



Omavalvontasuunnitelma

Kaukajärven asumispalveluyksikkö

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	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	18
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	19
3.6 Henkilöstö.....	20
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	24
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	25
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	27
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	29
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	31
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	33
3.13 Infektioiden torjunta	34
4 Omavalvonnan riskienhallinta	35
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	35
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	37
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	39
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	39
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	40
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	41
5.1 Toimeenpano.....	41
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	42
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	43

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://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) 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 riittävyttä 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

Kaukajärven asumispalveluyksikkö / Asumispalvelut / Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualue

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Yksikön osoite: Riipuksenkatu 9, 33710 Tampere, 040 1296663

Yksikön vastuuhenkilö: Johanna Sjövall, p. 040 1296662, sähköposti

johanna.sjovall@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Palvelu on päihteettömyyteen tukevaa, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille suunnattua asunto ensin -periaatteen mukaista yhteisöllistä asumispalvelua. Asiakaspaikat sijoittuvat esteettömään rivitalokokonaisuuteen (talot A-C) ja osin esteettömään luhtitalokokonaisuuteen (talot D-G). Lisäksi yksikön käytössä on olohuone sekä toimistotiloja erillisestä hallintorakennuksesta.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Kaukajärven asumispalveluyksikössä toteutetaan päihteettömyyteen tukevaa, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille suunnattua asunto ensin -periaatteen mukaista asumispalvelua. Palvelulla turvataan asukkaan tilannetta myös siinä tapauksessa, että asukkaalla on aiempien vuokravoitteiden hoitamattomuuden ym. syiden takia vaikeuksia saada vuokra-asuntoa avoimilta markkinoilta ja samalla asiakasta tuetaan arjen asioiden sekä päihde- ja mielenterveyden häiriöiden hoidossa. Yksikössä on yhteensä 42 asumispalvelupaikkaa, joista 10 sijoittuu esteettömään rivitaloon (talot a-c) ja 32 luhtitaloihin, joista 6 on esteettämiä (talot d-g).

Kaukajärven asumispalveluyksikkö on siirtynyt Pirkanmaan hyvinvointialueen asumispalvelutuotantoon 1.4.2025 alkaen liikkeenluovutuksella Nauha ry:ltä (rivitalot, aiempi asumisyksikön nimi COCO) ja Abnoy Oy:ltä (luhtitalot, aiempi asumisyksikön nimi CASA). Asumispalvelumuotoa on Kaukajärven kokonaisuudessa tässä yhteydessä päivitetty siten, että yksikössä on mahdollisuus tarjota kevyttä ja vahvempaa yhteisöllistä asumista (henkilöstömitoitus 0,15 – 0,2) eli asiakasmaksun perusteena olevat palvelutunnit vaihtelevat yksikössä 5, 10 tai 20 h/kk välillä. Mitoitus määritellään palvelun alkaessa asiakkaan yksilöllisen suunnitelman perusteella, ei esimerkiksi asuntokohtaisesti.

Kaukajärven asumispalveluyksikön palveluun tullaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asumispalvelujen ja päihdetyön erityispalvelujen asiakasohjauksen ohjaamana, sosiaalityöntekijän tekemän palvelupyynnön perusteella. Kaukajärven asumispalveluyksikön palvelut ovat kaikkien Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaiden käytettävissä.

Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot

Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamat asumispalvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin (21§ ja 22§) ja osana hyvinvointialueen tarjoamia sosiaalipalveluja niillä turvataan myös perustuslain 19§ takaamaa oikeutta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Kaukajärven asumispalveluyksikön toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot sekä asumisyksikön omat arvot, joista on yhdessä asumisyksikössä sovittu. Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualueelle sijoittuvien mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden yhteisenä tavoitteena on **asukkaiden toimintakykyä vahvistava, kuntouttava ja hyvä arki**.

Kaukajärven asumispalveluyksikön arvot ovat asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, kohtaaminen ja vastuullisuus.

Ammatillisuus tarkoittaa Kaukajärven asumispalveluyksikössä asiakkaan arvokasta kohtaamista ja ihmisarvon korostamista. Asiakasta ohjataan, kannustetaan ja tuetaan päivittäisissä toiminnoissa. Käytännössä tämä tarkoittaa ensisijaistesti ohjausta, tukemista tai yhdessä tekemistä asiakkaan voimavarat huomioiden. Työskentelyn tavoitteena on, että asiakkaan elämänhallinta ja toimintakyky paranevat, jotta itsenäinen asuminen sujuisi tulevaisuudessa. Ammatillisuutta vahvistetaan kannustamalla ja mahdollistamalla työntekijöiden osallistumista erilaisiin koulutuksiin.

Asiakaslähtöisyys näkyy yksikön arjessa yksilön mahdollisuutena osallistua toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan kehittämisen lähtökohtana on aina asiakaslähtöisyys, eli asiakkaat kokevat kehitykselle tarpeen. Asiakkaat ovat mukana koko kehittämisen prosessin ajan, niin suunnittelussa kuin toteutuksessakin. Asumisen tärkeänä elementtinä on asiakkaiden ja henkilökunnan välinen vuorovaikutus. Henkilökunnan tehtävänä on tukea, neuvoa, auttaa motivoitumisessa ja innostaa asiakasta kohti päihteetöntä elämäntapaa.

Kohtaaminen näkyy yksikön arjessa kannustamalla asiakkaita toimimaan vertaistukena ja antamaan palautetta toisilleen. Toimintaa ohjaavat ohjeistukset, säännöt ja toimintatavat tukevat asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua ja kohtaamista. Yksikössä arvostetaan ammattilaisen vertaisuus -kokemusta työskentelymuotona. Uskomme, että asiakkaan toipumisen kannalta on tärkeää kuulua osaksi yhteisöä ja saada kokemuksia

vertaisuudesta. Tasa-arvoisuudesta huolehditaan puuttumalla epäkunnioittavaan ja loukkaavaan käytökseen yhteisössä ja yhteisön sosiaalisissa medioissa.

Vastuullisuus näkyy yksikössä siten, että päätöksenteossa huomioidaan pitkäjänteisiä ja kestäviä ratkaisuja, niin asiakastyön kuin yksikön rakenteissa ja toiminnoissa.

Arvojen lisäksi Kaukajärven asumispalveluyksikön toimintaperiaatteita ovat yksilöllisyyden kunnioittaminen, yhteisöllisyyden vahvistaminen, tasavertaisuus ja empatia.

