



Omavalvontasuunnitelma

Tuettu asuminen, etelä (Akaa, Kangasala-Orivesi,
Lempäälä-Tampere, Valkeakoski)

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	9
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	13
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
3.6 Henkilöstö.....	16
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	17
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	19
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	19
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	21
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	23
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	23
3.13 Infektioiden torjunta	25
4 Omavalvonnan riskienhallinta	26
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	26
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	28
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	29
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	30
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	30
5.1 Toimeenpano.....	30
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	31
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	32

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://pirha.fi) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Tuettu asuminen, etelä

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Akaa, Maarit Setälä p.0403353540 (toimisto Sipiläntie 3, 38700 Akaa)

Kangasala-Orivesi, Neea Mesiranta p.0401336385 ja Anu Päivärinta p.040129616
(toimisto Paljetie 16, 36200 Kangasala)

Lempäälä-Tampere, Sini Aaltonen p.0401337527 ja Tommi Ruokonen p.0401296211
(työpiste: Liikekatu 1, 37500 Lempäälä)

Valkeakoski, Taru Kivi p.0403356941 ja Niina Savikko p.0403357494 (toimisto:
Valtakatu 6-10B, 37600 Valkeakoski)

Palveluvastaava Kati Luomanen p.0403357398

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
palvelupisteittäin, jos määriteltä

Akaa: Tuetun asumisen palvelua aikuisille itsenäisesti asuville kehitysvammaisille henkilöille. Asiakkaita 12

Kangasala-Orivesi: Tuetun asumisen palvelua aikuisille itsenäisesti asuville kehitysvammaisille henkilöille. Asiakkaita: 33

Lempäälä-Tampere: Tuetun asumisen palvelua aikuisille itsenäisesti asuville kehitysvammaisille henkilöille. Asiakkaita: 10

Valkeakoski: Tuetun asumisen palvelua aikuisille itsenäisesti asuville kehitysvammaisille henkilöille ja työikäisten sosiaalipalveluiden asiakkaille. Asiakkaita: 28

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Vammaispalvelulain mukainen tuetun asumisen palvelu voidaan myöntää täysi-ikäiselle vammaiselle henkilölle, joka asuu itsenäisesti omassa kodissaan. Tuetun asumisen työntekijä tapaa asiakasta säännöllisesti. Tukikäyntien sisältö ja määrä vaihtelevat asiakkaan toimintakyvyn ja elämänhallintaan liittyvien edellytyksien mukaan. Asiakkaan tuki saattaa myös painottua asiakkaan kanssa asioimiseen sekä muihin tukitoimiin kodin ulkopuolella.

Asiakkaan tarpeiden mukaan käynnit voivat olla yhden tai useamman kerran viikossa tai harvemmin kuin kerran viikossa. Tukikäynnit sijoittuvat pääsääntöisesti arkipäiville maanantaista perjantaihin kello 8–20 väliselle ajalle. Osa tukikäynneistä voidaan myös tarpeen mukaan järjestää etäkäynteinä tietoturvallista yhteydenpitovälinettä hyödyntäen, mikäli etäkäynnit tukevat asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden mukaista palvelun toteuttamista ja mikäli etäkäyntien järjestäminen on tarkoituksenmukaista asiakkaan toiveiden ja toimintakyvyn kannalta. Palvelu ei voi kuitenkaan perustua pelkästään etäkäynteihin.

Palveluun sisältyy asiakkaan tarpeen mukainen tuki, ohjaus ja neuvonta päivittäisissä toimissa. Asiakasta ohjataan asumiseen ja arkipäiväisiin toimintoihin liittyvissä asioissa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Arkipäiväisillä toiminnoilla tarkoitetaan esimerkiksi ruuan valmistuksessa, hygienian hoidossa, vaatehuollossa, kodinhoidossa tai asunnon siivouksessa annettavaa ohjausta ja tukea. Palveluun voi kuulua lisäksi tarpeen mukaan asiakkaan tukemista, ohjausta tai neuvontaa asianmukaisen lääkehoidon järjestämisessä. Tuki, ohjaus tai neuvonta voi kohdistua asumisen lisäksi myös asiakkaan elämänhallinnan vahvistamiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen,

