



## **Omavalvontasuunnitelma**

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjaus.

# 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 .....	9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen .....	9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen .....	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	11
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	16
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	17
3.6 Henkilöstö.....	18
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	21
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	22
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	23
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	25
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	26
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	28
3.13 Infektioiden torjunta .....	29
4 Omavalvonnan riskienhallinta .....	30
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	30
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	31
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	33
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	33
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	34
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	35
5.1 Toimeenpano.....	35
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	36
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	37

## 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 terveystieteiden 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

## Pirkanmaan hyvinvointialue

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://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: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

### **Y-tunnus**

3221308–6

### **Palveluyksikön nimi**

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjaus / Asumispalvelujen vastuuyksikkö / Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualue / Avopalvelut

### **Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot**

Naulakatu 2, 33100 TAMPERE

### **Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan**

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen asiakkaita ovat ne pirkanmaalaiset, joilla on sosiaalihuoltolain perusteella määritelty tarve asumisen palveluille tai päihde- ja/tai riippuvuustyön erityispalveluille ja joiden sosiaalihuoltolain mukaiset asumisen palvelut tai päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelut tulee järjestää Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen palveluja ovat:

### Asiakasohjaus

- Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjausprosessin hallinta siten, että asiakkaat ohjautuvat palveluihin yhdenvertaisesti sekä yksilöllisiin suunnitelmiinsa nähden oikea-aikaisesti. Asiakkaat ohjautuvat palveluihin sote-palveluissa työskentelevien sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tekemien palvelupyyntöjen perusteella. Asumispalveluihin ohjautuminen tapahtuu aina asiakkaan omatyöntekijän tai muun ammattilaisverkoston, palveluntuottajien sekä Asumisen asiakasohjauksen työntekijöiden yhteistyönä. Päihdepalveluihin ohjaamisen osalta yhteistyötä tehdään paitsi sosiaalihuollon ammattihenkilöiden kanssa myös mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen kanssa, jonka vastuulla on päihde- ja riippuvuustyön palveluihin ohjaaminen.
- Asiakkaiden palveluprosesseja seurataan yhteistyössä asiakkaiden omatyöntekijöiden (sosiaalityö ja -ohjaus), palveluntuottajien sekä asiakkaiden mahdollisten muiden verkostojen kanssa.
- Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksessa koordinoidaan raskaampiin asumispalveluihin (yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen) ohjautumiseen liittyen SAS-työryhmää. SAS-työryhmään osallistuu asiakkaan omatyöntekijä ja muu verkosto sekä avopalveluiden ja sairaalapalveluiden ammattilaisia. Asiakasasioiden valmistelu sekä asiakasprosessien koordinaatio samoin kuin kokouskäytännöt ovat Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksella.
- SAS-työryhmän työskentelyssä on huomioitu Valviran 15.10.2025 antama ohjeistus (diaarinumero DNROV/40378/2025). Asiakasohjausryhmässä käydyn keskustelun perusteella muodostunut kannanotto yksittäisen asiakkaan asiassa on osa selvitystä, jonka perusteella päätöksen tekevä viranhaltija voi arvioida,

miten eri ratkaisuvaihtoehdot toteuttavat asiakkaan etua ja vastaavat oikea-aikaisesti asiakkaan yksilölliseen palveluntarpeeseen.

- Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa huolehditaan PSOP-ostopalvelujärjestelmän seurannasta (mm. ostovoimien avaus, palveluntuottajien ohjeistus ja neuvonta) sekä muusta asumisen ostopalvelujen ja asiakasmaksulaskutuksen toimivuuteen liittyvistä käytännöistä, jotka eivät ole esim. asiakasmaksutoimiston tehtäviksi katsottavia.

