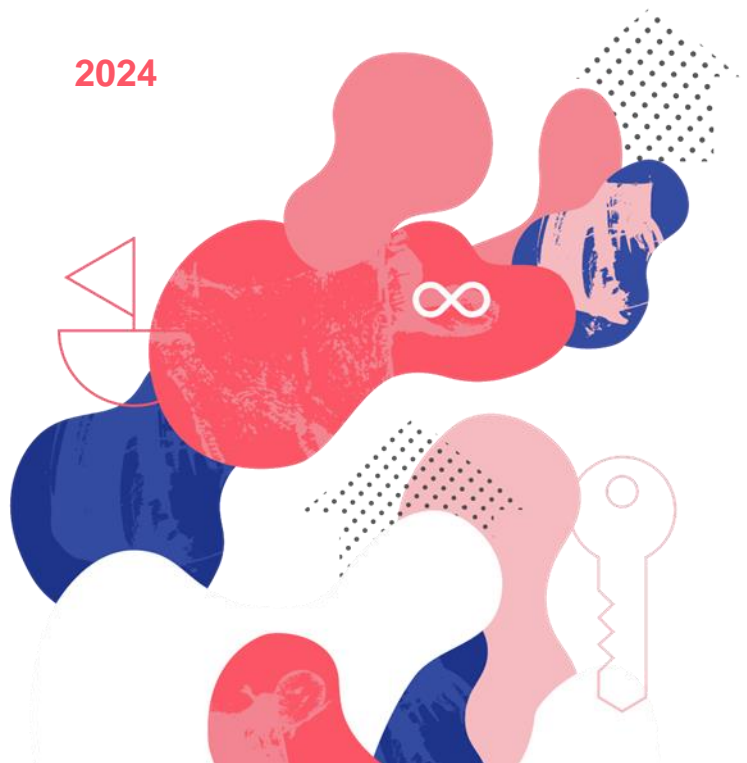




OMAVALVONTAOHJELMA

2024





Sisällys

1 JOHDANTO	2
2 TREILI OY	3
3 OMAVALVONNAN TAVOITTEET JA PERUSTEET	5
4 OMAVALVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TOTEUTTAMINEN	6
5 LAADUNHALLINTA.....	7
6 SEURANTA JA MITTAAMINEN	9
7 RISKIENHALLINTA.....	10
8 KEHITTÄMINEN.....	13
9 VIESTINTÄ TREILISSÄ	14



1 JOHDANTO

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astuu voimaan 1.1.2024. Laki määrittelee organisaatioiden, joissa on enemmän kuin yksi palveluyksikkö, luomaan ja ylläpitämään organisaatiotasosta omavalvontaohjelmaa.

Treili Oy:n omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten organisaatiossa seuraamme tuottamiemme palvelujen saatavuutta, toteutumista, tuottavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta. Omavalvontaohjelmassa kuvataan myös, miten mahdolliset havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana erillisinä dokumentteina ovat myös palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontaohjelman ohjaamana tehdyt omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti saatavilla sekä organisaation verkkosivuilla että yksiköissä. Näihin dokumentteihin on mahdollisuus tutustua vapaasti erikseen pyytämättä.

Omavalvontaohjelmaa päivitetään aina toiminnan muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Omavalvontaohjelma on voimassa vuoden sen päiväsjankohdasta eteenpäin. Omavalvontaohjelman perusteella tehdyt havainnot mahdollisine korjaavine toimenpiteineen julkaistaan kvartaaleittain Treili Oy:n verkkosivuilla lain edellyttämällä tavalla.



2 TREILI OY

Treili Oy on suomalainen sosiaalialan pioneeri. Tarjoamme mielenterveyspalveluita, ikäihmisten palveluita, ja perhepalveluita Pirkanmaalla ja Meri-Lapin alueella. Olemme Sopimusvuorisäätiön omistama yhteiskunnallinen yritys. Meidät tunnetaan jo vuodesta 1970 kanta-aottavana muutoksen mahdollistajana ja totuttujen tapojen tuulettajana. Esimerkiksi muistisairaiden hoidossa olemme toimineet edelläkävijänä kodikkaiden, yhteisöllisten asumispalveluiden perustamisessa.