yhteiskuntaan integroitumiseen tai asioiden hoitamiseen. Asioiden hoidolla tarkoitetaan esimerkiksi avustamista taloudenhoidossa, virastossa asioinnissa, vaatteiden hankinnassa, terveydenhoidossa, apuvälineasioissa sekä tarvittaessa muiden tukien ja palveluiden hakemisessa (esimerkiksi Kelan hoitotuki, asumistuki, toimeentulotuki tai lääkinnälliset kuntoutuspalvelut). Tuetun asumisen ohjaaja tukee, ohjaa tai neuvoo tarpeen mukaan asiakasta talouden suunnittelussa sekä toteuttamisessa, kuten esimerkiksi laskujen maksamisessa sekä muissa maksuasioissa (esimerkiksi vuokranmaksussa). Tuetun asumisen ohjaaja ohjaa tarvittaessa asiakasta vahvan tunnistautumisen palvelujen käytössä (esimerkiksi Omakanta, OmaKela, OmaVero), mikäli asiakas kykenee itse kirjautumaan palveluun. Muussa tapauksessa tuetun asumisen ohjaajan tulee ohjata ja avustaa asiakasta välitystilin tai edunvalvonnan hakemisessa.

Palvelun tavoitteena on edistää asiakkaan toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä arjessa. Asiakkaita tuetaan, kannustetaan ja aktivoidaan mahdollisimman omatoimiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa sekä omien henkilökohtaisten päätösten tekemiseen. Tuetun asumisen työntekijän tehtävänä on edistää asiakkaiden osallisuutta sekä tukea asiakkaita toteuttamaan omia yksilöllisiä vahvuuksiaan ja toiveitaan. Asiakasta tuetaan mielekkääseen tekemiseen, harrastuksiin, oman elämän suunnitteluun, yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumiseen sekä sosiaalisten verkostojen ylläpitämiseen. Tuetun asumisen työntekijä ohjaa ja neuvoo asiakasta esimerkiksi kouluttautumiseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Yhteistyötä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa ylläpidetään aktiivisesti asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Käyntien määrästä sekä työn suorittamisen ajankohdista päättää vammaispalvelut. Avun tarpeen lisääntyessä tai vähentyessä merkittävästi ja pitkäaikaisesti arvioi vammaispalvelujen työntekijä yhdessä tuetun asumisen ohjaajan, asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa asiakkaan luona käyntimäärästä viikoittain tai kuukausittain. Asiakkaan tuen tarpeen ja sopivan käyntimäärän arvioinnissa hyödynnetään lisäksi tarpeen mukaan asiakaskohtaisia kirjauksia sekä toimintakyvyn arviointia. Yhden tukikäynnin minimipituus on yksi tunti ja enimmäispituus kaksi tuntia. Poikkeavissa tilanteissa ja erikseen neuvoteltaessa asiakkaan saama tuen määrä tai tukikäynnin pituus voi olla myös suurempi. Tuen tarve arvioidaan aina yksilöllisen

tarpeen mukaisesti ja voi vaihdella. Tuettu asuminen voidaan liittää osaksi muuta kotiin järjestettävän avun palvelukokonaisuutta.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laatii palveluvastaava. Tuetun asumisen henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen palaverissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palveluvastaava Kati Luomanen, kati.luomanen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia, ne kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Muutettu tieto saatetaan vammaispalvelujohtajalle tiedoksi. Vammaispalvelujohtaja (vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtaja) huolehtii omavalvontasuunnitelmien julkaisuista.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi)).

Tuetun asumisen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä työntekijöiden työpisteillä.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Sosiaalinen oikeudenmukaisuus on työkäytäntöjen keskeinen laatukriteeri. Ohjaajan on pyrittävä tunnistamaan kaikki ne tekijät, jotka vaikuttavat asiakkaan arkeen ja elämään. Ohjaaja tunnistaa asukkaan voimavarat ja tukee niiden kehittymistä ja luo mahdollisuuksia niiden käyttämiseen.

Vammaispalveluna järjestettävä tuettu asuminen perustuu vammaispalvelulain §14 asumisen tuki. Asumisen tuen tarkoitus on, että vammaisen henkilö voi asua mahdollisimman itsenäisesti silloinkin, kun hän tarvitsee apua tai tukea asumisessa.

Asumisen tuki sisältää tarvittavan avun ja tuen päivittäisissä toimissa, vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa sekä niissä itsehoitoa vastaavissa toimenpiteissä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Asumisen tuki on toteutettava siten, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus, osallisuus ja yksityisyys toteutuvat. Tärkeintä on ottaa huomioon henkilön omat toiveet, yksilölliset tarpeet, elämäntilanne sekä asiakkaan etu.

Sosiaalihuoltolain nojalla järjestettävä tuetun asumisen palvelu on aina käyttäjälleen määräaikaista. Päätöksen sh:n nojalla toteutettavasta tuetusta asumisesta tekee asiakkaan sosiaalityöntekijä työikäisten palveluista.