Arvot ja toimintaperiaatteet siirretään henkilöstölle perehdytyksessä ja niitä käydään säännöllisesti läpi yhdessä henkilökunnan kokouksissa ja kehittämistilaisuuksissa. Asiakkaille asumisyksiköt arvot ja toimintaperiaatteet tulevat tutuksi yhteisöpalavereissa sekä arjen kohtaamisissa asiakkaiden ja henkilökunnan kesken.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut Asumisen ja osallisuuden vastuualueen asumispalveluiden palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori yhdessä Kaukajärven asumispalveluyksikön vastuuhenkilön, yksikönjohtajan Johanna Sjövall:n sekä yksikön henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa on laadittu yhteistyössä Asumisen ja osallisuuden vastuualueen muiden asumispalveluyksiköiden ja myös muiden vastuuyksiköiden kanssa siltä osin, kuin se Kaukajärven asumispalveluyksikön näkökulmasta on ollut tarkoituksenmukaista. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään jatkossa Asumisen ja osallisuuden vastuualueen eri asumispalveluyksiköiden yhteistyönä sekä kunkin asumispalveluyksikön johdon ja työntekijöiden yhteistyönä.

Omavalvonnann suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi, p. 040 639 7900

yksikönjohtaja Johanna Sjövall, johanna.sjovall@pirha.fi, p. 040 129 6662

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnann toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualueella, oman tuotannon asumispalveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien päivittämistä seurataan jatkossa palveluyksiköiden vastuuhenkilöiden muodostamassa työryhmässä.

Asumispalveluyksiköiden vastuuhenkilöt kokoontuvat kaksi kertaa vuodessa ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa. Työryhmä ottaa työskentelyssään huomioon asiakkailta, heidän läheisiltään sekä yhteistyökumppaneilta nousseen palautteen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnann toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma käydään asumispalveluyksiköiden tiimeissä läpi vähintään kerran vuodessa tai useammin aina, kun päivityksiä tehdään.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](#)).

Asumisen ja osallisuuden vastuualueen asumispalveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä henkilökunnan toimitiloissa, asiakastiloissa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen intra- ja internet-sivuilla. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään säännöllisesti läpi työntekijöiden kanssa henkilökuntakokouksissa sekä asukkaiden kanssa yhteisökokouksissa.

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 tehtyt 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.

Kaukajärven asumispalveluyksikössä vastataan osaltaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamista palveluista alueen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille.

Asumispalveluyksikössä järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluita (tuettu asuminen ja yhteisöllisen asumisen palvelu), joiden yhteydessä tarjotaan myös esimerkiksi sosiaalityön, sosiaaliohjauksen sekä sosiaalisen kuntoutuksen palveluita. Asumispalveluyksikössä tehdään myös yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen

muiden toimijoiden kanssa asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti (esim. mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoidon palvelut jne.).

Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualueen asumispalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa ja toimintaa ohjaavat myös mm. terveydenhuoltolain sekä perustuslain säädökset, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja hallintolaki. Sosiaalihuollon ammattilaisia sitovat ammattikunnan eettiset periaatteet ja ihmisoikeuksien puolustaminen.

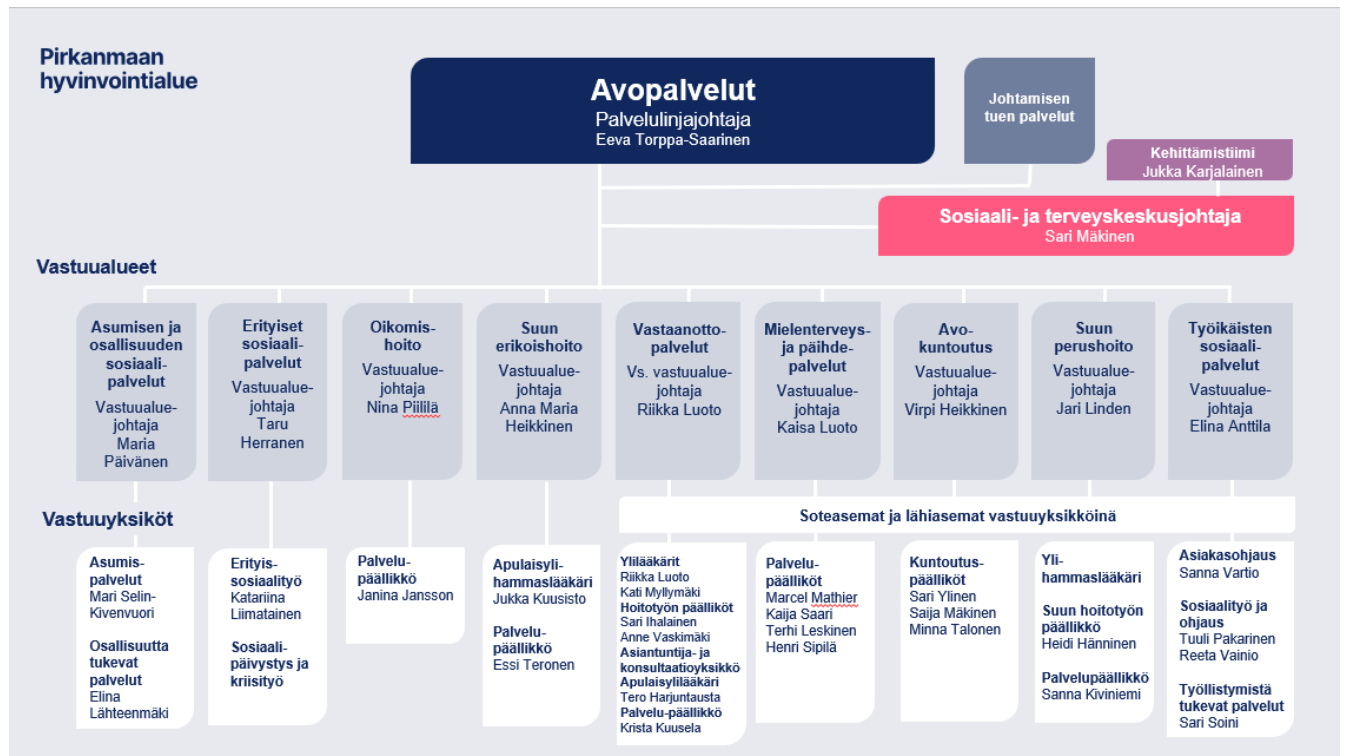
Kaukajärven asumispalveluyksikössä on asetettu seuraavat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat, joiden toteutumista seurataan yksikön vastuuhenkilön johdolla:

- välttämätön toimeentulo ja huolenpito
- turvallisuus
- itsemääräämisoikeus
- osallisuus ja syrjäytymisen ehkäiseminen
- riittävä ja yksilöllinen tuki asumispalveluissa
- oikeus arvioida palveluita ja osallistua niiden kehittämiseen

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Kaukajärven asumispalveluyksikkö on osa Asumispalveluiden vastuuyksikön kokonaisuutta. Asumispalvelujen vastuuyksikkö kuuluu Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualueelle ja Avopalvelujen palvelulinjalle.