Treili on perustettu ratkomaan yhteiskunnallisia haasteita ja toimimaan kestävän hyvinvoinnin rakentajana. Meille vastuullisuus merkitsee ennen kaikkea strategiamme mukaista tavoitetta: Meillä kaikki voivat hyvin. Vastuullisuus kulkee käsi kädessä arvojemme kanssa: inhimillinen kohtaamisen taito, yksilön arvostaminen, työmme korkea laatu ja uudistumishalu. Haluamme omalta osaltamme pitää huolta yhteiskuntamme jäsenistä.

Työntekijöillämme on vankka ammattitaito ja palava halu auttaa kohti sujuvampaa arkea. Kehitämme jatkuvasti uusia, entistä joustavampia palveluja elämän eri tilanteisiin. Asiakastyössä yhdistyvät inhimillinen kohtaaminen, itsemääräämisoikeus ja Treilin arvojen mukainen palvelun laatu.

Treili nimenä kuvaa paitsi jokaisen henkilökohtaista polkua tai reittiä eteenpäin (engl. trail), myös yhteistä tietä, jota kuljetaan ja joka on muodostunut sitä aiemmin kulkeneiden askelista. Nimen alkuosa viittaa Tampereeseen, josta Treili on lähtöisin.

www.treili.fi



Ikäihmisten palvelut

Tarjoamme ympärivuorokautista palveluasumista muistisairaille ikäihmisille Tampereella. Meidät tunnetaan arvostavasta ja osallistavasta työtteestä, jossa muistisairaana ikäihmisen tunteet kohdataan kuunnellen, hyväksyen ja kunnioittaen. Meillä henkilökunta ei käytä hoitovaatteita tai nimineuloja, vaan toimii tasavertaisena osana joukkoa. Asukkaanamme ikäihminen voi jatkaa omaa, tuttua elämäntapaansa Treilin kodissa.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Tarjoamme Tampereen alueella mielenterveys- ja päihdepalvelujen käyttäjille ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä asumista sekä tuettua asumista tukiasunnossa. Tavoitteenamme on auttaa asiakkaitamme kohti sujuvampaa arkea. Asumispalvelumme on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ja neuvontaa esimerkiksi asumiseen, elämänhallintaan, sosiaaliseen ympäristöön kiinnittymiseen ja riippuvuuksien hallintaan. Autamme asiakkaitamme löytämään elämään tasapainoa ja merkityksellisyyttä.

Perhepalvelut

Tarjoamme monipuolisia ja ammattitaitoisia sosiaalihuolto- sekä lastensuojelulain mukaisia palveluita lapsille, nuorille ja perheille. Palveluissa etsimme yhdessä ratkaisuja arjen haasteisiin. Osaava asiantuntijatiimimme auttaa voimavarojen löytämisessä ja tukee yhdessä laaditun suunnitelman toteutumista. Työskentelytavat ja palvelun sisällöt räätälöidään yksilöidysti tarpeiden mukaan. Palveluvalikoimaamme kuuluvat perhetyö, tehostettu perhetyö, avoperhekuntoutus, ammatillinen tukihenkilötoiminta sekä valvotut- ja tuetut tapaamiset sekä vaihdot.



Tukipalvelut

Treilin tukipalvelut tuottavat henkilöstö- ja taloushallinnon palveluita (Heta-tiimi), rekrytoinnin, markkinoinnin ja viestinnän sekä keskitetyn ruokahuollon palveluita kaikille toimialoille.

3 OMAVALVONNAN TAVOITTEET JA PERUSTEET

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 40§ edellyttää, että palveluntuottajan on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Palveluntuottajan on laadittava omavalvontaohjelma vastuulleen kuuluvista palveluista. Siinä määritellään, miten laissa esitettyjä velvollisuuksia toteutetaan ja noudatetaan. Omavalvonnasta on käytävä ilmi tuotettujen palveluiden seuranta ja puutteiden korjaus.

Treili Oy:n omavalvonnan päätavoitteena on laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen. Tässä keskeisenä on riskien arviointi ja niiden hallinta. Omavalvonnan tavoitteena on ennakointi, jatkuva oman toiminnan kriittinen arviointi sekä kyky reagoida jo mahdollisesti tapahtuneisiin poikkeamiin ja ennaltaehkäistä ko. poikkeamien tapahtumasta uudelleen.