### **Konsultointi**

- Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen työntekijät toimivat ns. yhdyshenkilöinä nimetyille palveluntuottajille. Tavoitteena on, että asiakasohjauksesta pystytään näin paremmin tuntemaan ja tukemaan palveluntuottajia heidän tuottaessaan sopimusten mukaisia palveluita. Samoin asiakkaiden tilanteiden muuttuessa palveluntuottajat voivat helposti kontaktoida asiakkaan oman verkoston lisäksi myös omaa, asiakasohjauksen yhdyshenkilöään.
- Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksesta konsultoidaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia Pirkanmaan hyvinvointialueella sekä muilla hyvinvointialueilla liittyen asiakkaiden palveluihin ja palveluprosesseihin asumispalveluissa ja päihde- sekä riippuvuustyön erityispalveluissa.

### **Omatyöntekijä -roolissa toimiminen**

- Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen työntekijät toimivat tarvittaessa asiakkaiden omatyöntekijänä/vastuutyöntekijänä, mikäli tämä on asiakkaan tilanteen kannalta tarkoituksenmukaista. Mikäli asiakas on asumispalveluissa pitkäaikaisesti, hänen arkensa on rakentunut vahvasti asumispalvelujen tuen kautta, eikä hänelle kuntoutumisensa tueksi ole tarpeen järjestää runsaasti esim. muita sosiaali- tai terveydenhuollon palveluita, voi asiakasohjauksen työntekijä toimia asiakkaan omatyöntekijänä/vastuutyöntekijänä. Tilanteessa, jossa asiakas on esimerkiksi kuntoutumassa itsenäisempään asumismuotoon ja hänellä on vaikeuksia hakea tai saada useita eri palveluita tuekseen asumispalvelujen

lisäksi, on tarkoituksenmukaista, että omatyöntekijä järjestyy esimerkiksi sote-asematiimeistä.

### **Ostopalvelut**

- Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen tiimistä osallistutaan vahvasti sekä ostopalveluiden kilpailuttamiseen että kaikkien järjestettyjen palvelujen omavalvonnalliseen seurantaan. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksesta organisoidaan mm. asiakaspalautekyselyitä niin oman tuotannon kuin ostopalveluiden palveluntuottajille. Yhdyshenkilöinä toimiessaan he osallistuvat myös sen seurantaan, että palveluntuottajat täyttäjät jatkuvasti toiminnalleen asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin reagoidaan viipymättä ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontatiimin kanssa.

### **Toiminta-ajatus ja arvot**

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen asiakkaita ovat ne pirkanmaalaiset, joilla on sosiaalihuoltolain perusteella määrittävä asumispalvelujen tai päihde- ja/tai riippuvuustyön erityispalvelujen tarve. Asiakasohjauksen tehtävänä on työskennellä edellä kuvatun asiakasryhmän kanssa, hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten, päihde- ja mielenterveyspalvelujen järjestöissä työskentelevien, asumis- ja päihdepalvelujen palveluntuottajien sekä asiakkaiden läheisten kanssa.

Asiakkaat ovat kuntoutumisen eri vaiheissa, ja siksi jokaisen asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan yksilöllisesti yhdessä hänen verkostonsa ja palveluntuottajien kanssa kuntoutumisen eri vaiheissa. Suoran asiakastyön määrä ja toteutustapa vaihtelee – työ voi olla sekä ammattilaisten välityksellä tapahtuvaa että asiakkaiden tapaamista yhdessä heidän verkostojensa ja palveluntuottajien kanssa. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen työn tavoitteena on ohjata asiakkaita oikea-aikaisesti, yhdenvertaisesti ja taloudellisesti niihin asumis- ja päihdepalveluihin, joita asiakas

kussakin kuntoutumisensa vaiheessa tarvitsee. Palveluprosessin eri vaiheisiin kuuluu asiakkaan verkoston konsultointia, palveluntuottajien kanssa neuvottelua sekä päätöksentekoa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiin. Keskeinen osa asiakasohjauksen työtä on myös asumis- ja päihdepalvelujen käytön tiedon tuotantoon osallistuminen erikseen sovituin käytännöin sekä vastuullinen toiminta asiakkaita palveluihin ohjattaessa niin asiakkaan kuin talouden näkökulmasta.

Arvot liittyvät työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksessa toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti, joita ovat ihmislähtöisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Työryhmän palaverissa keskustellaan arvoista.