Tuetussa asumisessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä arvoja: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Tuetussa asumisessa on käynnistynyt kehitysvamma-alan InterRAI.ID käyttöönotto vuonna 2025. Asiakkaiden muistioireiden havaitsemiseen ja raportointiin käytetään soveltuvilta osin Muistikka -seurantavälinettä.

Laatua mitataan asiakas- ja läheistyytyväisyydellä. Asiakaspalauteet kerätään säännöllisesti ja raportoidaan vastuualueatasoisesti.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Tuetun asumisen palveluiden kokonaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen ja eteläisen lähijohtamisalueen palvelupäällikkönä Liisa Hoikkanen. Tuetun asumisen päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa palveluvastaava Kati Luomanen. Palveluvastaava osallistuu asiakkaiden palvelujen toteuttamisen suunnitteluun ja toteutumisen arviointiin. Palveluvastaava vastaa myös yksikön toiminnan ja kehittämisen suunnittelusta yhdessä henkilöstön kanssa. Palveluvastaava huolehtii, että yksikön toiminta noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Ohjaus ja tuki on laadukasta, kun se mahdollistaa asiakkaan itsenäisen asumisen pitkäaikaisesti.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Asiakasta ja potilasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Vammaispoliittinen ohjelma on toimenpidekokonaisuus, jonka tavoitteena on varmistaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus ja osallisuus yhteiskunnassa. Se tukee YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen ja EU:n vammaisstrategian toteutumista kansallisesti ja paikallisesti. Ohjelmat auttavat varmistamaan, että vammaisten henkilöiden tarpeet huomioidaan kaikessa päätöksenteossa sosiaalipalveluissa. Ohjelman keskeisiä tavoitteita ovat mm. yhdenvertaisuus, osallisuus ja esteettömyys. Tuetun asumisen ohjaajat tarjoavat asiakkaille mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja auttavat asiakkaita saamaan tarvitsemansa palvelut. Esimerkiksi mahdollistetaan yhdistysten kokouksiin osallistuminen, asukas-läheis-yhteistyöverkostoon edustajan valitseminen asiakkaiden keskuudesta. Osallisuutta tuetaan mm. ohjaamalla/avustamalla asiakkaita julkisten palveluiden käytössä, läheisten kanssa yhteydenpitoa tukemalla. Osallisuutta tukevaa toimintaa on Kangasalla uimahalliryhmän toiminta, Valkeakoskella Villiklubi -toiminta ja Lempäälässä Kaveriklubi -toiminta tuetun asumisen ohjaajien järjestämänä. Fyysistä esteettömyyttä huomioidaan turvallisena asuinympäristönä tehden tarvittavia muutoksia, monipuolisella kommunikaatiomenetelmien käyttämisellä ja hankkimalla asiakkaalle tarvittavat apuvälineet. Psykykkistä esteettömyyttä turvaa syrjimätön ja yhdenvertainen ilmapiiri.

Asiakkaan arki pohjautuu hänen kanssaan laadittuun suunnitelmaan. Arjessa muistamme, että vapaus päättää omista jokapäiväisistä toimista tarkoittaa jokaisen kohdalla eri asioita. Vapaus päättää omista asioista voi olla pieniä asioista arjessa: mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Kaikissa arjen toimenpiteissä huomioimme kunnioittavan otteen asiakasta kohtaan ja mietimme, miten itse toivoisimme asian toteutettavan omalla kohdallamme. Huomioimme myös vaitiolovelvollisuutemme emmekä puhu toisten kuullen asiakkaan arkaluontoisia asioita. Asiakkaan ja läheisten näkemysten ollessa ristiriidassa yritämme luoda parhaan taitomme mukaan yhteistyötä.

Tuetun asumisen henkilökuntaa, opiskelijoita, sijaisia tai muita mahdollisia työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Asiakas voi myös itse määritellä mitä asioitaan haluaa pidettävän vaitiolovelvollisuuden piirissä, esimerkiksi haluaako hän terveysasioistaan kerrottavan omaisille.

Asiakailta pyydetään kirjallisena julkaisulupa, joka sisältää luvan nimen, kuvan tms. käytön julkisessa mediassa tai vain yksikön sisäisessä käytössä. Julkaisuluvat säilytetään lokerossa.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Tuetussa asumisessa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä

Jokaiselle asiakkaalle on laadittu itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa.