Pirkanmaan hyvinvointialue



Asumisen ja osallisuuden vastualueen asumispalveluyksiköissä vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä, yksikön vastuuhenkilöllä kuin palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöys. Yksikön vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden riittävyys ja riittävä osaaminen esimerkiksi lisä- ja täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämällä. Asumispalveluysikössä on säännölliset päivittäiset vuoronvaihtoraportit, viikoittaiset tiimit sekä säännölliset koko henkilökunnan kokoontumiset. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja tuntevat yksikön raportointikäytännöt. Vastuuhenkilö vie tiedon tarvittaessa eteenpäin johtamisjärjestelmän mukaisesti.

Kaukajärven asumispalveluysikön palvelujen laadusta vastaavat:

- palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi, 040 639 7900
- yksikön johtaja Johanna Sjövall, johanna.sjovall@pirha.fi, 040 129 6662

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat 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.

Oikeus asumispalveluihin

Kaukajärven asumispalveluyksikössä tuotetaan sosiaalihuoltolain mukaista yhteisöllistä asumista. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi (21 b§).

Asukkaan muuttaessa omaan hajasijoitettuun vuokra-asuntoon, voidaan Kaukajärveltä tarjota nivelvaiheessa myös kotiin vietävän tuetun asumisen palvelua. Tällä tarkoitetaan lähinnä Sosiaalihuoltolain 21 pykälän kohdan a mukaista palvelua, jossa asiakkaan itsenäistä asumista tuetaan sosiaaliohjauksellisin keinoin.

Kaukajärven asumispalveluyksikössä järjestettävät asumispalvelut ovat myös osa sosiaalihuoltolain mukaisia päihde- ja riippuvuustyön erityispalveluja (24§) sekä päihde- ja mielenterveystyön toimivaa kokonaisuutta Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Palvelutarpeen arviointi

Kaukajärven asumispalveluyksikköön hakeudutaan aina sosiaalityöntekijän laatiman palvelutarpeen arvioinnin perusteella, Pirkanmaan hyvinvointialueen asumispalvelujen

ja päihdetyön erityispalvelujen asiakasohjauksen ohjaamana. Asumispalveluyksiköissä asuvien palveluiden tarvetta arvioidaan tilanteen mukaan osana asiakkaan kanssa tehtävää suunnitelmallista työskentelyä kuitenkin vähintään puolen vuoden (6 kk) välein. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan suunnitelmallisesta työskentelystä vastaa hänen omatyöntekijänsä.

Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma laaditaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa eli asiakkaan kanssa työskenneltäessä suunnitelmallisesti, otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaan luvalla myös hänen läheisensä voivat osallistua asumispalveluyksikön suunnitelmalliseen työskentelyyn.

Asiakassuunnitelman laatiminen ja toteutumisen seuranta

Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua sosiaalihuoltolain mukaista asiakassuunnitelmaa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtainen, päivittäinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan hänen kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet sekä auttaa asumispalveluyksikön työntekijöitä tukemaan asiakasta näiden tavoitteiden saavuttamisessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä asumispalveluyksikön päivittäisten kirjausten avulla myös viestitään esimerkiksi palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmallisen työskentelyn toteuttaminen on keskeinen osa työntekijöiden hyvää perehdyttämistä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan toiveiden ja tarpeiden perusteella, tilanteen mukaan myös moniammatillisessa työryhmässä. Se kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Siirryttäessä käyttämään sosiaalihuollon uutta asiakastietojärjestelmää tarkennetaan edelleen asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöoikeuksia sekä asiakas- ja potilastiedon kirjaamiskäytäntöjä hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Jokaisella asiakastyöhön

osallistuvalla asumispalveluyksikön työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tarkastella ja kirjata asiakkaan hoitoon liittyviä asioita järjestelmään.

Asumispalveluyksikön ohjaajat seuraavat ja päivittävät suunnitelmaa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on tarkistettava ilman aiheetonta viivytystä silloin, kun henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palvelutarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia. Ohjaajat seuraavat ja päivittävät suunnitelmaa ja tekevät siihen tarvittavat muutokset asiakkaan tilanteen, voinnin tai olosuhteiden merkittävän muutoksen mukaisesti.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan omia toiveita kuullaan mahdollisimman pitkälle. Asiakkaan ja omaisten kanssa käydään läpi kuntoutumisen tukemisen vaihtoehtoja. Kaikessa työskentelyssä huomioidaan asiakassuhteen luottamuksellisuus sekä yhteistoiminta asiakkaan kanssa asiakkaan kulloisenkin voinnin mukaan.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon palveluissa työskentelevien ammattilaisten tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten Kaukajärven asumispalveluyksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta?

Kaukajärven asumispalveluyksikössä kohdataan haavoittuvissa olosuhteissa eläviä henkilöitä, joiden arvostavaan kohtaamiseen sekä perusoikeuksien toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Asiakas päättää itse asioistaan. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt eivät tuomitse ja ovat apuna myös niissä negatiivisissa seurauksissa, joita asiakkaan ei-toivottu toiminta aiheuttaa. Asiakas määrittää itse avun tarpeensa ja asiakkaan omaehtoista selviytymistä tuetaan. Tavoitteisiin pyritään mm. tasavertaisella keskustelulla asiakkaan tarpeista ja mahdollisuuksista sekä asiakkaan oman asiantuntemuksen huomioimisella.

Kaukajärven asumispalveluyksikössä asiakkaan kanssa laaditussa palvelu- ja hoitosuunnitelmassa huomioidaan perusoikeuksien toteutuminen esimerkiksi siinä, miten asiakasta tuetaan omatoimisuuteen, osallisuuteen sekä omien asioidensa hoitoon osallistumiseen. Asiakas on ensisijaisesti itse vastuussa itsestään ja päätöksistään. Yksikön toimintaperiaatteena olevalla yksilöllisellä ohjauksella ja neuvonnalla tuetaan asiakkaita matalalla kynnyksellä aktiiviseen osallistumiseen omien asioidensa hoitamiseen. Näin vahvistetaan myös asiakkaan osallisuuden kokemusta ja ehkäistään syrjäytymistä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Kaukajärven asumispalveluyksikön asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluihin ohjataan sekä palveluja toteutetaan asiakasohjauksen toimesta rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Asiakkailla on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntö -lomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntö -lomakkeet myös pdf-tiedostoina. [Asiakirjajulkisuuskuvaus - pirha.fi](https://asiakirjajulkisuuskuvaus-pirha.fi)

Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäytöstä. [Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja lokitiedot - pirha.fi](https://asiakas-ja-potilastietojen-kasittely-ja-lokitiedot-pirha.fi)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastietojen käsittelyn perusteena on asiakas- tai hoitosuhde, muu työtehtävä tai muu lakiin perustuva oikeus. Ammattihenkilöt ja muut asiakastietoja työssään käsittelevät henkilöt saavat käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Asiakkaan kohtelu

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianosaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta ja tilanne selvitetään välittömästi.

Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Asiakkaille turvataan oikeus hyvään kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Kaikkeen syrjivään, rasistiseen tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen puututaan ottamalla asia puheeksi heti kun mahdollista.

Kaikessa Kaukajärven asumispalveluyksikön toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan asiakkaan kanssa. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta kirjataan HaiPro-järjestelmään asiakasturvallisuusilmoitus.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Neuvonpidossa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaita tuetaan aktiivisesti ja yksilöllisen tilanteen mukaan omien asioidensa suunnitteluun ja hoitoon osallistumiseen. Asiakkaita kannustetaan myös osallistumaan talossa ja talon ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan kunkin mielenkiinnon ja ajankohtaisen tilanteen mukaisesti. Ryhmätoimintaa pyritään järjestämään talon yhteisissä tiloissa sekä Kaukajärven asumispalveluyksikön oman henkilökunnan toimesta että yhteistyössä järjestöjen ym. kolmannen sektorin kanssa.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja valvonnan kehittämiseen

Pirkanmaan hyvinvointialueella on erilaisia osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Esimerkkejä erilaisista osallisuuden tavoista löytyy osoitteesta [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta)

Asiakkaalla ja hänen läheisillään on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujen sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämiseen. Asiakkaan tahtoa voidaan pyrkiä selvittämään myös yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa. Asumisyksiköiden palautelaatikkoon saa jatkuvasti laittaa palautetta. Yleiset asiakaskyselyt pyritään pitämään vähintään kerran vuodessa. Saatuja palautteita käydään läpi sekä yhteisökokouksissa asiakkaiden kanssa että henkilöstökokouksissa.

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 tietoja. 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 Pirhan 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 Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

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

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 muistutuksen 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. Muistutuksen 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 huomioida.

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

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

Lisätietoja: [Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään yksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö ja palvelupäällikkö selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Lisäksi esihenkilö ja palvelupäällikkö tutustuvat asiakaskirjauksiin ja muodostavat kokonaiskuvan tilanteesta. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@pirha.fi. Palvelupäällikkö laatii vastauksen muistutukseen yhteistyössä esihenkilön kanssa. Asia annetaan tiedoksi myös vastuualuejohtajalle. Kanteluihin sekä epäkohtailmoituksiin vastaa vastuualuejohtaja ja vastine valmistellaan yhteistyössä palvelupäällikkö ja esihenkilön kanssa. Useampaa vastuualuetta tai palvelulinjaa koskevaan asiaan vastataan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti.

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. Satua asiakaskokemusta hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Kaukajärven asumispalveluyksikön asiakkailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään pyydetään suullista tai kirjallista palautetta (mm. eri yksiköiden palautelaatikot). Asiakaskyselyjä järjestetään vuosittain. Asiakkaat voivat antaa suullista palautetta myös yhteisökokouksissa ja tähän pyritään asiakkaita kannustamaan.

Henkilöstö antaa palautetta henkilöstökokouksissa tai he kirjaavat palautteen jo kokousten asialistalle käsiteltäväksi. Asiakaspalautteista kerättyjä koonteja asiakastytyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

3.6 Henkilöstö

Asumispalveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Kaukajärven asumispalveluyksikössä työskentelee esihenkilö (sosionomi yamk) ja seitsemän ohjaajaa (sosionomeja ja lähihoitajia). Esihenkilön työajasta 100% on varattu hallinnollisiin tehtäviin. Kaikki yksikön työntekijät osallistuvat yksikössä toteutettavaan asumispalveluun yhtenä tiiminä.

Henkilökunta on paikalla arkisin 7-20, viikonloppuisin ja arkipyhinä 9-16. Henkilökuntaa on läsnä vähintään kaksi työntekijää/vuoro.

Ammattioikeuden varmistaminen

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

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

Kelpoisuusvaatimukset tarkistetaan esihenkilön toimesta ja henkilöstöpäällikön tuella rekrytointien yhteydessä. Lyhytaikaisten, alle 13 päivää kestävien työsuhteiden osalta ammattioikeuden tarkistaa esihenkilö. Keikkalaisten ammattioikeudet varmistaa Tempore -henkilöstöpalvelut.

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: [Rekrytinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Kaukajärven asumispalveluyksikössä ei toistaiseksi vaadita rikosrekisteriotteen toimittamista.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa täyttöluvan hakemisella. Täyttöluvan myöntää palvelulinjajohtaja (Avopalvelut). Jokaiseen kuukauden tai yli kestävään työ- tai virkasuhteeseen tulee hakea täyttölupa. Täyttölupamenettelyn jälkeen haetaan KuntaRekry-järjestelmän kautta rekrytointivaltuutus, jolloin henkilöstöpäällikkö ja hyvinvointikoordinaattori käyvät vielä rekrytinnin läpi. Rekrytointivaltuutus voidaan jättää tekemättä alle 6 kuukauden määräaikaisista tehtävistä eli tehtävistä, joita on runsaasti tarjolla (esim. lähihoitajat ja ohjaajat).

Hyvinvointialueen rekrytinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä Julki-Terhikistä/Julki-Suosikista. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

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](#)

Uudet työntekijät perehdytetään työhön perehdytys suunnitelman mukaisesti. Tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa lähiesihenkilö ja työntekijän oma tiimi. Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä.

Kaukajärven asumispalveluyksikössä perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pidemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laittaa sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ha häntä kannustetaan kysymään apua ja tukea sekä myös selvittämään itse asioita.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- asianmukaisen tiedottamisen ennen työhöntuloa
- vastaanotto ja työhön opastus
- organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan tutustuminen
- ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkymiin tutustuminen
- työyhteisön jäseniin tutustuminen
- tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin sekä asiakas- ja työturvallisuuteen perehdyttäminen
- työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut
- työsuojeluun liittyvät asiat

Työnantajalla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Henkilöstön koulutussuunnitelma pohjautuu henkilöstön kehittämissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä Pirhan henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutustilastoa. Koulutuksiin ilmoittaudutaan HR-työpöydän kautta.

