



Omavalvontasuunnitelma

Nokian asumispalveluyksikkö Toivonmaja

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 nähtävillä olo ja julkaiseminen	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	10
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
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 ...	22
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	24
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	26
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	27
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	29
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	31
3.13 Infektioiden torjunta	32
4 Omavalvonnan riskienhallinta	33
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	34
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	35
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	36
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	37
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	38
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	39
5.1 Toimeenpano.....	39
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	39
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	41

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 oppimismenettelyistä.

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://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

Nokian asumispalveluyksikkö Toivonmaja, Asumispalvelut / Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualue

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Yksikön osoite: Korkeemäenkatu 20 C, 37100 Nokia

Yksikön vastuuhenkilö: Pilvi Sipiläinen, p. 040 5148996, sähköposti

pilvi.sipilainen@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

Nokian asumispalveluyksikkö on päihde- ja mielenterveyskuntoutujille suunnattu asumispalvelujen kokonaisuus, jossa tuotetaan kevyen tuen yhteisöllisen asumisen palvelua (henkilöstömitoitus 0,5 ja 0,10) sekä kotiin annettavaa tuetun asumisen palvelua asiakkaiden omiin vuokra-asuntoihin.

Asumispalveluyksikön asumispaikka määrä on: 9 kevyen tuen yhteisöllisen asumisen asuntoa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Nokian asumispalveluyksikössä tuotetaan päihde- ja mielenterveyskuntoutujille suunnattua päihteettömyyttä tukevaa, matalan kynnyksen ja asunto ensin -periaatteen mukaista asumispalvelua. Palvelulla turvataan asukkaan tilannetta myös siinä tapauksessa, jos asukkaalla on aiempien vuokravoitteiden hoitamattomuuden ym. syiden takia vaikeuksia saada vuokra-asuntoa avoimilta markkinoilta.

Nokian asumispalveluyksikön palvelut ovat asiakkaalle määräaikaista ja toimivat välivaiheena ennen itsenäiseen asumiseen siirtymistä. Asumispalvelun aikana asiakkaita tuetaan kuntoutumiseen, edistetään päihteettömyyttä, tuetaan toimintakyvyn eheytymisessä sekä harjoitellaan itsenäisen asumisen taitoja.

Nokian asumispalveluyksikön kevyen tuen yhteisöllinen asuminen toteutuu, asiakasmaksun perusteena olevat tunnit 5 h tai 10 h/kk mukaisesti.

Asumispalveluyksikössä asiakaspaikkoja on 9 kevyen tuen yhteisöllisen asumisen paikkaa, joista kaksi on varattu intervallimuotoiseen, lyhytaikaiseen asumiseen. Lyhytaikaisen asumisjakson aikana tuetaan päihteettömyyttä, toimintakykyä ja itsenäisiä asumisen taitoja. Lyhytaikaisasumisjakso voidaan toteuttaa myös asumiskokeiluna.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan oma vuokrasopimus ja asunnossa asutaan huoneenvuokralain mukaisesti. Yhteisöllinen asuminen rakentuu asunto ensin -periaatteelle siinä mielessä, että asuminen omassa asunnossa perustuu huoneenvuokralakiin ja siellä määriteltyihin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Asuminen on esteetöntä. Yhteisöllisen asumisen palvelussa noudatetaan kuitenkin yhteisössä yhdessä sovittuja sääntöjä, joihin asiakkaita tuetaan asumispalveluyksikön koko henkilökunnan toimesta. Yhteisten sääntöjen avulla varmistetaan kaikille turvallisen asumispalvelun toteutuminen Toivonmajassa. Nokian asumispalveluyksikön yhteisölliseen asumiseen ohjaututaan Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen ja päihde- sekä riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen

kautta. Nokian asumispalveluyksikön palvelut ovat saatavilla kaikille Pirkanmaan Hyvinvointialueen asiakkaille.

Nokian asumispalveluyksiköstä tuotetaan myös tuetun asumisen palvelua asiakkaiden omiin vuokra-asuntoihin. Kotiin vietävien tuetun asumisen palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaiden asumistaitoja ja -valmiuksia sekä päihteettömyyttä. Kotiin annettavien palveluiden työote on kuntouttava ja sen avulla ehkäistään toimintakyvyn laskua sekä tuetaan itsestä huolehtimisen taitoja, esimerkiksi hygieniä, arjen asioiden hoito jne. Pirkanmaan Hyvinvointialueen kotihoidon kanssa tehdään yhteistyötä kotiin annettavien palveluiden asiakkaiden lääkehoidon toteuttamiseksi.