Jokaiselle asiakkaalle on laadittu vammaispalvelujen palvelusuunnitelma, josta ilmenee asukkaalle suunnitellut palvelut. Palvelusuunnitelman laatimiseen osallistuu asiakkaan sosiaalipalveluista vastaava työntekijä, asiakas itse, lähiomainen ja tuetun asumisen ohjaaja. Palvelusuunnitelman päivittäminen tapahtuu tarvittaessa.

Jokaiselle asiakkaalle on laadittu palvelun toteuttamissuunnitelma.

Toteuttamissuunnitelman laatimiseen osallistuu asukkaan omaohjaaja, asukas sekä hänen läheisensä. Suunnitelmassa kuvataan asiakkaan voimavarat, haasteet, tavoitteet ja keinot toimintakyvyn eri osa-alueilla (psykykinen, fyysinen, sosiaalinen ja kognitiivinen). Toteuttamissuunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein ja tarvittaessa. Toteuttamissuunnitelmat käsitellään yksikön tiimipalaverissa.

Toteuttamissuunnitelma tallennetaan lokeroon mikäli sitä ei voida tallentaa asiakastietojärjestelmään.

Ohjaajan tehtäviin kuuluu päivittäinen työskentely asiakassuunnitelman mukaisesti.

Ohjaajan tehtävänä on olla yhteydessä terveydenhuollon eri toimijoihin asiakkaan hoidon saamiseksi. Asiakkailla on yksilöllisiä terveydentilaan tai sairauden hoitoon liittyviä hoito-ohjeita, joita ohjaajat noudattavat terveydenhuollosta saadun ohjeistuksen mukaan. Suunnitelmia ja ohjeita käydään läpi tiimipalaverissa. Ajantasainen kirjaaminen on tärkeää asiakasturvallisuuden takaamiseksi. Asiakkaista kirjataan asiakastietojärjestelmään aina, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Sosiaalihuollossa syntynyt asiakastieto kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollossa syntynyt potilastieto kirjataan potilastietojärjestelmään. Tuetun asumisen ohjaaja auttaa järjestämään asiakkaalle tarvittavan avun lääkehoidon toteutumiseksi lääkärin ohjeiden mukaisesti. Myös tuetun asumisen ohjaajat voivat toteuttaa lääkehoitoa resurssien sallimissa rajoissa. Jokaisella asiakkaalla on lääkäripalvelut saatavilla omalla terveystasemalla.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoa. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön

hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

Kuluttajaneuvonta:

ma,ti,ke,pe klo 9-12 ja to 12-15

p.09-51101200

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun

kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://pirha.fi/tytymaton-saamaasi-palveluun)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveystalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23§:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaavat:

Montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja

Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)

Toimialuetta tai montaa vastuualueetta vammaistalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)

Vastuualueetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)

Tuetun asumisen toimintaa koskeva muistutus: etelän alueen palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen (liisa.hoikkanen@pirha.fi)

Palvelupäällikkö tallentaa muistutuksen asianhallintajärjestelmään Pirreen.

Palveluvastaava käsittelee ja vastaa muistutuksiin. Muun kuin asianomaisen tekemän muistutuksen kohdalla palveluvastaava selvittää, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Muistutuksista johtuvat toimintakäytäntöjen muutokset käsitellään tiimipalaverissa, mikäli asia koskettaa koko työryhmää. Jos kyse on yhden ammattihenkilön toimintaan kohdistuva, asia käsitellään kyseisen työntekijän kanssa. Toimintakäytäntöjä muutetaan muulloinkin aina tarvittaessa ja tarkastellaan saadun palautteen perusteella. Sähköpostitse tulleisiin yhteydenottoihin esihenkilö pyrkii vastaamaan nopealla aikataululla matalalla kynnyksellä.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://osallistu-ja-vaikuta-pirha.fi)

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Tuetussa asumisessa asiakkailta saadaan palautetta jatkuvaluonteisesti. Asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta sähköpostitse ja puhelimitse. Henkilöstöltä kerätään palautetta Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien erilaisten kyselyiden avulla (fiilismittari, työhyvinvointikysely). Kehityskeskusteluissa ja tiimipalavereissa sekä jatkuvaluotoisesti keskustellen henkilöstöllä on mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta.

Asiakas- ja läheispalautteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa. Säännöllistä palautetta huomioidaan toiminnan laadun kehittämisessä vuosittain toteutuvina kehittämispäivän teemoina.

3.6 Henkilöstö

Etelän tuetussa asumisessa työskentelee 7 ohjaajaa, joilla on koulutusvaatimuksena vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, lähihoitaja.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan.

Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Tuetun asumisen esihenkilö haastattelee kaikki yksikköön vakituisen tai määräaikaiseen työsuhteeseen hakeutuneet henkilöt. Esihenkilö arvioi työntekijän osaamista ja kielitaitoa haastattelussa. Kaikille työsuhteeseen tulevilla on koeaika, jonka aikana arvioidaan työssä suoriutumista. Työntekijät suorittavat Pirhan Moodle-alustalla vastuualueella määritellyt velvoittavat koulutukset, jotka on luetteloitu Teams-kanavalla. Koulutukset sisältävät yleisiä koulutuksia liittyen mm. asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, kirjaamiseen sekä substanssiosaamiseen liittyviä koulutuksia kuten autismiosaamiseen ja vammaispalveluihin liittyviä asioita.

Lähihoitajan sijaisuudessa opiskelijat työskentelevät opintosuoritustensa mukaisesti. He eivät suorita lääkehoitoa eivätkä ole yksin vastuussa yksikön toiminnasta. Opiskelijoilta pyydetään nähtäväksi opintosuoritusote, mikäli heidät palkataan sijaisuuteen. Opiskelijan työskentelyä sijaisena edeltää työssä oppimisjakso yksikössä.

Henkilöstön osaamista seurataan HaiPro-ilmoitusten, yhteisen keskustelujen ja työssä esiintyvien tapahtumien välityksellä. Esihenkilö puuttuu havaitsemiinsa epäkohtiin joko yleisen ohjauksen tai kahdenkeskisen keskustelun avulla.

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle

Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Työntekijän rikostausta selvitetään valvontalain 28§ perusteella vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä uusilta työntekijöiltä.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Perehdytysvaiheessa olevalle henkilölle nimetään yksi perehdytyksestä vastaava työntekijä. Perehtyvälle työntekijälle avataan Intro-perehdytys järjestelmään oma perehdytys tapahtuma. Introssa käsitellään seuraavia aiheita: turvallisuus, lääkehoito, kirjaaminen, tukipalvelut, tietojärjestelmät ja tiedonkulku. Kaikilla ohjaajilla tulee olla voimassa oleva lääkehoitolupa ja hygieniapassi.

Jokaisella on oikeus pyytää perehdytystä yksikön toimintatapoihin.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Sosiaalihuoltolain 49 a§ mukaan sosiaalipalveluja tuottavassa toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien henkilöiden määrää ja palvelun tarvetta. Asumispalveluissa on yleisenä käytäntönä tuetussa asumisessa 0,1. Yhdellä työntekijällä voisi siis olla tämän laskentakaavan mukaan 10 asiakasta.

Tuetun asumisen 0,1 mitoituksessa pitää kuitenkin huomioida, että tässä on ajateltu, että asiakkaat tarvitsevat viikoittaista apua. Jos apua tarvitaan vähemmän, voi mitoitus laskea tästäkin. Asiakkaan avuntarve, matkoihin käytetty aika ja asiakkaiden kokonaismäärä pitää sitten palveluntuottajan itse arvioida ottaen huomioon sosiaalihuoltolain velvoitteet.

Yllättävissä poissaolotilanteissa ja ennalta suunnitelluissa lyhyissä poissaoloissa asiakaskäynnit voidaan perua.

Esihenkilö seuraa henkilöstön riittävyyttä jatkuvasti vuorovaikutuksessa tuetun asumisen henkilöstön kanssa. Poissaoloista ilmoitetaan aina esihenkilölle ja mahdollisesti työparille. Sijaisjärjestelyt tapahtuvat ohjaajien toimesta. Arkena virka-aikaan esihenkilö seuraa järjestelyiden toteutumista ja varmistaa, että tilanne on hallinnassa. Sijainen hankitaan todelliseen tarpeeseen. Sijaisen rekrytointi voi tapahtua eri tavoin.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

Sijaisten käyttö perustuu aina sen hetkiseen organisaation ohjeistukseen ja sijainen palkataan todelliseen tarpeeseen.

Tuetun asumisen henkilöstö:

- 1 palveluvastaava (sosiaali- ja terveysalan ylempi korkeakoulututkinto, sosionomi YAMK), 20 %
- 1 ohjaaja (sosionomi AMK)
- 1 ohjaaja (sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, lähihoitaja + vammaistyön eat)
- 5 ohjaaja (sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, lähihoitaja)

- Sairaanhoidajan työpanosta käytettävissä lääkehoitoon liittyviin tehtäviin tarpeen mukaan (lääkehoitosuunnitelma, LOVE tentit ja näytöt)