4 OMAVALVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TOTEUTTAMINEN

Meille treililäisille on tärkeää tuottaa palveluitamme laadukkaasti. Treilissä on oma laatutyön työryhmä, joka valvoo ja ohjaa Treilin toimintaa mm. omavalvonnan keinoin. Omavalvonnan avulla seuraamme ja kehitämme toimintaamme. Omavalvontaohjelman perusteella tehdyt havainnot sekä tarvittavat korjaustoimenpiteet julkaistaan kvartaaleittain Treili Oy:n verkkosivuilla lain edellyttämällä tavalla.

Organisaatiomme arvot toivo, rohkeus, arvostus ja luottamus näkyvät konkreettisina tekoina, avoimena vuoropuheluna, tasapuolisena kohteluna ja joustavuutena niin henkilökuntaa, asiakkaita kuin asukkaitamme kohtaan. Tavoitteemme on, että meillä kaikki voivat hyvin.

Treilin strategian (Meidän Treili) toteutuksesta vastaa johtoryhmä hallituksen määrittelemien tavoitteiden mukaisesti. Meidän Treili -työryhmä, johon kuuluvat johtoryhmä, päälliköt ja esihenkilöt ja joka kokoontuu neljästi vuodessa, ohjaa ja jalkauttaa laatutyötä toimialoille ja yksiköihin. Henkilöstöä edustaa yhteistoimintaa toteuttava Varpu- työryhmä ja jokainen henkilöstön jäsen vaikuttaa ja toteuttaa laatua myös omalla toiminnallaan.

Omaavalvonnan vastuut jakautuvat seuraavasti:

Treilin johtoryhmä kantaa päävastuun omavalvonnan toteuttamisesta valvomalla omavalvontaohjelman toteutumista, sekä asettaa tavoitteet ja toimenpiteet ohjelman edistämiseksi.

Kukin toimiala vastaa toimialajohtajan johdolla toiminnan lainmukaisuuden ja sopimusehtojen täyttymisestä, sekä tätä kautta laadukkaan palvelun toteutumisesta.

Jokainen yksikkö, toimialasta riippumatta, vastaa yksikön esihenkilön johdolla päivittäisen hoiva- kuntoutus- tai ohjaustyön laadusta ja toimimisesta yksikön omavalvontasuunnitelman ja siihen liittyvien ohjeistusten mukaisesti. Yksikön esihenkilö suunnittelee ja muokkaa yksikkönsä toimintaa kuukausittaisen QWL-henkilöstökyselyn tulosten ohjaamana.



Jokaisen työntekijän vastuulla on toimia sovittujen ohjeistusten ja lain määrittelemällä tavalla. Kaikkia Treilin työntekijöitä sitoo ilmoitusvelvollisuus huomaamistaan epäkohdista/poikkeamista. Yksikön omavalvonnan suunnittelu ja toteutus on jokaisen yksilön velvollisuus työnkuvauksensa edellyttämällä tavalla.

5 LAADUNHALLINTA

Treilin laatutyöstä vastaa organisaation johtoryhmä. Laatupoikkeamat käsitellään aina sekä oman toimialan sisällä tilanteen edellyttämällä tavalla että johtoryhmässä. Tieto vakavista laatupoikkeamista tulee toimittaa hyvinvointialueen valvontayksikölle, otsikolla omavalvonnallinen ilmoitus. Lisäksi palveluntuottaja ilmoittaa tapahtuneesta myös palvelun tilaajalle.

Treilin henkilöstökäsikirja on saatavilla organisaation intranetistä ja se on kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Henkilöstön tulee perehtyä asiakirjoihin säännöllisesti. Henkilöstökäsikirja pitää sisällään organisaation toimintaohjeita ja -malleja sekä yleisiä lakisääteisiä veloitteita niin työnantajan kuin työntekijän perustehtävään liittyen.

Osaamista ja sen kehittymistä seurataan yksikkö- ja toimialakohtaisesti. Nämä prosessit löytyvät yksityiskohtaisemmin yksiköiden omavalvontasuunnitelmista.

Asumispalveluissa yksiköillä on omat lääkehoitosuunnitelmat, jotka ohjaavat lääkehoidon toteuttamista. Lääkepoikkeamista tehdään aina kirjallinen selvitys ja ne käsitellään yksiköissä pohtien myös mahdolliset kehittämisisideat. Vakavista lääkepoikkeamista tehdään aina ilmoitus myös hyvinvointialueen valvontayksikköön ja tilaajalle. Lääkepoikkeamista tehdään myös puolivuositainen koonti hyvinvointialueelle.