Koulutustarpeita kartoitetaan säännöllisesti. Työntekijät ja esihenkilö ottavat ympäri vuoden esille henkilöstölle tarpeellisia koulutuksia, joihin henkilökunta voi osallistua. Lisäksi on pakolliseksi luokiteltuja verkkokoulutuksia, sekä ensiapukoulutuksia. Lisäksi seurataan alaan kehitystä ja toteutetaan mahdollisia koulutustarpeita tilanteen mukaan.

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.

Työvuoroihin suunnitellaan ennalta riittävä henkilöstömitoitus. Tarvittaessa pyritään joustamaan käytettävissä olevan henkilöstön puitteissa ja vain välttämättömissä tilanteissa turvaudutaan henkilöstöpalveluyritys Temporeen lyhyiden sijaisuuksien järjestämiseksi (esim. Äkilliset sairauspoissaolot jne.) Henkilöstötilannetta seurataan asumispalveluyksikön esihenkilön toimesta aktiivisesti ja panostetaan henkilöstön perehdytykseen ja työn tukirakenteiden toimivuuteen.

Lyhytaikaisten sijaisten rekrytointi on lähtökohtaisesti vain asumispalveluyksikön vastuuhenkilön tehtävä. Mikäli äkillinen sairauspoissaolo tms. tapahtuu virka-ajan ulkopuolella, hoitavat työssä olevat henkilöt asian vuoronvaihdon, työvuoroja jatkamalla tai aikaistamalla.

Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan myönteisellä työnantajakuvalla rekrytoidessa ja eri oppilaitosten sekä korkeakoulujen kanssa tehdään säännöllisesti sekä aktiivisesti yhteistyötä uusien työntekijöiden kouluttamiseksi alalle. Pyritään tarjoamaan niin työntekijälle kuin harjoittelijalle hyvä ja joustava työympäristö sekä mahdollisuus toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon työtä eettisesti ja asiakaslähtöisesti.

Mikäli yksikössä on vajetta työntekijöistä, työtehtäviä priorisoidaan esihenkilön valvonnan ja johdon alaisuudessa määräaikaisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Työkykyä tuetaan ennakoiden ja pitkiä sairauspoissaoloja pyritään välttämään esim. työnantajalähtöisin työaikajärjestelyin joustavasti.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. Asioista viestitään aktiivisesti vastuuhenkilön ja palvelupäällikön toimesta organisaation johtamisrakenteen mukaisesti.

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 asiakas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat asiakkaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Sosiaalihuoltolain 41§:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemista ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan 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 Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa

laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Kaukajärven asumispalveluyksikössä työskennellään lähtökohtaisesti moniammatillisessa (sosiaali- ja terveydenhuolto) työryhmässä. Asiakkaiden tiedot kirjataan tarkoituksenmukaisesti ja ohjeisiin perustuen Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään eri viranomais- ja yhteistyötahojen kesken asiakas- tai asiakkohtaisia yhteistyöpalavereita tai edistetään muutoin asioiden suunnitelmallista etenemistä puhelimitse ym. Kaukajärven asumispalveluyksikön henkilökunta tukee asiakkaita yksilöllisesti myös yksikön ulkopuolella tapahtuvissa terveydenhuollon asioinneissa, muissa asioiden hoidossa tai esimerkiksi jatkoasumiseen liittyvissä haastatteluissa asunnontarjoajien luona ym.

Kaukajärven asumispalveluyksikön arjessa kiinnitetään huomiota terveydenhuoltolain säädöksiin siitä, miten mielenterveyden ja päihde- tai riippuvuushoitoa saavalle on lain mukaan turvattava hänen tarvitsemansa terveyden- ja sairaanhoidon kokonaisuus. Hoitoa on toteutettava perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteistyönä ja esimerkiksi potilaan siirtyessä terveydenhuollon toimintayksiköstä sosiaalihuollon laitostai asumispalveluihin on turvattava tarpeenmukaisen hoidon jatkuvuus (27§, 28§).

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa. [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](https://www.pirha.fi/minun-tiimini-toimintamalli)

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä myös moniammatillinen ja hallintorajat ylittävä asiantuntijoista koostuva STOP-työryhmä. STOP-työryhmä on tarkoitettu paljon päihde- ja mielenterveyspalveluita tarvitseville asiakkaille, jotka hyötyvät yhteisestä,

laaja-alaisesta ja moniammatillisesta asiakassuunnitelmasta, esimerkiksi päihde- ja mielenterveys- sekä asumisen asioissa.

Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella toimii kolme alueellista MARAK-työryhmää. MARAK on vakavan parisuhdeväkivallan riskinarvioinnin ja uhrin auttamisen moniammatillinen menetelmä. MARAK kokoaa alueella toimivat uhrin auttamiseksi työskentelevät viranomaiset ja järjestöt yhteen ja koordinoi uhrille annettavaa tukea. MARAK koostuu systemaattisesta väkivallan riskinarvioinnista. Jos riski on kohonnut, moniammatillinen työryhmä auttaa uhria. Työryhmässä laaditaan moniammatillinen suunnitelma, jonka tarkoitus on parantaa uhrin turvallisuutta. Lisätietoa Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivista MARAK-työryhmistä saa osoitteesta marak.sihteerit@pirha.fi.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Kaukajärven asumispalveluyksikkö toimii osoitteessa Riipuksenkatu 9, 33710 Tampere. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen Kiinteistöpalvelut ja tila on vuokrattu Nauha ry:ltä.

Kaukajärven asumispalveluyksikön asunnot ovat täysin varusteltuja yksiöitä. Rivitalon asunnoissa on huone, keittiönurkkaus, wc ja suihku. Luhtitaloissa on tupakeittiö, alkovi, wc ja suihku. Osassa asunnoissa on lisäksi parvi. Aukkailla on käytössään vuokra-asunnon lisäksi yhteisiä tiloja, pyykkitupa ja yhteisö- ja ryhmätoimintaan tarkoitettu olohuone

Kaukajärven asumispalveluyksikössä asiakkaille laaditaan omat vuokrasopimukset, vuokranantajana Pirkanmaan hyvinvointialue. Asunnot eivät ole kalustettuja, vaan asiakkaat tuovat mukanaan omat tavaransa ja sisustavat asuntoa mieleisekseen kodiksi. Aukkaiden käytössä on hallintorakennuksesta oleskelutila, jossa järjestetään asiakkaille ryhmätoimintaa jne.