Arjen työtehtävissä korostuu erityisesti yhdenvertaisten palvelujen järjestäminen kaikille asumisen tai päihde- ja riippuvuustyön erityispalveluita tarvitseville pirkanmaalaisille siten, että palvelut tukevat asiakkaiden hyvinvointia ja kuntoutumista. Työssä kohdataan myös eettisiä ristiriitoja, joissa asiakkaille ei käytännössä esimerkiksi palvelujen alueellisesta jakaumasta johtuen pystytä järjestämään täysin tasaveroisesti heidän tarvitsemiaan palveluja. Tältä osin on tärkeää, että Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen työntekijät pystyvät osallistumaan asumisen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen kehittämiseen ja tuomaan havaintojaan ilmi kehittämisen tueksi.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen**

### **2.1 Laatiminen ja päivittäminen**

#### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen henkilöstön kanssa yhteistyössä. Sisällön muotoilusta vastaavat johtava sosiaalityöntekijä Minna Taipale ja palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori.

#### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi , p. 040 639 7900  
johtava sosiaalityöntekijä Minna Taipale, minna.taipale@pirha.fi, p. 041 730 4006

#### **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.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelmaa käydään johtavan sosiaalityöntekijän johdolla läpi tiimeissä vuoden aikana ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa.

### **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/omavalvontasuunnitelmat)).

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä henkilökunnan toimitiloissa.

### **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**

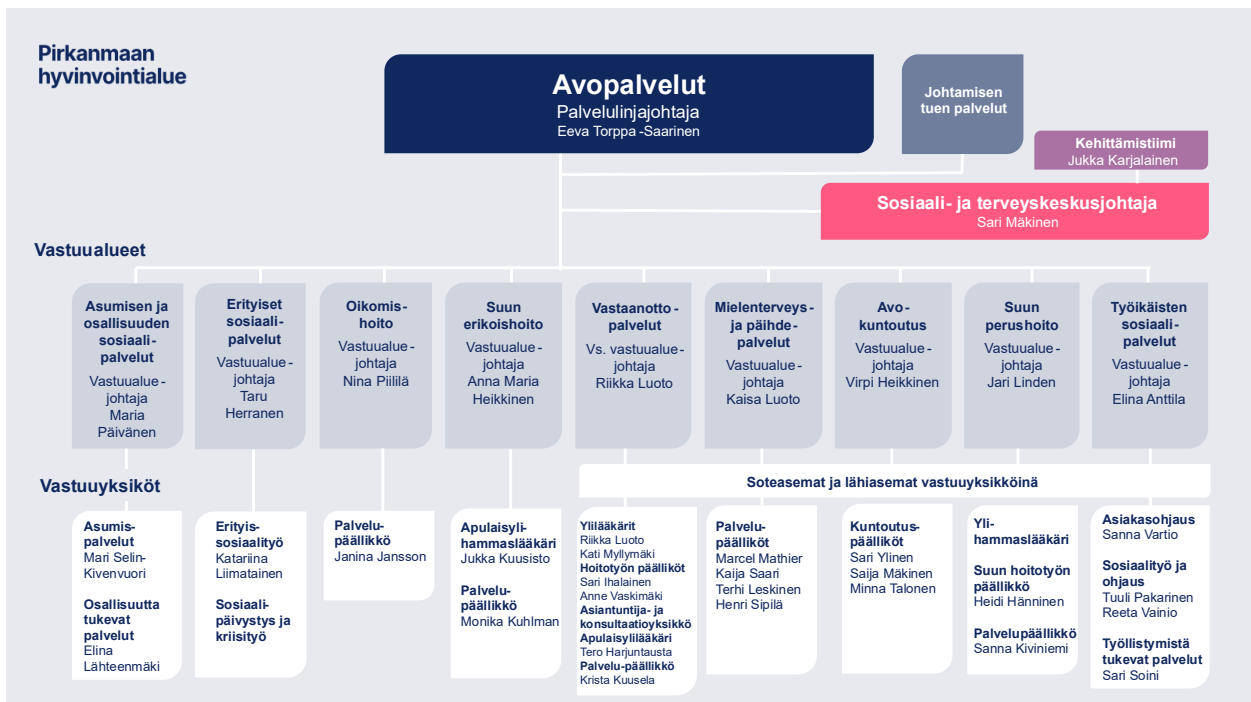
Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen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

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen tuottama palvelu on laadukasta ja asiakaslähtöistä. Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen laatuvaatimuksia on säädelty vahvasti perustuslaissa, laissa kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijoista, sosiaalihuoltolaissa, asiakaslaissa sekä hallintolaissa.