Treilissä on käytössä säännölliset työnohjaukset kaikilla toimialoilla. Työnohjaus toteutetaan ryhmätyönohjauksena yksiköiden henkilöstölle ja esihenkilöille.



Asiakkaana Treilissä

Asiakkaan kuuleminen ja huomioiminen on toimintamme merkittävä keskiö. Toimintamme on aina suunnitelmallista ja tavoitteellista. Kokonaisvaltainen hyvinvointi on meille tärkeää ja siksi pyrimme huomioimaan tämän palveluissamme yksilöidysti ja siten, että oman näköinen elämä toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla.

Ikäihmisten toimialalla asukkaiden virkistystoiminta on systemaattista ja suunniteltua. Jokaisella yksiköllä on oma viikko-ohjelmansa, mikä pitää sisällään palvelusopimuksessa vaadittavat asiat sekä muuta toimintaa. Asukkaat osallistuvat virkistystoimintaan omien kykyjensä, halukkuutensa ja kiinnostuksensa mukaisesti. Virkistystoiminnalla on säännöllisesti kokoontuva, virkistystoimintaa kehittävä ja laatua ylläpitävä työryhmä. Virkistystuokiot raportoidaan kuukausittain.

Mielenterveystoimialalla ryhmätoiminta on suunnitelmallista ja jokaisella yksiköllä on tähän oma viikko-ohjelmansa. Asiukkaat osallistuvat vointinsa mukaan ryhmätoimintojen suunnitteluun. Ryhmätoiminnot pitävät sisällään sekä ammatillisia ryhmiä että hieman kevyempiä, enemmän virkistäytymiseen suuntaavia ryhmiä. Mielenterveyspalveluissa on myös toimialan yhteisiä ryhmiä.



6 SEURANTA JA MITTAAMINEN

Treili Oy:ssä päivittäisen asiakastyön laatua seurataan useiden eri mittareiden avulla. Mittaamisen avulla haluamme kehittää ja ylläpitää palveluidemme laatua. Asiakastyytyväisyyttä (asiakas, omainen, yhteistyökumppani) mittaamme toimialakohtaisin kyselyin 1–4 kertaa vuodessa anonymisti. Tulokset käydään läpi asiakkaiden kanssa, työryhmissä sekä johtoryhmätasolla. Tulokset raportoidaan myös säännöllisesti palvelun tilaajalle.

Treilin henkilöstön työelämän laatua mitataan säännöllisesti kuukausittain QWL (*Quality of Work Life*) -henkilöstökyselyllä sekä vuosittain tehtävällä yhdenvertaisuuskyselyllä. QWL-kyselyn tarkoituksena on mitata työelämän laatua, sillä näemme sen vaikuttavan keskeisesti toimintamme laatuun sekä tuottavuuteen. Kyselyiden avulla on tarkoitus päästä nopeasti kiinni mahdollisiin kuormitustekijöihin ja puuttua niihin riittävän ajoissa, sekä huomioida olemassa olevat voimavarat ja vahvistaa niitä. QWL on Treilin tärkein johtamisen työkalu.

Henkilöstömme koostuu pääasiassa sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöistä. Henkilöstön pätevyydestä ilmoitetaan tilaajalle säännöllisesti. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti organisaation koulutussuunnitelman (Osaamiskartta) mukaisesti.

Läheltä piti-/turvallisuuspoikkeaman tapahtuessa työntekijä (-t) ovat mahdollisimman nopeasti yhteydessä omaan esihenkilöön ja täyttävät Läheltä piti-/turvallisuuspoikkeamalomakkeen. Esihenkilö käsittelee tapahtuman yhdessä työntekijän/työryhmän kanssa ja tehdyt toimet kirjataan ylös. Tarvittaessa hyödynnetään myös työterveyshuollon apua, esim. debriefing-istunnon järjestämiseksi. Lomake toimitetaan mahdollisimman nopeasti sähköpostitse työsuojelupäällikölle ja toimialajohtajalle tiedoksi. Läheltä piti-/turvallisuuspoikkeamat käsitellään Treilin yhteistoiminnan Varpu-työryhmässä kvartaaleittain työsuojelupäällikön toimesta ja arkistoidaan yksiköissä esihenkilön toimesta.

Treilissä on käytössä EU:n whistleblowing-direktiivin vaatima First Whistle- niminen anonyymi-ilmoituskanava organisaation verkkosivuilla.