Vuokrasopimuksen allekirjoituksen yhteydessä asiakkaiden kanssa käydään aina läpi myös yksikön säännöt, joiden avulla pyritään turvaamaan kaikkien yksikön asukkaiden turvallisuus ja mahdollisuus kuntoutumiseen yksilöllisen suunnitelmansa puitteissa. Asumispalveluyksikön sääntöjen puitteissa asiakkaiden kanssa sovitaan siitä, että osa asiakastapaamisista toteutetaan asiakkaiden omissa asunnoissa. Näin varmistetaan arjen sujuminen ja myös oman asunnon pysyminen kunnossa. Asukkaat saavat vapaasti tuoda asuntoonsa vieraita. Asukkaiden kanssa käydään läpi, että he vastaavat vieraistaan ja heidän aiheuttamistaan epäkohdista esim. Häiriön aiheuttaminen.

Osalle Kaukajärven asumispalveluyksikön asukkaalle on myönnetty ateriapalvelu. Lähtökohtaisesti asukas vastaa itse ruokailustaan, tarvittaessa ohjaajan tuella. Henkilökunta seuraa ja keskustelee asukkaiden ravitsemuksesta säännöllisesti. Asukasta tuetaan tarvittaessa siivouksen siten, että asiakkaan omatoimisuus vahvistuu. Kiinteistön yhteiset tilat siivotaan Lähisiivouksen toimesta.

Kaukajärven asumispalveluyksikön henkilökunnan tilat ovat erilliset, ja niihin on pääsy vain asumispalveluyksikön työntekijöillä. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä.

Lääkinnälliset laitteet

Kaukajärvellä on lääkinällisistä laitteista käytössä verenpainemittari.

Asumispalveluyksikön oma henkilöstö huolehtii yksikön omien laitteiden toiminnasta.

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi](#)

Asumispalveluyksikön asiakkaiden omaohjaajat ohjaavat asiakasta heillä käytössä olevien apuvälineiden käytössä ja tarvittaessa ohjaavat ottamaan yhteyttä apuvälineyksikköön.

Terveydenhuollon laitteen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Valviralle niin pian kuin mahdollista. Asumispalveluyksikön työntekijät huolehtivat vikojen ilmoittamisesta vastuuhenkilölle, jonka vastuulla ilmoituksen tekeminen on (HaiPro ja Valviran ilmoitus). Vastuualueen nimetty työntekijä huolehtii laitteiden toimintakunnosta yhdessä muun henkilöstön kanssa.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei käytetä säteilyä.

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.

Sosiaalihuollon uusi, yhteinen asiakastietojärjestelmä Saga otetaan käyttöön 2.2.2026. Uuden järjestelmän koulutukset ovat käynnistyneet ja asumispalveluyksiköstä osallistutaan koulutuksiin siten, että valmius uuden järjestelmän käyttöönottoon on olemassa alkuvuodesta 2026. Saga asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä yksikössä siirrytään kirjaamaan kahteen järjestelmään, koska yksikössä jatkuu myös terveydenhuollon Omni360 -tietojärjestelmään kirjaaminen.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

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

Kaukajärven asumispalveluyksikön esihenkilö huolehtii siitä, että jokainen tiimiläinen on saanut riittävän perehdytyksen sekä osallistunut vaadittuihin tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksiin.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien 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](#)

Käytössä on sosiaalihuollon yhteinen asiakasreskisteriä koskeva tietosuojaseloste.

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](#)

Kaukajärven asumispalveluyksikön esihenkilö huolehtii oman henkilöstönsä osalta siitä, että jokainen on käynyt Pirhan henkilökunnalta edellytetyt tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset. Jokaisella työntekijällä on vastuu omalta osaltaan huolehtia tietosuojakäytäntöjen noudattamisesta ja siitä, että mahdollisista virheistä tai virheellisistä käytännöistä ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle toimenpiteisiin ryhtymiseksi.

Perehdytyksessä jokaisen tulee tutustua:

- Kanta -palvelujen käsikirjaan <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK>
- Kirjaamiseen monialaisessa yhteistyössä-oppaaseen <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULMOKI>
- Lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

Lisää tietoa rakenteiseen kirjaamiseen löytyy THL:n sivustolta:

<https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet/rakenteisen-kirjaamisen-tuki>

Kaukajärven asumispalveluyksikössä perehdytysmateriaalina ovat kirjaamiseen liittyvä sähköinen koulutus, Sosiaalihuollon kirjaaminen, joka toteutetaan Pirhan sisäisenä koulutuksena ja se löytyy Moodle-alustalta. Lisäksi henkilöstöltä edellytetään osallistumista Kelan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat-verkkokouluun

<https://www.kanta.fi/ammattilaiset/tapahtumat-ja-koulutukset/-/sosiaalihuollon-asiakastiedon-arkiston-toimintatavat-verkkokoulu>

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakaskirjaan. Kirjaukset tehdään viipymättä, kun asiakkaan asia on käsitelty.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Kirjaamisen avulla;

- asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät
- asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon
- palvelunjärjestäjällä on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta
- palvelunantaja voi seurata asiakastyön vaikuttavuutta

Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskevat esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet: lainmukaisuus ja läpinäkyvyys, tietojen minimointi ja täsmällisyys sekä käyttötarkoitussidonnaisuus. Sosiaalihuoltolaissa ja useissa sosiaalihuoltoa koskevissa muissa säädöksissä on määritetty, mitä tietoja asiakasasiakirjoihin kirjataan.

Tietosuoja on huomioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisissä ja yksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä sekä huolehtimaan asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Asiakastiedon välittämiseen on jokaisella käytössä suojattu sähköposti. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisiltä verkkosivuilta löytyy tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä tärkeitä ohjeita sekä toimintaa ohjaavia suunnitelmia sekä tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan. Sivustolla on myös Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja-

asiantuntijoiden yhteystiedot ja hyödyllisiä linkkejä sekä ajankohtaista tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Kaukajärven asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu syksyllä 2025. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuus ja päivittäminen on asumispalveluyksikön esihenkilön vastuulla ja hän huolehtii asiasta yhdessä asumispalveluyksikön henkilöstön kanssa, että asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on jatkuvasti ajantasainen ja sitä sovelletaan käytännössä. Lisäksi hän vastaa siitä, että kaikki työntekijät, myös sijaiset perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja siinä tapahtuviin muutoksiin.

Asumispalveluyksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa ja pääsääntöisesti asiakkailta vaaditaan omatoimisuutta lääkityksestään huolehtimisessa. Vastuu asiakkaiden lääkehoidosta ja sen toteuttamisesta ei ole asumispalveluyksikön ohjaajilla. Asumispalveluyksikön ohjaajilta vaaditaan kuitenkin tietyt lääkehoitoluvat Pirkanmaan

hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden lääkehoidossa tehdään tarvittaessa yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen sote-asemien sekä kotihoidon kanssa.