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan asioissa tapahtuu ohjaajien toimesta puhelimitse, asiakastietojärjestelmän, potilastietojärjestelmän tai sähköpostin välityksellä. Yhteistyön muodoista sovitaan asiakaskohtaisesti. Kussakin tilanteessa työskentelevällä ohjaajalla on vastuu tiedottaa ja kirjata riittävät tiedot asiakaskertomukseen. Asiakkaan läheisiin ollaan yhteydessä aina sovitusti ja yllättävissä tilanteissa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Palvelu toteutuu asiakkaan yksityiskodissa. Henkilöstö noudattaa aseptista työskentelytapaa. Päivittäiset hyvät työkäytännöt, käsihygieniat ja tarvittavat varotoimet erikoistilanteissa huolehditaan asianmukaisesti. Päivystysapu 116117 tarjoaa ohjausta

ja neuvontaa kiireellisissä terveysongelmissa, jotka eivät ole hätätilanteita. Päivystysapuun soitetaan harkittaessa lähtöä päivystykseen.

Asiakkaat käyttävät normaalisti oman alueen terveyskeskuksen palveluita. Asiakkaat käyttävät suun terveydenhuollon palveluita kuten muutkin kuntalaiset.

Hätätilanne 112

Toimistotiloihin liittyvät huoltotoimenpideilmoitukset tehdään Paketti- järjestelmässä. Asiakkaiden yksilölliset apuvälineet huolletaan niille osoitetuissa paikoissa. Esimerkiksi kuulokojeet kuulokeskuksessa, silmälasit optikkoliikkeessä, rollaattori apuvälineyksikössä.

Lääkinnälliset laitteet

Tuetussa asumisessa käytössä olevat lääkinälliset laitteet löytyvät laiterekisteristä. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tehdään palvelupyyntö Paketti-järjestelmän kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Laki lääkinällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Yksikössä käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymiä tietojärjestelmiä. Henkilöstö koulutetaan tietojärjestelmien käyttöön hyvinvointialueen antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tietojärjestelmäkoulutukset toteutuvat pääsääntöisesti teams-koulutuksina etäyhteyksin. Vastuualueelle ja yksikköön on nimetty henkilöt, jotka toimivat tukihenkilöinä järjestelmien käytössä. Henkilökunta opastetaan ja koulutetaan uusien asiakastietojärjestelmien käyttöönottoon. Koulutukset kirjautuvat työntekijän hr-työpöydällä koulutuskortille. Tietojärjestelmäkoulutuksissa ohjeistetaan, miten ohjelmistotoimittajalle tehdään ilmoitus ohjelmassa tapahtuvista poikkeamista. Tietoverkkoihin kohdistuvista laajoista häiriöistä tehdään ilmoitus IsteKin käyttötukeen. Tietoturvapoikkeamasta tehdään ilmoitus esihenkilölle ja ilmoitus Haipro-järjestelmässä. Äkillisissä tilanteissa soitetään käyttötukeen 03 31171144, ja noudatetaan annettuja ohjeita. Asiakastyössä teknologiaa hyödynnettäessä arvioidaan yksilöllisesti asiakkaan kyky käyttää teknologiaa. Asiakkailta pyydetään suostumus aina uusia tietojärjestelmiä käyttöönotettaessa. Suostumus kirjataan tietojärjestelmään. Asiakasosallisuus huomioidaan kirjaamisessa. Asiakkaalta kysytään mitä hän haluaisi kirjattavan ja kerrotaan asiakkaalle mitä hänestä kirjataan. Tuetussa asumisessa ei ole käytössä kameravalvontaa.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaasiat läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Pirkanmaan hyvinvointialue toimii Pastellinkodin asiakas- ja potilastietojen rekisterinpitäjänä. Yksikössä varmistetaan, että rekisterinpitäjän vastuut toteutuvat käytännössä: Asiakastietoja käsitellään vain Valviran rekisteröimissä, asiakastietolain vaatimukset täyttävissä järjestelmissä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttöoikeudet vain niihin järjestelmiin, joita hän tarvitsee työssään. Käyttöoikeudet määritellään tehtävänkuvan mukaan. Käyttöoikeuksia voi hakea vain yksikön esihenkilö.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Tuotussa asumisessa on käytössä:

Akaa: Omni360

Kangasala-Orivesi: Mediatri ja Omni360

Lempäälä-Tampere: Kanta-Effica sosiaalihuolto ja Omni360

Valkeakoski: Pro Consona Valkeakoski ja Omni360

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://tietosuoja.pirha.fi)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin
(Pirhan turvallisuuslupaus)

Asiakastietolain 7 §:n mukaisena vastuuhenkilönä toimii esihenkilö. Hän vastaa asiakastietojen käsittelyyn liittyvästä ohjeistuksesta, henkilöstön osaamisen varmistamisesta sekä siitä, että tuetussa asumisessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja lainsäädännön vaatimuksia.

