnitelmassa on yksityiskohtaisesti kuvattu toimipisteen lääkehoidon toteutus ja määritelty mm. millaisella koulutus pohjalla työntekijä voi lääkehoitoa toteuttaa. Jokainen työntekijä perehtyy lääkehoitosuunnitelmaan ja kuittaa sen luetuksi. Esihenkilön ja sairaanhoitajien vastuulla on seurata tiimensä hoitajien lääkehoidon osaamista, mutta myös työntekijä itse on vastuussa oman osaamisensa päivittämisestä sekä ylläpitämisestä. Esihenkilöt ja sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitoon liittyvästä ajankohtaisesta tiedotuksesta ja ohjeistuksista.

Lääkäri on ensisijaisesti vastuussa asukkaiden lääkehoidosta ja lääkemääräyksistä. Sairaanhoitaja toimii lääkärin työparina ja vastaa määräysten viemisestä käytäntöön. Lääkehoidon toteutuksesta asukaskohtaisesti vastaavat eri ammattiryhmät omien vastuualueidensa mukaisesti.

3.5 Palveluiden yhdenvertaisuus

Lähtökohtana palveluissa on, että kaikki asiakkaat ovat samanarvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Soinnun asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelma perustuu selvitykseen yhdenvertaisuuden tilasta ja kulttuurista. Suunnitelma edistää asiakkaiden yhdenvertaisuutta, itsemääräämisoikeutta sekä kohtaamista. Erityisesti toiminnassa kiinnitetään huomiota muistioireisten yhdenvertaisuuden toteutumiseen.

Yhdenvertaisuuden edistämisen näkökulmia:

- Asiakkaiden oman äänen kuuluminen on tavoitteellisesti osana Soinnun strategiaa, arvoja ja toimintasuunnitelmia.
- Soinnun toiminnan painopisteinä on teemoja, jotka edistävät asiakkaan oman äänen, toimijuuden, osallisuuden ja vaikuttamisen toteutumista.
- Yhteisöllisyyden ja kulttuurihyvinvoinnin vahvistaminen esimerkiksi kulttuuri- ja taidetoiminnan kautta.
- Asiakkaiden yhdenvertaisuuden perehdytysmateriaali on osana henkilöstön perehdytystä, ja materiaalissa opastetaan työntekijöitä menettelyihin, joilla lisätään asiakkaiden ja läheisten osallisuutta.
- Henkilöstön koulutusta lisätään suunnitelmallisesti muistisairauksien, kohtaamisosaamisen sekä itsemääräämisoikeuden näkökulmasta.
- Toimintaa kehitetään asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteen kautta.

4. Havaittujen puutteiden korjaaminen

Omavalvonnan seurantajärjestelmä

Toiminnan tavoitteiden toteutumista **arvioidaan ja seurataan** jatkuvasti. Saatua palautetta hyödynnetään yksiköjen toiminnan kehittämisessä. Tavoitteiden toteutumista **tarkastellaan** kuukausittain ja vuosineljänneksittäin esimerkiksi sovittujen RAI-laatumittareiden avulla ja niiden tuloksia verrataan kyseisen vuoden toimintasuunnitelman tavoitteisiin. Tietoa **kerätään** myös erilaisten asiakasprosesseihin ja henkilöstöön liittyvien kyselyjen avulla. Tietoa tarkastellaan jokaisen palveluyksikön osalta johtoryhmässä. Mittareiden sekä saatujen palautteiden avulla saadaan tietoa toiminnan laadusta, jolloin tarvittaessa kehitystoimenpiteitä voidaan suunnata tiettyihin teemoihin.

Hyvinvointialueen valvontayksikkö tekee hyvinvointialueen suunnitelman mukaisesti ennalta ilmoitetut valvontakäynnit vuosittain.

Soinnussa meille on tärkeää, että toimimme arvojemme mukaisesti vastuullisesti ja avoimesti. Poikkeama voi syntyä esimerkiksi puutteellisten tai virheellisten toimintatapojen myötävaikutuksesta tai laitteiden ja ympäristön poikkeavasta tapahtumasta, joka johtaa vaaratapahtumaan.

Keräämme toiminnastamme palautetta eri kanavien avulla



Kuvio 1. Soinnun palautekanavat.

Ohjeet palautteiden tai poikkeamien ilmoittamiseen sekä niistä oppimiseen on kirjattu yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin. Henkilöstön ohjeet palautteiden antamiseen tai poikkeamien ilmoittamiseen ovat käytettävissä Soinnun intrassa: Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sekä muistutukset. Omavalvontasuunnitelmiin sekä intraan on eritelty sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus, HaiPro -ilmoitusten tekeminen, ilmiantokanavan (anonyymi palautekanava) käyttäminen sekä muistutusten tai kanteluiden tekeminen. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien sekä kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ovat palveluyksiköissä julkisesti asiakkaiden nähtävillä.