Terveysten- ja sairaanhoitoa koskevien ohjeiden noudattaminen varmistetaan henkilökunnan jatkuvalla kouluttamisella, tiedotuksella sekä tarkoilla kirjaamiskäytännöillä potilastietojärjestelmä Omni360een. Asiakkaita kannustetaan huolehtimaan myös hammashoidostaan ja asumispalveluyksikön työntekijät tukevat asiakkaita tässä kunkin yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti.

Ensiapuluontoiset hoitotoimenpiteet voidaan hoitaa asumispalveluyksikössä, mutta muutoin kiireetöntä sairaanhoitoa tarvitsevat asiakkaat ohjataan asioimaan omalla terveysasemalla tarvittaessa asumispalveluyksikön ohjaajien tuella. Kiireellistä sairaanhoitoa tarvitsevat asiakkaat toimitetaan Acutan päivystykseen ohjeistusten mukaisesti.

Reseptien uusimiset ym. suositellaan tekemään omalla terveysasemalla tai muussa lääkehoitoa toteuttavassa hoitopaikassa (esim. avohuumehoidon yksiköt).

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://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

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

Kaukajärven asumispalveluyksikössä uusi asiakas haastatellaan ja havainnoidaan mahdollisten infektioiden varalta. Tarvittaessa asiakas ohjataan saamaan hoitoa terveydenhoidon palveluista ja ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä hygieniahoitajaan. Asiakkaita kannustetaan huolehtimaan myös hammashoidostaan ja

asumispalveluyksikön työntekijät tukevat asiakkaita tässä kunkin yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti.

Kiireetöntä sairaanhoitoa tarvitsevat asiakkaat ohjataan asioimaan omalla terveysasemalla tarvittaessa asumispalveluyksikön ohjaajien tuella. Kiireellistä sairaanhoitoa tarvitsevat asiakkaat toimitetaan Acutan päivystykseen ohjeistusten mukaisesti.

Kaukajärven asumispalveluyksikön asiakkaiden hoidossa tehdään asiakkaan tilanteen mukaisesti moniammatillista yhteistyötä asiakkaan hoitotahojen kanssa ja varmistetaan samalla myös esim. reseptien uusiminen.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Kaukajärven asumispalveluyksikön riskienhallinnan perustana on koko työyhteisössä jaettu ymmärrys turvallisuuskulttuurista. Tiimityö on vahvaa ja organisaation yhteisten toimintakäytänteiden luomiseen panostetaan alusta lähtien vahvasti. Näin pyritään varmistamaan asiakkaiden saaman palvelun laatu ja myös asumispalveluyksikön turvallisuus. Yksikössä jokainen kantaa vastuun siitä, että yhdessä sovittuja toimintakäytänteitä noudatetaan ja mahdolliset epäkohdat tai tunnistetut uudet riskit tunnistetaan ja raportoidaan sovitusti.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kaukajärven asumispalveluyksikössä suurimmat tunnistetut riskit liittyvät asiakkaan päihde- tai mielenterveysongelmien häiriöiden ja sairauksien vaikeutumiseen sekä niihin mahdollisiin väkivallan uhkiin, jotka kohdistuvat asiakkaisiin yksikön ulkopuolelta. Asiakkaiden ja talon ulkopuolisten henkilöiden käyttäytyminen voi kohdistua sekä toisiin asiakkaisiin että työntekijöihin. Tilanteita pyritään tämän vuoksi ennakoimaan ja tarvittaessa tekemään ennakoiden yhteistyötä myös vartijan/poliisin kanssa. Riskejä liittyy em. tilanteissa myös asiakkaiden toimintaan itseään kohtaan – voi tapahtua esim. tapaturmia tai yliannostuksia. Asiakkaan tilannetta arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa ollaan yhteydessä esimerkiksi hätäkeskukseen lisäavun saamiseksi asiakkaalle ja hänen toimittamiseen palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin.

Kaukajärven asumispalveluyksikössä myös tavanomaisimmat riskit liittyvät asiakkaiden haavoittaviin olosuhteisiin, joihin monet toistuvasti palaavat. Asiakkaat voivat esim. jäädä pois palvelusta, jolloin päihdekäyttö lisääntyy, lääkahoito ei toteudu, hygienia jää puutteelliseksi jne. Asiakasta kuitenkin tuetaan ja motivoidaan toistuvasti huolehtimaan itsestään ja tässä toimitaan suunnitelmallisesti, asiakkaan kanssa sovituin tavoin.

Päihtyneet henkilöt: Työntekijän henkinen kuormittavuus, asiakkaan arvaamaton käytös (päihteiden sekakäyttö ja päihteiden vaikutus), psyykkiset sairaudet (psykoosi, persoonallisuushäiriöt, diagnosoimattomat sairaudet), yhteisön toimivuuden turvaaminen

Henkilöstöön kohdistuva riskit: Työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus, tilanteiden ennalta-arvaamattomuus, turvallisuuden tunne, asiakkaiden uhkaava ja arvaamaton käytös, asiakkaiden väliset suhteet, resurssien ennakointi

Yksikön tiloihin liittyvät riskit: Mahdolliset ilkivallanteot, liikkumisen turvallisuus ja valvonta, työympäristön laajuus/erillään olevat kiinteistöt, paloturvallisuus, uhkaava käytös, tapaturmat, vuokra saatavat, asuntojen vuokraus, avaimien katoaminen/hallinta/saatavuus

Palveluntuottamiseen ja asiakastyöskentelyyn liittyvät riskit: Työvuoroihin sijoittuminen, sijaisten saatavuus, palvelun käyttöaste, työntekijöiden vaihtuvuus ja perehdytys, asiakkaiden lyhyet asiakkuudet, asiakkaiden sitoutuminen palveluun

Terveysriski: Tartuntataudit (c-hepatiitti, HIV, MRSA, kausi influenssa, Korona, Noro) epähygieenisuus (pilaantuneet elintarvikkeet, asukkaiden henkilökohtainen hygienia) käytetyt huumeiden käyttövälineet.