Toiminta-ajatus ja arvot

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

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Nokian asumispalveluyksikön toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot sekä asumisyksikön omat arvot, joista on yhdessä asumisyksikössä sovittu. Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastualueen mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden yhteisenä tavoitteena on asukkaiden toimintakykyä vahvistava, kuntouttava ja hyvä arki.

Nokian asumispalveluyksikön arvot ovat ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, luottamuksellisuus ja oikeudenmukaisuus.

Nokian asumispalveluyksikön toimintaperiaatteita ovat yhteisöllisyys, asiakaslähtöisyys, tasa-arvoisuus kaikkien kesken sekä vastuullisuus.

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

Omavalvontasuunnitelma on laadittu asumispalvelujen palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuoren ja Nokian asumispalveluyksikön esihenkilön Pilvi Sipiläisen sekä Nokian asumispalveluyksikön henkilöstön yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmaa on laadittu yhteistyössä Asumispalveluiden vastuuyksikön muiden, oman tuotannon asumispalveluyksiköiden ja myös muiden sosiaalipalvelujen vastuuyksiköiden kanssa siltä osin, kuin se Nokian asumispalveluyksikön näkökulmasta on ollut tarkoituksenmukaista. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään jatkossa Asumispalveluiden vastuuyksikön oman tuotannon asumispalveluyksiköiden yhteistyönä sekä kunkin asumispalveluyksikön johdon ja työntekijöiden yhteistyönä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

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

Esihenkilö Pilvi Sipiläinen, pilvi.sipilainen@pirha.fi , p. 040 514 8669

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.

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 käydään asumispalveluyksiköissä läpi tiimeittäin vähintään kerran vuodessa tai useammin aina, kun päivityksiä tehdään.

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://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

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.

Nokian asumispalveluyksikössä vastataan osaltaan Pirkanmaan hyvinvointialueen itse tuottamista asumisen palveluista alueen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asumispalveluyksikössä järjestetään yhteisöllistä asumista asetusten sekä valvovien viranomaisten antamien ohjeistusten mukaisesti. 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. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia sitovat ammattikunnan eettiset periaatteet ja ihmisoikeuksien puolustaminen.

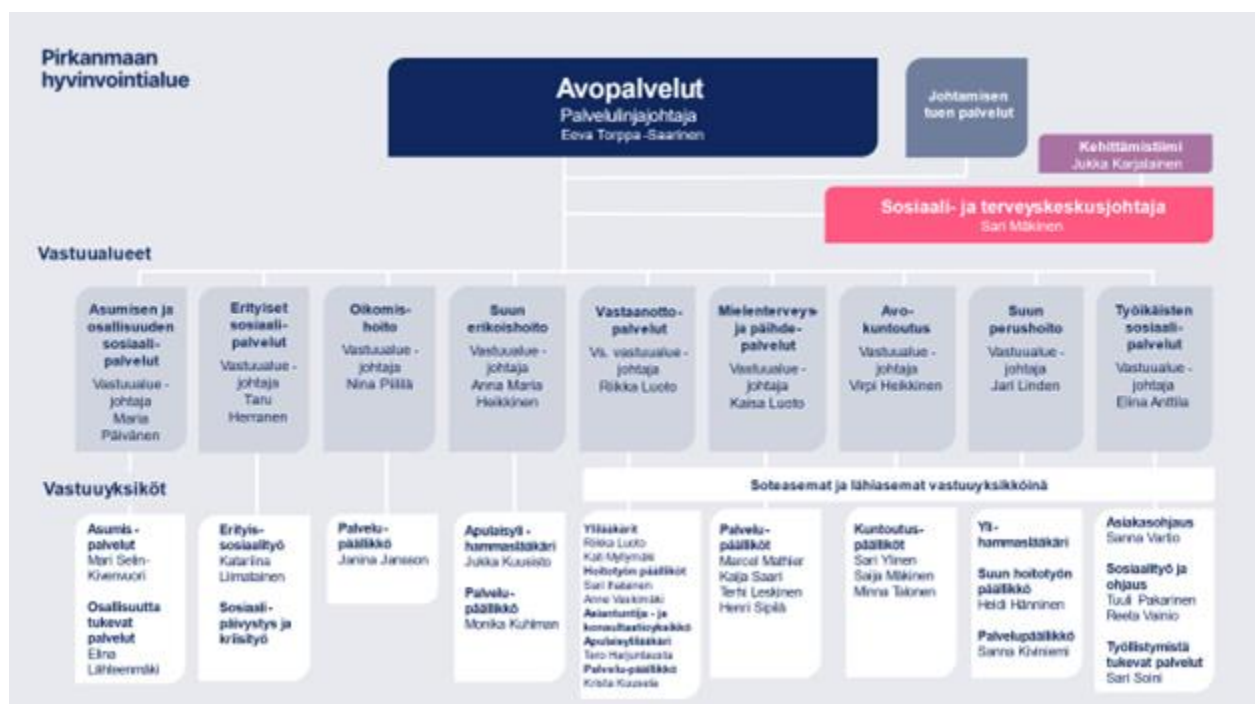
Nokian asumispalveluyksikössä on asetettu seuraavat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat, joiden toteutumista seurataan yksikön vastuuhenkilön johdolla:

- 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

Nokian asumispalveluyksikkö sijoittuu Asumispalvelujen vastuuyksikköön, Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualueelle sekä Avopalvelujen palvelulinjalle.



Vastuu Nokian asumispalveluyksikön palvelujen laadusta on niin työntekijöillä, yksikön esihenkilöllä kuin palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöys. Yksikön lähiesihenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden riittävyys ja riittävä osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämisellä. Asumispalveluyksikössä on säännölliset päivittävät vuoronvaihtoraportit, säännölliset henkilöstötiimit sekä säännölliset koko henkilökunnan kokoontumiset. 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
- esihenkilö Pilvi Sipiläinen, pilvi.sipilainen@pirha.fi, p. 040 514 8996

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.

Oikeus asumispalveluihin

Nokian asumispalveluyksikössä tuotetaan kevyttä yhteisöllisen asumisen palvelua Sosiaalihuoltolain pykälän 21 kohtien b ja c mukaisesti. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja 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.

Asukkaan muuttaessa omaan hajasijoitettuun vuokra-asuntoon, voidaan Nokia asumispalveluyksiköstä tarjota kotiin vietävän tuetun asumisen palvelua, joko nivelvaiheeseen tai pidempiaikaisesti. Tällä tarkoitetaan lähinnä Sosiaalihuoltolain 21 pykälän kohdan mukaista palvelua, jossa asiakkaan itsenäistä asumista tuetaan sosiaaliohjauksellisin keinoin.

Nokian asumispalveluyksikössä järjestettävät asumispalvelut ovat myös osa sosiaalihuoltolain mukaisia päihde- ja riippuvuustyön erityispalveluja (24§) sekä päihde-

ja mielenterveystyön toimivaa kokonaisuutta Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Nokian asumispalveluyksikön yhteisöllisen asumisen palvelun asiakkaat huolehtivat itsenäisesti siivouksesta, pyykkihuollosta sekä ruoan valmistuksesta, omatoimisuuden tukemiseksi.

Palvelutarpeen arviointi

Nokian asumispalveluyksikön yhteisölliseen asumiseen hakeudutaan aina oman sosiaalityöntekijän laatiman palvelutarpeen arvioinnin perusteella tai muista sosiaali- ja terveyspalveluista laaditun palvelupyynnön kautta yhteistyössä Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen ja päihde- sekä riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen kanssa. 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 palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmallisen työskentelyn toteuttaminen on keskeinen osa työntekijöiden hyvää perehdyttämistä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan toiveiden ja tarpeiden perusteella, moniammatillisessa työryhmässä. Se kirjataan potilastietojärjestelmä Omni360een ja tarvittavilta osin sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään Efficaan. 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/hoitajat 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. Nokian asumispalveluyksikössä kohdataan erityisen haavoittuvissa olosuhteissa eläviä henkilöitä, joiden arvostavaan kohtaamiseen sekä perusoikeuksien toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Yksityisyys, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuus yksilölliseen ja omannäköiseen elämään ovat asioita, jotka liittyvät vahvasti asukkaiden itsemääräämisoikeuteen. Näitä asioita pyritään Nokian asumispalveluyksikössä vahvistamaan eri keinoin. Jokainen työntekijä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen kaikkien asukkaiden asioissa. Asukkaiden kanssa käydyt henkilökohtaiset keskustelut käydään rauhallisessa ympäristössä niin, ettei muita ole kuulolla. Yksityisyyden suojasta huolehditaan.

Asukastapaamiset sovitaan asukkaan kanssa joustavasti niin, että asukas voi itse vaikuttaa tapaamisajankohtaan. Tapaamisten sisältö mietitään aina asukkaan ehdoilla ja aina tapaamisten ei tarvitse tapahtua asukkaan kotona.