7 RISKIENHALLINTA

Treili Oy:ssä riskienhallinta on jatkuvaa suunniteltua ja säännönmukaista työtä. Treilin yksiköissä arvioidaan riskejä vähintään puolivuositain työsuojelun- ja asukkaiden/asiakkaiden riskikartoituksen avulla. Riskien vakavuuden aste arvioidaan ja toimenpiteet riskien poistamiseksi/vähentämiseksi suunnitellaan ja toteutetaan. Arviot tehdään yhdessä henkilöstön kanssa jokaisessa Treilin yksikössä. Tavoitteena on taata turvalliset työolosuhteet tunnistamalla riskejä ja minimoida niiden mahdollisuus tekemällä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Organisaatiossa on laadittu selkeät ohjeistukset riskitilanteisiin. Nämä ohjeet löytyvät henkilöstökäsikirjasta sekä yksikkökohtaisesti kaikista yksiköistämme. Mahdollisia riskitilanteita kartoitetaan säännöllisesti sekä käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

Työsuojelun riskikartoituksen vaiheet

- Arvioidaan riskit ja niiden vakavuus yhdessä henkilöstön kanssa
- Pohditaan keinoja riskien vähentämiseksi/ poistamiseksi
- Käsitellään asiat työryhmässä
- Toteutettavissa olevien toimenpiteiden toteutus
- Seuranta
- Lähetetään riskikartoituslomakkeet työsuojelupäällikölle ja/tai muille sovituille tahoille
- Riskit käsitellään Treilin Varpu-työryhmässä

Kiinteistöhuolto huolehtii kiinteistön sisä- ja ulkotilojen turvallisuudesta. Työntekijät osallistuvat kerran vuodessa yksikön sisäisiin turvallisuuskävelyihin, joissa käydään läpi palo- ja pelastussuunnitelmaan liittyviä asioita. Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään terveydenhuollon laitteiden turvalliseen ja oikeaoppiseen käyttöön. Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksen 3 vuoden välein. Työsuojelutarkastukset tehdään AVI:n toimesta.



Tieto vakavista laatueroista tulee toimittaa hyvinvointialueen valvontayksikölle otsikolla omavalvonnallinen ilmoitus. Lisäksi palveluntuottaja ilmoittaa tapahtuneesta myös palvelun tilaajalle.

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa on avattu riskikartoituksen asioita laajemmin.

Organisaatiotasoisia riskejä ja niiden toteutumisen todennäköisyyttä arvioidaan kerran vuodessa johtoryhmän ja hallituksen toimesta.

Työkykyriskit

Esihenkilöt ovat keskeisessä asemassa työkyvyn ennakoinnissa arjen työn keskellä. Esihenkilöt puuttuvat tarpeen mukaan suunnitelmallisesti mahdollisimman hyvissä ajoin henkilöstön työkykyyn ja käyvät keskustelua henkilöstönsä kanssa jo ennaltaehkäisevästi varhaisen tuen keinoin.

Ikäihmisten palveluissa on yksiköissä ergonomiavastaavat, jotka ohjaavat työtovereita ergonomisessa työskentelyssä, opastavat apuvälineiden käytössä ja motivoivat työtovereitaan ergonomiseen työskentelyyn. Lisäksi Treilin fysioterapeutit pitävät henkilöstölle ergonomiakoulutusta, jossa harjoitellaan mm. eri apuvälineiden ergonomista käyttöä.

Sairauspoissaoloja seurataan HR-järjestelmän kautta. Järjestelmän automaattihälytykset antavat esihenkilöille signaalin varhaisen välittämisen mallin mukaisen keskustelun tarpeellisuudesta. Treilillä käydään matalalla kynnyksellä varhaisen välittämisen keskusteluja työntekijöiden kanssa, jos heidän työsuorituksessaan koetaan haasteita tai poissaoloja alkaa olla usein.