Paloturvallisuus: Sisätiloissa tupakointi ja avotuli, asuntojen palokuorma, kiinteistöjen ympäristön siisteys, henkilökunnan rajallinen paikallaolo

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

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 liittyvä 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.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

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

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Kaukajärven asumispalveluyksikön työntekijät ja asiakkaat havainnoivat toimintaympäristöään jatkuvasti. Sekä työntekijöitä että asiakkaita kuullaan matalalla kynnyksellä ja huolellisesti. Palautteiden perusteella ollaan yhteydessä johtoon, mutta myös esimerkiksi kiinteistöhuoltoon, isännöitsijään tai hyvinvointialueen kiinteistö- ja toimitilapalveluihin. Asiakas- ja työturvallisuuden vahvistaminen vaatii jatkuvaa kehittämistä myös hyvinvointialueen muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa, jotta esimerkiksi asiakkaan tarvitsema mielenterveyden ja päihde- tai muun riippuvuuden hoito saadaan toteutumaan. Asumispalveluyksikön kokonaisuudessa myös yhteistyö Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuudesta vastaavien toimijoiden sekä muiden alueella toimivien viranomaisten kanssa on olennaisen tärkeää.

Kaikki asumispalveluyksikön työntekijät tunnistavat HaiPro-järjestelmän ilmoittamisen vastuunsa ja sen merkityksen esimerkiksi vaaratilanteiden raportoitumisesta johdon tai työsuojeluviranomaisten tiedoksi. Ilmoittamisen prosessi käydään säännöllisesti läpi henkilökuntakokouksista ja käytännöistä keskustellaan työntekijöiden toiveiden mukaisesti tai yksikön vastuuhenkilön aloitteesta henkilöstökokouksissa.

Asumispalveluyksikön työntekijöille on järjestetty työnohjaus, jossa voidaan käydä läpi myös yksikössä tapahtuneita erilaisia asiakastilanteita. Tarvittaessa yksikön vastuuhenkilö järjestää yhdessä Pirkanmaan työhyvinvointitoimijoiden kanssa yksikössään jälkipuintimahdollisuuksia.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Asumispalveluyksikön esihenkilö seuraa toimintaympäristön tilannetta jatkuvasti ja seuranta on osa arkipäiväistä toimintaa riskien muuttuvan luonteen vuoksi. Tämä sisältää säännölliset riskikartoitukset Granitessa, joiden avulla arvioidaan riskienhallinnan tehokkuutta ja tunnistetaan mahdolliset parannuskohteet.

Riskienhallinnan raportointi

Tärkeintä on saattaa esihenkilön tietoon heti vaaratilanteet ja turvallisuuspoikkeamat, jotta kiireellisimmät toimenpiteet saadaan heti etenemään. HaiPro-ilmoituksen voi aina tehdä jälkikäteen. Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitusten tekemiseen kannustetaan.

Osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnasta keskustellaan säännöllisesti henkilökunnan tapaamisissa. Henkilöstöä ohjataan osallistumaan hyvinvointialueen työturvallisuus- ja vaaratilanteiden raportointi –koulutuksiin.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelujärjestäjä 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 laatu-poikkeaman korjaamiseksi.

Kaukajärven asumispalveluyksikön siivous- ja ruokahuolto hankitaan tarvittaessa Voimialta. Palveluntuottaja on Tampereen lähisiivous. Laatukäyntejä pidetään kolmen kuukauden välein ja tarpeen mukaan annetaan välitöntä palautetta Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluista vastaavan palveluesihenkilö Elina Virtakoivun kautta tai suoraan Voimialle ja Lähisiivoukselle.

Kaukajärven asumispalveluyksikön siivous toteutetaan erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti.

Lähtökohtaisesti tavoitteena on, että yksikön asukkaat huolehtivat itse omista aterioistaan, siivoavat itse omat asuntonsa ja pesevät itse omat pyykkinsä asumispalveluyksikön pyykkikoneella ja ohjaajien tuella.

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)

Valmiuden näkökulmasta tärkeintä on jatkuva valppaus sekä hyvinvointialueen käytäntöjen riittävä tuntemus myös varautumisen näkökulmasta. Työntekijöiden näkökulmasta tämä tarkoittaa itsestä ja työkavereista huolehtimista ja välittämistä, annettujen ohjeiden noudattamista sekä vaaratilanteiden ilmoittamisvelvollisuutta. Lähiesihenkilön puolestaan tulee perehdyttää, ohjeistaa, valvoa ja huolehtia sekä seurata ja arvioida, että myös valmiusosaaminen omassa tiimissä on riittävää.

Tarvittaessa asiat viedään palvelupäällikölle ja edelleen ylemmälle johdolle linjattavaksi tms.

Kaukajärven asumispalveluyksikkö on osa hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa ja siten on tärkeää, että asumispalveluyksikössä seurataan riittävällä tavalla ja otetaan käyttöön hyvinvointialueella kehitettäviä uusia toimintamalleja ja -käytänteitä.

Esimerkkinä tällaisesta Sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskus, jolla on merkittävä rooli siinä, että asiakas saa riittävän tuen ja avun tilanteessaan ympärivuorokauden ja työntekijä saa myös virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tuen asiakkaan hoidon- ja palvelutarpeen ratkaisemiseksi parhaalla mahdollisella tavalla.

Kriittisen infrastruktuurin häiriöiden varalta varautuminen tarkoittaa sähkö-, vesi-, lämpö- ja tietoliikenneyhteyksien häiriöihin varautumista. Näissäkin tilanteissa olennaista on kannustaa henkilöstöä valppauteen ja huolehtia omalta osaltaan varautumisesta häiriötilanteissa toimimiseen.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu Kaukajärven asumispalveluyksikön henkilökunnan kokouksissa sekä yhteisökokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi asumispalveluyksikön arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään asumispalveluyksikön vastuuhenkilön toimesta läpi henkilökunta- ja yhteisökokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen. Asumispalveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan asumispalveluyksikön arjessa.

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.

Kaukajärven asumispalveluyksikön esihenkilö huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään läpi asumispalveluyksikön henkilöstöpalaverissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen. Edelleen esihenkilö huolehtii myös siitä, että omavalvontasuunnitelman kirjauksia toteutetaan asumispalveluyksikön arjessa.

Omavalvonnan raportointi

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

Omavalvontasuunnitelmien raportointia toteutetaan Avopalveluissa annettavien ohjeiden ja käytäntöjen mukaisesti. Käytännössä raportoinnista vastaa tällä hetkellä vastuualuejohtaja, joka raportoi omalla vastuualueellaan tehdyt vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset. Jokainen vastuualueen työntekijä vastaa osaltaan siitä, että uhkaavat tilanteet tai vaaratilanteet tunnistetaan ja niistä raportoidaan omalle esihenkilölle sekä tarvittaessa laaditaan myös tarkoituksenmukaisesti ilmoitukset.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Tampere 19.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Johanna Sjövall

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Maria Päivänen, vastuualuejohtaja



Seuraa meitä somessa.