Sosiaalihuollon ammattilaisia sitovat sosiaalityön ammattikunnan eettiset periaatteet ja ihmisoikeuksien puolustaminen. Julkista hallintotehtävää toteuttavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt toimivat virkavastuulla ja ovat viime kädessä henkilökohtaisesti vastuussa siitä, että asiakkaiden turvallisuus ei vaarannu merkittävästi viranomaisen toiminnan seurauksena.

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjaus sijoittuu Asumispalvelujen vastuuyksikköön, Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualueelle sekä Avopalvelujen palvelulinjalle.



Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen palvelujen vastuu on niin työntekijöillä, johtavalla sosiaalityöntekijällä kuin palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöys. Yksikön lähiesihenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämällä. Asiakasohjauksessa on

säännölliset, viikottaiset tiimit. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa mm. tiimeissä esihenkilölleen. Esihenkilö vie tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

- palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi , p. 040 639 7900
- johtava sosiaalityöntekijä Minna Taipale, minna.taipale@pirha.fi, p. 041 730 4006

### **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. Asiakkaalle kerrotaan eri palveluvaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista. Palvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia.

#### **Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelmat ja niiden toteutumisen seuranta**

Asiakkaat tulevat mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluihin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden laatimien palvelutarpeen arviointien ja palvelupyyntöjen perusteella.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen tehtävänä on varmistaa oikea-aikainen ja asiakkaan palvelutarpeen kannalta tarkoituksenmukainen asumispalvelu. Asiakkuuden aikana asumis- ja päihdepalveluiden tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaiden verkostojen kanssa. Palveluprosessin aikana varmistetaan kunkin asiakkaan tilanteen mukaan hänen mahdollisuuttaan osallistua ja tuoda oma näkemyksensä prosessin etenemiseen. Asumis- ja päihdepalvelujen keskeisenä tavoitteena on asiakkaan toimivan arjen turvaamisen lisäksi, asiakkaan tilanteen mukaisesti vahvistaa hänen itsenäistä suoriutumistaan sekä omatoimisuuttaan kuntoutumisen tukemiseksi. Palvelujen

järjestämisessä huomioidaan myös asiakkaan kielellinen, kulttuurinen sekä uskonnollinen tausta. Asiakassuhde on aina luottamuksellinen ja perustuu yhteistoimintaan asiakkaiden kanssa.

### **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 henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakas päättää itse asioistaan. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt eivät tuomitse ja ovat apuna myös niissä negatiivisissa seurauksissa, joita asiakkaan mahdollinen ei-toivottu toiminta aiheuttaa. Asiakas määrittää itse avun tarpeensa ja asiakkaan omaehtoista selviytymistä tuetaan. Tavoitteisiin päästään muun muassa tasavertaisella keskustelulla asiakkaan tarpeista ja mahdollisuuksista sekä vastavuoroisella dialogilla. Asiakkaita pyritään aktiivisesti ottamaan mukaan osallistumismahdollisuuksien kehittämiseen. Kehittämisaloste voi tulla myös asiakkailta.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluihin ohjataan sekä palveluja toteutetaan asiakasohjauksen toimesta rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

### **Asiakkaan tiedonsaantioikeus**

Asumis- ja päihdepalvelujen asiakkailta on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntö-

lomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntö-lomakkeet myös pdf-tiedostona. Asiakirjajulkisuuskuvauus - pirha.fi Lisäksi asiakkailta on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäyttöä.

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 toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä 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 puheeksi ottamisen keinoin.