Esihenkilöillä on yksilöiden työkykyä tukevat säännölliset puhelut työterveyshuollon kanssa. Työntekijöiden työkykyä tuetaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työkykyneuvotteluja työterveyden kanssa käydään silloin, kun työntekijän työkyky on heikentynyt. Tavoitteena on löytää keinoja tukea työntekijän työkykyä ja auttaa työntekijää jaksamaan työssään alentuneesta työkyvystä huolimatta. Työntekijän ollessa sairauslomalla kartoitetaan mahdollisuuksia palata työhön aluksi esimerkiksi osa-aikaisella



työajalla. Työkykyneuvotteluissa voidaan kartoittaa myös mahdollisuuksia tilapäiseen työtehtävien vaativuuden alentamiseen, jotta työntekijä pystyisi palaamaan työhön asteittain. Joskus joudutaan myös etsimään ratkaisuja sijoittumiseksi uusiin työtehtäviin. Treilillä neuvotteluihin osallistuu työntekijä, esihenkilö, henkilöstöpäällikkö, työterveyslääkäri, työterveyshoitaja. Työntekijällä on myös mahdollisuus ottaa haluamansa tukihenkilö neuvotteluihin mukaan esim. työsuojeluvaltuutettu.

Varautuminen

Sosiaali- ja terveysministeriö johtaa ja valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Tavoitteena on turvata väestön toimintakyky ja toimeentulo kaikissa olosuhteissa. Palveluntuottajien on myös poikkeusoloissa varmistettava tehtäviensä mahdollisimman häiriötön hoitaminen.

Treilissä on varautumistyöryhmä, joka kokoontuu tarpeen vaatiessa nopeallakin aikataululla. Varautumistyöryhmä laatii varautumissuunnitelman poikkeusoloihin ja sopii tarvittaessa säännöllisestä kokoontumisesta. Suunnitelmasta tiedotetaan henkilöstöä ja ohjeistetaan toimimaan sen mukaisesti.

ICT-asiat

Treili Oy:ssä toimii tietojohdamisen työryhmä, jonka tehtävänä on ohjata ja valvoa organisaation tietojohdamisen kokonaisuutta. Toimintaa ohjaa organisaation tietoturvasuunnitelma ja –politiikat, joiden julkiset osat ovat organisaation intrassa. Dokumenteissa on mm. määritelty käyttöoikeuksien rajaukset työroolien mukaisesti. Treilillä on ICT-asioissa ostopalvelukumppani, joka hallitsee ja valvoo Treilin verkkoa, laitteita ja palvelimia. Treilissä jokaisen työntekijän tulee vuosittain suorittaa minimissään tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tentti. Tietoturvapojikkeamat käsitellään tietoturvasuunnitelmassa määritellyllä tavalla.



8 KEHITTÄMINEN

Toiminnan ja palveluiden kehittämisellä ylläpidämme palveluidemme korkeaa laatua. Vuoden 2024 iso kehittämiskohteemme koskee laajasti laatutyön kehittämistä. Tavoitteena on luoda uusi laatutyön työryhmä sekä uusia kehittämismalleja ja parantaa seuranta laatutyöryhmän toimesta.

Organisaation strategia on laadittu ns. juoksevilla mallilla, jossa on määritelty pitkäaikaiset sekä vuosittaiset tavoitteet. Myös Treilin osaamiskartta on laadittu vuoteen 2030 asti. Tämän suunnitelman tarkoituksena on taata tarvetta vastaava osaaminen ja seuranta myös pidemmällä aikavälillä.

Osaaminen on jaoteltu kahteen osa-alueeseen; perusosaaminen ja erityisosaaminen. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain. Koulutusosaaminen ja -todistukset viedään henkilöstöjärjestelmään (MepcoFlex), josta osaamisen kehittämistä ja koulutusten toteutumista seurataan säännöllisesti.

Kehittämispäiviä Treilissä järjestetään säännöllisesti. Organisaation yhteiset kehittämispäivät järjestetään vuosittain ja toimialojen sekä yksiköiden kehittämispäiviä järjestetään puolivuositain. Teemat kehittämiselle nousevat strategisista tavoitteista, kehittämissuunnitelmasta sekä palvelusopimuksista.

Treilissä yhteistoimintaa toteuttaa Varpu-työryhmä. Nimi Varpu tulee sanoista varhainen puuttuminen ja sillä tarkoitetaan panostamista organisaation asioihin ja hyvinvointiin oikea-aikaisesti ja yhdessä toimien. Varpu-työryhmä koostuu viidestä työntekijöiden edustajasta ja viidestä työnantajan edustajasta. Luottamushenkilö ja työsuojeluvaltuutettu ovat Varpun automaattisia jäseniä, loput työntekijöiden edustajat valitaan vapaiden hakemusten perusteella.