Asiakastiedot kirjataan sähköisiin järjestelmiin ja muu asiakasta koskeva tieto, asiakirjat ym. säilytetään lokerossa. Toimistossa ja niissä tiloissa, joissa käsitellään asiakasta koskevaa materiaalia, huolehditaan siitä, että tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit eivät ole sivullisien nähtävillä. Tietosuojajätteet laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon. Jos on tapahtunut tietoturvapoikkeama, jokainen työntekijä on velvollinen tekemään tästä ilmoituksen HaiPro-järjestelmään.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

<i>Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa.</i> (Pirhan turvallisuuslupaus)
--

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Tuetussa asumisessa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa palveluvastaava yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy lääkäri Anna Huhtala. Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksikön palveluvastaava yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Työntekijöiden lääkehoidon tenttien valvonnasta vastaa palveluvastaava ja vastaavat ohjaajat sekä sairaanhoitaja. Lääkehoitolupiin liittyvien näyttöjen vastaanottajana toimii yksiköissä työskentelevät sairaanhoitajat.

Etelän alueen tuetussa asumisessa asiakkaan lääkehoito toteutuu kolmella tavalla:

- Asiakas huolehtii itsenäisesti lääkehoidostaan. Asiakas hankkii lääkkeensä itsenäisesti, jakaa lääkkeensä itsenäisesti ja ottaa lääkkeensä itsenäisesti. Tarvitsee ohjaajan apua mahdollisesti vain lääkityksen muuttuessa.
- Asiakas huolehtii itsenäisesti lääkehoidostaan. Tarvitsee ohjaajaa tarkistamaan jakamansa lääkkeet.
- Asiakas saa apua lääkehoidon toteuttamiseen läheisestä asumisyksiköstä (palveluluokka 2)
- Asiakas saa apua lääkehoidon toteuttamiseen kotihoidosta. Kotihoito voi toteuttaa lääkehoidon avustamisen myös Evondos -lääkerobotin avulla.

Pääsääntöisesti lääkehoidon avun tarpeen muuttuessa päivittäiseksi, tuetun asumisen ohjaaja on yhteydessä kotihoidon asiakasohjaajaan.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä](#)

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi. Yleinen rokotussuoja koskee kaikkia yksikön henkilökunnan jäseniä.

Tuetussa asumisessa noudatetaan yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa. Henkilökunnan on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään sekä ohjattava asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa. Asianmukainen

pukeutuminen, jalkineiden, suojavarusteiden käyttö sekä käsihygieniasta huolehtiminen on tärkeää. Käsihygienian lisäksi noudatamme aseptista työjärjestystä.

Tartuntatautilain (1227/2016) asetuksella ja asetuksen (146/2017) mukaan työnantajalla tulee olla tieto siitä, että työntekijällä ei ole salmonellatartuntaa. Terveystilan selvitys vaaditaan kaikilta, jotka käsittelevät pakkaamattomia elintarvikkeita, joita ei kuumenneta ennen tarjoilua. Työntekijä toimittaa esihenkilön nähtäväksi työterveyshoitajan kirjoittaman selvityksen terveystilastaan työsuhteen kestäessä yli kuukauden.

Hygieniayhdyshenkilönä toimii esihenkilö Kati Luomanen.

Hygieniahoitajana toimii Josefiina Rajala p. 044 4728752,

josefiina.rajala@pirha.fi

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Riskien hallinnasta vastaa palveluvastaava Kati Luomanen yhdessä eteläisen lähijohtamisalueen palvelupäällikön Liisa Hoikkasen kanssa.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asukkaisiin kohdistuvia riskejä tunnistetaan arjessa, ja ne tuodaan yhteiseen keskusteluun käsiteltäväksi. Pyritään ennakoimaan ja tunnistamaan haitallisia tapahtumia, jotka voivat vaarantaa asiakkaiden terveyden ja turvallisuuden. Riskejä tunnistetaan havainnoimalla ja erilaisia tarkistuslistoja (turvallisuuskävely,