Kaikessa toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan asiakkaan kanssa. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta kirjataan HaiPro-järjestelmään asiakasturvallisuusilmoitus.

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

### **Asiakkaan osallisuus**

Pirkanmaan hyvinvointialueella on erilaisia osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Asumis- ja päihdepalvelujen asiakkaiden sekä heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on tärkeää saada palaute systemaattisesti käyttöön paitsi ko. asumispalveluyksikön myös asiakasohjauksen kehittämisessä.

### **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 Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

[Potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto: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](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava - pirha.fi)

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

### 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)

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 johtava sosiaalityöntekijä ja palvelupäällikkö selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Lisäksi johtava sosiaalityöntekijä 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](mailto:kirjaamo@pirha.fi). Palvelupäällikkö laatii vastauksen muistutukseen yhteistyössä johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Asia annetaan tiedoksi myös vastuualuejohtajalle. Kanteluihin sekä epäkohtailmoituksiin vastaa vastuualuejohtaja ja vastine valmistellaan yhteistyössä palvelupäällikön ja johtavan sosiaalityöntekijän 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](#)

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.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen laatua tai vaikuttavuutta ei tällä hetkellä arvioida erillisillä mittareilla, vaan arvio perustuu saatuun sekä erikseen kerättyyn palautteeseen asiakkailta ja sidosryhmiltä.

Saadun palautteen lisäksi mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen laatua varmistetaan jatkuvasti mm. seuraavia asioiden osalta:

- ovatko yhteydenottotavat asiakasohjaukseen sujuvia,
- saavatko asiakkaat palveluita yhdenvertaisesti,
- onko asiakkaiden ohjautuminen palveluihin ja palveluissa oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista sekä
- järjestetäänkö asumispalveluita hyvinvointialueella taloudellisesti ja sekä laadullisesti että alueellisesti yhtenäisin tavoin.

Laadun varmistamiseen liittyviä asioita käydään säännöllisesti läpi viikottaisissa tiimeissä ja ne voidaan ottaa myös erikseen puheeksi tiimin esihenkilön, johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tarvittaessa johtava sosiaalityöntekijä vie asian edelleen palvelupäällikön kautta johdolle tiedoksi ja toimenpiteitä varten.

### **3.6 Henkilöstö**

Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa työskentelee yksikön lähiesihenkilönä johtava sosiaalityöntekijä. Johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi moniammatilliseen tiimiin kuuluu yksi palvelusihteri, kahdeksan sosiaalityöntekijää ja neljä asiakasohjaajaa. Henkilöstöstä kahta asiakasohjaajaa lukuunottamatta muut toimivat virkasuhteessa.

Työtä tehdään pääsääntöisesti virka-ajan puitteissa. Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa ei käytetä vuokratyövoimaa. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan työntekijäresurssit mahdollisimman hyvin ja valmistautumaan poikkeustilanteisiin (esim. pitkät, suunnitelmalliset poissaolot) hyvissä ajoin palkkaamalla tarvittaessa työsuhteisia sijaisia tiimiin. Tarvittaessa työtehtäviä priorisoidaan.

#### **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.

Kelpoisuusvaatimukset tarkistetaan johtavan sosiaalityöntekijän toimesta ja henkilöstöpäällikön tuella rekrytointien yhteydessä.

### **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](#)

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen työntekijöiltä ei ole tarvetta tarkastaa rikostaustaotetta.

### **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](#)

Uudet työntekijät perehdytetään työhön perehdytysuunnitelman mukaisesti. Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaavat lähiesihenkilö ja tiimi. Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksessa 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, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ja 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 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.

### **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.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjaus on verraten uusi yksikkö, jonka rakentuminen on vielä käynnissä. Tiimin toimintatapoja kehitetään ja panostetaan tiimiin tulevien uusien työntekijöiden perehdytykseen ja työn tukirakenteisiin.

Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan myönteisellä työnantajakuvalla rekrytoidessa. Pyritään tarjoamaan työntekijälle hyvä ja joustava työympäristö ja mahdollisuus toteuttaa sosiaalihuollon työtä eettisesti ja asiakaslähtöisesti. Mikäli yksikössä on vajetta työntekijöistä, työtehtäviä priorisoidaan esihenkilön valvonnan ja johdon alaisuudessa määräaikaisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Ongelmien ilmaantuessa pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoiden.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. On otettava huomioon, kuinka työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä. Riittävyyden seurannassa on otettava huomioon myös jonotilanne ja palveluihin pääsyn seuraaminen. Työntekijöitä on ohjeistettu, että mikäli asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee tehdä asiakasturvallisuusilmoitus Haipro-järjestelmässä. Asia viestitään johtamisrakenteen mukaisesti. Aktiivisen yhteistyön korkeakoulujen kanssa voi helpottaa henkilöstön saatavuutta. Tämä tarkoittaa, että yksiköissä otetaan aktiivisesti ja säännöllisesti opiskelijoita tutustumaan ja harjoitteluihin

### 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](#)

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 asiantuntemusta 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.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt tekevät monialaista yhteistyötä sekä tiimin sisällä että sidosryhmien eri ammattilaisten kanssa. Monialaisen yhteistyön tarve arvioidaan asiakaskohtaisesti. 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 tunnustetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa.

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.

### **3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet**

#### **Toimitilat ja välineet**

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksella on toimitilat Tietotalolla, osoitteessa Naulakatu 2, 33100 Tampere.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen asiakkaat osallistuvat tarvittaessa asiakastapaamisiin yhdessä omatyöntekijöiden kanssa näiden työhuoneissa tai verkostoneuvotteluihin neuvotteluhuoneissa. Tietotalolla asiakastapaamisia ei järjestetä, vaan ne toteutetaan asiakkaankin näkökulma huomioiden esim. Sarviksella tai asumispalveluyksiköissä. Tällöin varmistetaan, että huoneissa on pako-ovet ja hälytyspainikkeet.

Asiakkaita, työntekijöitä tms. yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana. Henkilökunta vastaa oman työpisteensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei ole siivouspalveluiden vastuulla.

### Tietotalon palo- ja pelastussuunnitelma

Tietotalon pelastussuunnitelma on päivitetty 31.1.2025. Suunnitelma on jaettu sähköpostilla työntekijöille. Pelastussuunnitelma löytyy myös tietotalon 2 A:n tauko- ja neuvottelutilasta. Tiimin turvallisuusvastaavan nimeäminen on ja turvallisuuskävely järjestään vuoden 2026 alussa. Tiimistä nimetään turvallisuusvastaava.

### Lääkinnälliset laitteet

Ei lääkinnällisiä laitteita.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

### 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. Tietojärjestelmä uudistus vähentää Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksessa eri tietojärjestelmien (18 kpl) käyttöä ja tulee siten sekä säästämään työaikaä että vahvistamaan tiedontuotantoa. Uuden järjestelmän koulutukset ovat käynnistyneet ja asiakasohjauksesta osallistutaan koulutuksiin siten, että valmius uuden järjestelmän käyttöönottoon on olemassa alkuvuodesta 2026.

#### **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.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen esihenkilö, johtava sosiaalityöntekijä huolehtii, että jokainen tiimiläinen on saanut riittävän perehdytyksen sekä osallistunut vaadittuihin tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksiin.

## Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen 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 asiakasrekisteriä 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 käsittely on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittely on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](#)

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

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksessa henkilötietojen käsittelyyn kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakkaan tietoja välitetään niin palveluntuottajaan päin kuin toisaalta heiltä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille hyvinvointialueella. Tämän vuoksi henkilötietojen käsittelyyn käytetään enemmän aikaa kuin keskimäärin ja mm. suojatun

sähköpostin käyttö hyvinvointialueen ulkopuolisten tahojen kanssa asioitaessa on arkipäivää.