Varpun tehtävänä on käydä työntekijöiden ja työntekijöiden välistä jatkuvaa vuoropuhelua sekä kehittää Treilin toimintakulttuuria yrityksen tuloksellisuuden, työelämän laadun ja työhyvinvoinnin parantamiseksi.



Varpu tarjoaa vaikutusmahdollisuuden osallistua Treilillä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat työtä, työoloja ja työntekijöiden asemaa sekä työympäristöä ja työolosuhteita. Varpu-työryhmän toimintaa ohjaa mm. yhteistoimintalaki, työturvallisuuslaki, laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta sekä palvelusopimusten mukaisista vaatimuksista toiminnalle.

Myös tietojohdamisen hankkeet ovat osa Treilin kehitystyötä. Vuosittain nostetaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä teema tarkempaan tarkasteluun ja määritellään tavoitteet asiakokonaisuuden parantamiseksi. Tässä seurataan myös alan tuoreimpia teknisiä ratkaisuja ja käydään vuoropuhelua ICT-asioiden yhteistyökumppanin kanssa mahdollisista uusista avauksista.

9 VIESTINTÄ TREILISSÄ

Viestinnän ensisijainen tehtävä on lisätä läpinäkyvyyttä ja tietoisuutta Treilin toiminnasta, arvoista, sekä tavoitteista. Se vahvistaa vuoropuhelua eri sidosryhmien kanssa, joita ovat mm. palveluidemme käyttäjät, heidän läheisensä, työntekijät, tilaajat ja muut toiminnasta kiinnostuneet tahot valtakunnallisesti.

Treilin viestinnän eri osa-alueet koostuvat sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä.

Sisäinen viestintä

Treilin tavoitteina on tuottaa huippu asiakaskokemus sekä huippu työntekijäkokemus.

Sisäinen viestintä tukee yrityskulttuuriamme vahvistamalla sisäistä dialogia ja tiedonkulkua sekä edesauttaa työntekijöiden välistä vuorovaikutusta. Sisäisiin sähköisiin kanaviimme kuuluvat koko henkilöstön käytössä olevat oma sähköposti sekä intranet. Teams-sovellusta käytämme päivittäisviestinnän lisäksi etäkokouksiin. Yksiköissä on käytössä myös työryhmien välillä WhatsApp-ryhmät, joita käytetään yksiköiden sisäiseen nopeaan viestintään. Häätötilanteiden viestintään on käytössä erilliset, yksikkökohtaiset WhatsApp-ryhmät.



Johdon, palvelutoimintojen ja eri yksiköiden keskinäistä vuorovaikutusta tukevat vakiintuneet kokouskäytännöt, kuten yksiköiden tiimipalaverit, esihenkilöiden palaverit, HR-palaverit, sekä avoin organisaatiotasoinen viestintä ajankohtaisista aiheista neljä kertaa vuodessa pidettävässä henkilöstöinfossa.

Henkilökunta voi antaa palautetta anonyymisti esim. kuukausittain toteutettavan henkilöstökyselyn QWL välityksellä, intranetissä olevan palautekyselyn kautta, säännöllisesti tehtävän yhdenvertaisuuskyselyn kautta tai olemalla suoraan yhteydessä esihenkilöön, toimialajohtajaan tai toimitusjohtajaan. Palautteet käsitellään johtotasolla.

Treilissä on käytössä ilmoittajansuojelulakiin ja EU:n ilmoittajansuojeludirektiiviin perustuva väärinkäytösepäilyjen ilmoituskanava First Whistle, joka antaa mahdollisuuden henkilöstölle sekä muille sidosryhmille ilmoittaa kaikesta epäilemistään väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta. Kanavan kautta tulleita ilmoituksia käsittelevät viestintäpäällikkö sekä mielenterveystoimialan toimialajohtaja.

Koulutuksiin liittyvät viestinnälliset prosessit on kuvattu, ja niistä tiedottamisesta vastaa kulloinenkin vastuuhenkilö. Viestintävälineinä toimivat sähköposti sekä intranet.

Ulkoisen viestintä

Ulkoisen viestinnän kanavina toimivat verkkosivujen (treili.fi) lisäksi Treilin sosiaalisen viestinnän tilit Facebookissa, Instagramissa ja LinkedIn-palvelussa. Ne esittelevät Treilin palveluiden arkea sekä toimivat tärkeänä rekrytointimarkkinoinnin kanavana. Sosiaalisella medially rakennamme työnantajamielikuvaamme, tuomme esiin asiantuntijuutta ja lisäämme alan vetovoimaisuutta. Lisäksi se on myös tärkeä kanava Treilin palveluita käyttävien läheisille.