HaiPro-raportointityökalun avulla käsitellään asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvaluuteen ja työympäristön turvallisuuteen liittyviä vaaratapahtumia. HaiProa käyttää koko henkilökunta. Korjaavat toimenpiteet aloitetaan aina välittömästi. Korjaavia toimenpiteitä pohditaan moniammatillisessa työryhmässä ja henkilöstöpalavereiden yhteydessä, yhdessä selvittäen ja yhteisesti pelisääntöjä sopien. Johtajalla, lähiesihenkilöillä ja ravintolapäälliköllä on vastuu korjaavien toimenpiteiden toteutuksen seuraamisesta. HaiPro-yhteenvedo käydään läpi Soinnun johtoryhmässä ja sekä neljästi vuodessa yhteistyötoimikunnassa (YTTIS). Vakavista

laatupoikkeamista tiedotetaan valvontayksikköä tekemällä tapahtuneesta omavalvonnallinen ilmoitus sähköpostitse.

Kanavan käyttäjä	Mihin tieto tallennetaan, tallentaja	Kuka / mikä taho käsittelee	käsittelyn ajankohta	Kuka / mikä taho vastaa korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta	Huom.
Arjessa saatu palaute asiakkailta ja läheisiltä: suullinen ja kirjallinen, reklamaatiot	Verkkoasema Intranet	Toimipisteen johtaja, Lähiesihenkilö, ravintolapäällikkö, Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö Tiimin sairaanhoitaja Henkilöstö	jatkuva	Toimipisteen johtaja Lähiesihenkilö, ravintolapäällikkö, Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö Tiimin sh Henkilöstö	Tarvittaessa käsittelyssä mukana toimitusjohtaja ja/tai HR- ja liiketoimintajohtaja
Aanonyymit palautekanavat: henkilöstö: intra sidosryhmät: verkkosivut	Verkkoasema Navisec	HR- ja liiketoimintajohtaja Toimitusjohtaja Esihenkilöt	jatkuva	HR- ja liiketoimintajohtaja Toimitusjohtaja sekä toimipisteen johtaja	
Asiakaskokemus: kysely	Verkkoasema, Intranet	Kehittämispäällikkö Toimipisteen johtaja, Lähiesihenkilö, ravintolapäällikkö, Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö Hallitus	1 / vuosi	Toimitusjohtaja Toimipisteen johtaja HR- ja liiketoimintajohtaja Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö	
Asiakaskokemus: asiakastapaamiset yksiköissä	Verkkoasema Intranet	Toimipisteen johtaja, Lähiesihenkilö, ravintolapäällikkö, Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö Sosiaaliohjaaja, Sairaanhoitaja ja muu henkilöstö	1 / kk	Toimipisteen johtaja, Toimipisteen johtaja, Lähiesihenkilö, ravintolapäällikkö, Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö	
Asiakastapaamiset: asiakas- ja läheistapaamiset yksiköissä	Verkkoasema	Toimipisteen johtaja, Lähiesihenkilö, Ravintolapäällikkö, Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö	2 / vuosi	Toimipisteen johtaja, Lähiesihenkilö, Ravintolapäällikkö, Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö	
Viranomaisten selvityspyynnöt	Verkkoasema	Toimipisteen johtaja, Lähiesihenkilö, Ravintolapäällikkö, Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö Toimitusjohtaja HR- ja liiketoimintajohtaja	Tarvittaessa	Toimitusjohtaja Toimipisteen johtaja HR- ja liiketoimintajohtaja	
Henkilöstökokemus	Verkkoasema, Intranet työyhteisökysely, Elo	HR- ja liiketoimintajohtaja Toimitusjohtaja Toimipisteen johtaja Lähiesihenkilö Ravintolapäällikkö Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö Hallitus	1 x vuosi	HR- ja henkilöstöjohtaja Toimitusjohtaja Toimipisteenjohtaja Lähiesihenkilö Ravintolapäällikkö Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö	
Perehdytys- ja lähtökysely	Forms Verkkoasema	HR- ja liiketoimintajohtaja Palveluliiketoiminnan suunnittelija Toimitusjohtaja Toimipisteen johtaja Ravintolapäällikkö Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö Henkilöstö	3 x vuodessa	HR- ja liiketoimintajohtaja Toimitusjohtaja Toimipisteen johtaja Ravintolapäällikkö Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö	

Opiskelijapalaute	Forms	HR- ja liiketoimintajohtaja Palveluliiketoiminnan suunnittelija Toimitusjohtaja Toimipisteen johtaja Ravintolapäällikkö Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö Henkilöstö	3 x vuodessa	HR- ja liiketoimintajohtaja Palveluliiketoiminnan suunnittelija Toimitusjohtaja Toimipisteen johtaja Ravintolapäällikkö Koti- ja hygieniapalvelujen esihenkilö	
-------------------	-------	---	--------------	---	--

5. Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Oma- ja valvontaohjelma julkaistaan Sointu Senioripalveluiden nettisivuilla osoitteessa www.sointusenioripalvelut.fi. Havainnot ja korjaavat toimenpiteet esitetään osavuosisikatsauksen yhteydessä nettisivustolle uutisoituna sekä kerran vuodessa laajemmin vastuullisuusraporttiin sisällytettynä. Vastuullisuusraporttiin sisällytetään myös yhdessä valitut kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.