Perehdytyksessä jokaisen tulee tutustua:

- Kanta -palvelujen käsikirjaan [Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille](#)
- Kirjaamiseen monialaisessa yhteistyössä-oppaaseen [Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä](#)
- Lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista [Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista | 254/2015 | Suomen säädöskokoelma | Finlex](#)

Lisää tietoa rakenteiseen kirjaamiseen löytyy THL:n sivustolta: [Käyttöönoton tuki - THL](#)

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksessa 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 [Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat - Sote-ammattilaiset - Kanta.fi](#)

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan. Kirjaukset tehdään viipymättä, kun asiakkaan asiaa 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 selkeää 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 määritelty, mitä tietoja asiakasasiakirjoihin kirjataan.

Tietosuoja on huomioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisessä 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 henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksessa ei ole lääkehoitosuunnitelmaa.

### **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](#)

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

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia valtakunnallisia ja Pirkanmaan taseisia ohjeistuksia infektioiden torjunnasta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella Taysin infektioyksikön asiantuntijat ja Pirhan muissa yksiköissä työskentelevät hygienia- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat ja tukevat tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

## **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**

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen riskienhallinnasta vastaavat johtava sosiaalityöntekijä ja asumispalvelujen palvelupäällikkö.

Jokainen tiimiläinen osallistuu osaltaan riskien tunnistamiseen ja niiden esiin tuomiseen omalle lähiesihenkilölleen.

#### **Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Asiakasturvallisuudelle aiheuttavat riskejä henkilöstön poissaolot ja resurssivajeet, jos ne kohdistuvat samanaikaisesti tiimiin. Työntekijöiden poissaoloista voi seurata tehtävien kasautumista muille tiimiläisille ja tämän seurauksena kuormitus ja työmäärä voi aiheuttaa riskejä asiakasturvallisuudelle (esim. yhteydenotot palveluntuottajilta ruuhkautuvat, palvelupyynnöt asumispalveluihin ruuhkautuvat jne.).

Tiimi työskentelee maantieteellisesti laajalla alueella ja yhteistyökumppaneita on useita. Ajomatkat vaihtelevissa keliolosuhteissa voivat aiheuttaa vaaratilanteita. Riskiä vähentää mahdollisuus tehdä työtä tarpeen vaatiessa etätyönä.

Asumispalveluissa asuvien asiakkaiden päihde- ja mielenterveyden häiriöt ja sairaudet voivat aiheuttaa tilanteita, joihin liittyy väkivallan riski (esim. asiakkaan väkivaltaisuus, asiakkaiden välinen väkivaltaisuus tai ulkopuolisen esim. velanperintään liittyvä väkivaltaisuus). Näissä tilanteissa turvallisuusuhkaa voi aiheutua myös niin asumisyksikön muille asiakkaille kuin henkilöstölle ja eräissä tilanteissa tällöin myös

asiakasohjauksen työntekijöille heidän osallistuessaan esim. asiakkaiden neuvotteluihin palveluntuottajien tai yhteistyökumppaneiden tiloissa. Henkisen kuormituksen ja väkivallan riskiä aiheuttavat myös sellaiset tilanteet, joissa työntekijää uhataan suullisesti esim. palvelujen järjestämiseen liittyen.

Henkisen kuormittumisen riskiä voi aiheutua paitsi eettisesti kuormittavissa tilanteissa ja riittämättömyyden tunteesta mm. työnlaatuun ja aikatauluihin liittyen. Pitkäaikainen kuormittuneisuus voi johtaa sairauspoissaoloihin, mikä edelleen kuormittaa työyhteisöä. Puutteellinen perehdytys voi tuottaa ongelmia asiakasturvallisuuteen. Perehdytys ja omiin tehtäviin perehtyminen, uusien asioiden seuraaminen on Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksessa jatkuvaa ja siten myös työntekijän vastuulla.