Media- ja vaikuttajaviestinnän avulla Treili nostaa esiin yhteiskunnallisesti alalle merkittäviä kysymyksiä ja ratkaisuja tarjoten asiantuntijuuttaan journalistiseen käyttöön mediatiedottein, kannanotoin ja asiantuntijapuheenvuoroin. Median yhteydenottoihin vastaa ja haastattelut medialle antaa toimitusjohtaja.



Viime vuosina viestintämme on painottunut voimakkaasti palveluiden markkinoinnin lisäksi työnantajamielikuvan kehittämiseen sekä rekrytointimarkkinointiin. Pääsääntöisesti käytämme digitaalisen ja sosiaalisen median kanavia, sekä enenevässä määrin jälleen järjestettäviä yleisötapahtumia kuten rekrytointitapahtumia ja messuja. Omat verkkosivujemme sisällöt, kuten artikkelit, blogitekstit sekä työntekijätarinat nostetaan myös somemarkkinoinnissa esiin, jotta ne tavoittaisivat kohderyhmänsä entistä paremmin.

Läheisviestintää toteutetaan Treilin hoivakodeissa muun muassa ilmoitustauluviestinnällä, postitse lähetettävien läheiskirjein ja tiedottein sekä omaisten iltojen muodossa. Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta palveluidemme käyttäjiltä tai heidän läheisiltään. Palautetta voi antaa myös Treilin verkkosivujen kautta, jättämällä viestin yksikön palautelaatikkoon tai olemalla suoraan yhteydessä henkilökuntaan. Palautteet käsitellään johtotasolla.

Treilin kriisiviestintäsuunnitelmaan on kirjattu toimintamalli kriisin sattuessa, joka kattaa koko kriisiviestinnän prosessin sekä siihen liittyvät vastuuhenkilöt, viestintävastuut ja tehtävänkuvat.

Brändiviestintä on osa laajempaa brändin hallintaa, ja sen avulla pyrimme rakentamaan pitkäaikaista ja positiivista suhdetta Treilin brändin ja kohdeyleisön välille.

Keskitymme aktiivisesti muokkaamaan ja hallitsemaan brändiämme panostamalla siihen, että brändimme arvot ja persoonallisuus välittyvät selkeästi ja yhtenäisesti kaikissa vuorovaikutuspisteissä, ja palveluidemme laatu ja asiakaslupauksemme täyttyvät.

Vastuullisuus Treilissä

Meille vastuullisuus merkitsee ennen kaikkea strategiamme mukaista tavoitetta: Meillä kaikki voivat hyvin. Vastuullisuus kulkee käsi kädessä arvojemme kanssa: inhimillinen kohtaamisen taito, yksilön arvostaminen, työmme korkea laatu ja uudistumishalu. Haluamme omalta osaltamme pitää huolta yhteiskuntamme jäsenistä.



Palveluiden asiakaslähtöisyys ja ihmisoikeudet

Kehitämme jatkuvasti uusia palveluja elämän eri tilanteisiin. Asiakastyössä yhdistyvät inhimillinen kohtaaminen, itsemääräämisoikeus ja Treilin arvojen mukainen palvelu.

Realistinen hinnoittelu ylläpitää laatua

Olemme Sopimusvuorisäätiön omistama yhteiskunnallinen yritys. Liikevoittomme käytetään asiakkaidemme ja henkilöstömme hyvinvointiin, palveluidemme kehittämiseen ja investointeihin, kuten uusien yksiköiden rakentamiseen.

Kestävä kehitys ja taloudellinen vastuu

Kasvumme ja kehityksemme perustuu taitoon lukea yhteiskunnassa ilmeneviä, ajassa olevia tarpeita. Haluamme olla osa kaupunkikehittämistä isossa kuvassa. Suomalaisen työn tukeminen on meille tärkeää. Hankinnoissa pyrimme aina löytämään kotimaisen ja paikallisen ratkaisun.

Treilin kriisiviestintäsuunnitelmaan on kirjattu toimintamalli kriisin sattuessa, joka kattaa koko kriisiviestinnän prosessin sekä siihen liittyvät vastuuhenkilöt, viestintävastuut ja tehtäväkuvat.