tietoturvakävely) käyttämällä. Riskejä tunnistetaan myös työturvallisuuden riskien arvioinnin työkalun Graniten avulla.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan asianmukaisesti. Aukkaita ja henkilökuntaa koskevat haittatapahtumat kirjataan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset. Poikkeamat käsitellään tiimissä kerran kuukaudessa ja käsittely kirjataan palaverimuistioon. Tärkeää on käydä läpi mitä tapahtui ja miksi ja sopia korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet jatkoa ajatellen. Muutoksista tiedotetaan kokouksissa ja kirjataan kokousmuistioon. Henkilökunnalla on käytössään työ sähköpostit. Työntekijät on velvoitettu lukemaan kirjalliset dokumentit sekä toimimaan niiden mukaisesti. Tarvittaessa muutoksista tiedotetaan yhteistyötahoille. Keskeisiä tunnistettuja riskejä tuetussa asumisessa on asiakkaiden käyttäytymisen häiriöihin liittyvät tapahtumat ja asiakkaiden jääminen tarvitsemiensa palveluiden ulkopuolelle.

Tuetussa asumisessa kotikäyntien laadukkaan palvelun ja turvallisuuden varmistamiseksi on laadittu ohjeistus myös asiakkaille turvallisuuteen liittyen. Ohjeistuksessa huomioidaan seuraavat asiat:

- Asunnossa on asiakkaan lisäksi läsnä ainoastaan ennalta sovittuja henkilöitä.
- Lemmikkieläimet pidetään tarvittaessa tapaamisen ajan kytkettynä tai toisessa huoneessa.
- Asiakas ja muut henkilöt eivät ole päihteiden vaikutusten alaisia.
- Tapaamisen aikana asunnossa ei tupakoida.
- Tapaamisen aikana keskustellaan asiallisesti ja uhkaamatta.
- Ohjaaja voi ottaa tapaamiselle mukaan toisen työntekijän tai opiskelijan. Myös lisäävun hälyttäminen on mahdollista, esimerkiksi vartija.
- Tarvittaessa kotikäynti voidaan keskeyttää. Mikäli edellä luetelluissa asioissa tulee ongelmia, tuetun asumisen ohjauksen toteuttaminen kotona arvioidaan uudelleen. Jatkossa mahdollisille kotikäynneille osallistuu kaksi työntekijää

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön **ilmoittamaan viipymättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään **huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Tuetussa asumisessa on käytössä HaiPro-järjestelmä, jossa työntekijä ilmoittaa asukkaalle tapahtuneesta haitta/vaaratapahtumasta. HaiPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan vaaratapahtuman tai läheltä piti -

tilanteen. Ilmoitus tulee käsittelyyn yksikön esihenkilölle. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö reagoi HaiPro-ilmoitukseen viimeistään seuraavana päivänä. HaiPro-ilmoitukset käydään läpi yksikön tiimipalaverissa säännöllisesti. Tapahtumalle suunnitellaan toimenpiteet, ja juurisyytä tapahtuneeseen tutkitaan yhdessä työryhmän kanssa. Näillä toimenpiteillä pyritään estämään tapahtuman toistuminen.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Tunnistettuja riskejä ja niihin liittyviä toimenpiteitä seurataan aktiivisesti toimintaa tarkkailemalla ja keskustelujen avulla.

Riskienhallinnan raportointi

Kerätään tietoa tunnistetuista riskeistä ja niiden vaikutuksista päätöksenteon tueksi.

Osaamisen varmistaminen

Uusia toimintatapoja käyttöön otettaessa arvioidaan yhdessä riskejä tiimipalaverissa ja muissa yhteisissä keskusteluissa. Akuutissa tilanteessa uusien ohjeiden lukeminen ja omaksuminen varmistetaan allekirjoituksella. Erilaisten suunnitelmien ja ohjeiden lukeminen varmennetaan allekirjoituksella.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Sopimusten kautta hankittujen palveluiden tuottajien kanssa käydään säännöllistä vuoropuhelua. Tarvittaessa ollaan yhteydessä palveluntuottajaan. Esimerkiksi auton huoltoon liittyvissä asioissa, paikantavaan henkilöhälyttimeen liittyvissä asioissa.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

Asiakkaille tuotetaan erilaisia ohjeita häiriötilanteita varten.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Jokainen yksikön työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma on myös osa opiskelijan perehdytystä.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualueetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi)).

Omavalvonnasta raportoidaan Haipro:n asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset vastuualueetasoisesti ja näistä ilmoitusten kokonaismäärä, tapahtuman luonteen suhdeluku, suunnitellut kehittämistoimet (ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista) ja seuraus asiakkaalle; vakava haitta (ilmoitusten lukumäärä). Vakavan haitan ilmoituksista kirjataan yleisellä tasolla tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimet.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Valkeakoskella 25.11.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Kati Luomanen Palveluvastaava

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.