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](#)

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksessa johtava sosiaalityöntekijä vastaa ilmoitusten käsittelystä. Lähiesihenkilö yhteistyössä asumispalvelujen palvelupäällikön kanssa vastaa tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tapahtumien selvittämisessä konsultoidaan tarvittaessa hyvinvointialueen turvallisuusasiantuntijoita. Ilmoitukset käsitellään viikkotiimeissä, joissa myös muistutetaan ilmoitusten tekemisen merkityksestä toistuvasti. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia ja raportoi niistä palvelupäällikölle. Vakavissa vaaratapahtumissa lähiesihenkilö järjestää työntekijöille tarvittaessa tukea (esim. jälkipuinti). Mikäli vaaratapahtuma koskee asiakasta, lähiesihenkilö viestii tapahtumasta asiakkaalle ja tarvittaessa myös läheiselle yhteistyössä tiimiläisten ja tarvittaessa palvelupäällikön kanssa. Myös valvovien viranomaisten ohjaukset ja päätökset käsitellään tiimeissä.

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

#### **Riskienhallinnan seuranta**

Johtava sosiaalityöntekijä seuraa toimintaympäristön tilannetta jatkuvasti ja seuranta on osa arkipäivästä 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 tiimin viikkotapaamisissa. Henkilöstöä ohjataan osallistumaan hyvinvointialueen työturvallisuus- ja vaaratilanteiden raportointi -koulutuksiin.

### **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 laatu-poikkeaman korjaamiseksi.

Ostopalveluntuottajien ja myös oman tuotannon palveluiden järjestäjien omavalvonnallinen seuranta sekä laaduntarkkailu on keskeinen osa Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen työtä. Tämä on huomioitu jo rekrytointivaiheessa, jossa tästä työtehtävästä sekä valmiudesta siinä toimia on keskusteltu.

Yhdyshenkilöinä toimivat tiimiläiset ovat usein ensimmäinen taho, joka tunnistetuista haasteista, laatupoikkeamista jne. käy keskustelua palveluntuottajan kanssa.

Tarvittaessa keskusteluihin osallistuu myös lähiesihenkilö ja edelleen, mikäli tarve on käydä keskustelua laajemmin tai tunnistetaan laajempi ilmiö, mikä asiaan liittyy, raportoidaan ja otetaan keskusteluihin mukaan myös palvelu- ja ostopalvelupäällikkö sekä tarvittaessa vastuualuejohtaja.

Hyvinvointialueen oma ohjaus- ja valvontatiimi on keskeinen yhteistyökumppani, jonka kanssa on säännöllisiä tapaamisia sekä matala kynnyksy yhteydenpidolle. Molempien tiimien havainnot ovat tärkeitä myös esim. palveluntuottajien koulutustarpeiden tunnistamiseksi tai sopimuksiin liittyvien asioiden informoimiseksi.

Alihankintaa ei tehdä.

### **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://www.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.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen työtä on erityisesti huolehtia myös monien eri palveluntuottajien varautumisosaamista. Asiakasohjauksen tiimillä on myös keskeinen rooli siinä, että palveluntuottajille viedään riittävällä tavalla tietoa hyvinvointialueella kehitettävistä uusista toimintamalleista ja -käytännöistä. Esimerkkinä tällaisesta esimerkiksi Sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskus, jolla on merkittävä rooli siinä, että asiakas myös palveluntuottajan luona saa riittävän tuen ja avun tilanteessaan.

Kriittisen infrastruktuurin häiriöiden varalta varautuminen tarkoittaa sähkö-, vesi-, lämpö- ja tietoliikenneyhteyksien häiriöihin varautumista. Näissäkin tilanteissa olennaista on kannustaa henkilöstöä valppauteen ja tarvittaessa huolehtia omalta osaltaan tiedottamisesta myös palveluntuottajien suuntaan.

## **5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta**

### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen säännöllisissä tiimitapaamisissa. Tavoitteena on, että omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikön käytännöksi. Tämä helpottaa myös omavalvontasuunnitelman kirjauksiin sitoutumista.

## 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.

Johtava sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään läpi mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen tiimipalavereissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen. Edelleen johtava sosiaalityöntekijä huolehtii myös siitä, että omavalvontasuunnitelman kirjauksia toteutetaan asiakasohjauksen arjessa.

### Omavalvonnan raportointi

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

Tampereella 30.11.2025

### **Palveluyksikön vastuhenkilö**

Johtava sosiaalityöntekijä Minna Taipale

### **Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Vastuualuejohtaja Maria Päivänen



Seuraa meitä somessa.