Nokian asumispalveluyksikössä asukkaille järjestetään ryhmätoimintaa talossa ja mahdollistetaan ryhmätoiminnassa käynti tarvittaessa myös talon ulkopuolella.

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.

Nokian asumispalveluyksikössä asiakkaan kanssa laaditussa palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmassa huomioidaan perusoikeuksien toteutuminen esimerkiksi siinä, miten asiakasta tuetaan omatoimisuuteen, osallisuuteen sekä omien asioidensa

hoitoon osallistumiseen. Asiakas on ensisijaisesti itse vastuussa itsestään ja päätöksistään. Asumispalveluyksikön asiakkaita tuetaan matalalla kynnyksellä osallistumaan omien asioidensa hoitamiseen. Näin vahvistetaan myös asiakkaan osallisuuden kokemusta ja ehkäistään syrjäytymistä.

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.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Nokian 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 Nokian 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 järjestetään talon yhteisissä tiloissa Nokian asumispalveluyksikön oman henkilökunnan toimesta.

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 Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi

Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - 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/tytymaton-saamaasi-palveluun)

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 palvelupäällikön 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://pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta)

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.

Nokian 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 kohteja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

3.6 Henkilöstö

Nokian asumispalveluyksikön henkilökuntaan kuuluu 5 työntekijää: esihenkilö (yksikön vastuuhenkilö), 2 ohjaajaa 100 % työajalla, 1 ohjaaja 60% työajalla sekä 1 ohjaaja 40% työajalla.

Esihenkilön työaika on varattu 50 % hallinnollisiin tehtäviin sekä 50 % asiakastyöhön.

Asumispalveluyksikön henkilökunta on paikalla arkisin (ma-pe) klo 8–20 ja viikonloppuisin (klo 12–20).

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

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](#)

Nokian asumispalveluyksikössä ei toistaiseksi vaadita rikosrekisteriotteen toimittamista.

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 perehdytys suunnitelman mukaisesti. Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaavat lähiesihenkilö ja tiimi. Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä.

Nokian 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, 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 Pirkan 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.

Työvuoroihin suunnitellaan ennalta riittävä henkilöstömitoitus. Tarvittaessa pyritään joustamaan käytettävissä olevan henkilöstön puitteissa.

Henkilöstötilannetta seurataan asumispalveluyksikön esihenkilön toimesta aktiivisesti ja panostetaan henkilöstön perehdytykseen ja työn tukirakenteiden toimivuuteen.

Lyhytaikaisten sijaisten rekrytointi on lähtökohtaisesti vain asumispalveluyksikön esihenkilön 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 määräaikaaisesti, 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 esihenkilön 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 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.

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

Nokian 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§) esimerkiksi turvasuunnitelman avulla.

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.

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

Nokian asumispalveluyksikkö sijaitsee osoitteessa Korkeemäenkatu 20 C, 37100 Nokia. Tilojen toiminnasta ja ylläpidosta vastaa vuokranantaja Vihnusrinnesäätiö ja Pirkanmaan Hyvinvointialueen kiinteistöpalvelut yhteistyössä.

Nokian asumispalveluyksikössä asiakkaille laaditaan omat vuokrasopimukset, asukkaiden vuokranantajana toimii Pirkanmaan hyvinvointialue. Vuokra-asunnon kalusteisiin kuuluu sänky, yöpöytä, jääkaappi, -pakastinyhdistelmä. Asukas voi tuoda asuntoon omia kalusteita ja asunnon voi sisustaa mieleisekseen. Asukkaiden käytössä on ruokasali ja oleskelutila, joissa järjestetään asiakkaille ryhmätoimintaa jne. Yksikössä on myös saunatilat yksikön asukkaiden käyttöön.

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. Asukkaan vuokra-asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen pidemmänkään poissaolon aikana. Asumispalveluyksikön sääntöjen puitteissa asiakkaiden kanssa sovitaan siitä, että osa asiakastapaamisista toteutetaan asiakkaiden omissa asunnoissa. Näin varmistetaan arjen sujuminen ja myös oman asunnon pysyminen kunnossa.

Asumisyksiköissä saa vastaanottaa vieraita, vieraiden yöpymisistä kuitenkin keskustellaan ja sovitaan yhdessä henkilökunnan kanssa yksikön sääntöjen mukaisesti. Tällä käytännöllä pyritään tukemaan asiakkaiden turvallista ja kuntoutumista tukevaa asumista.

Nokian asumispalveluyksikössä henkilökunnalla on käytössä sosiaalitytöt sekä toimistotiloja. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiakaspapereita säilytetään lukittujen ovien takan/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei ole asumispalveluyksikön siivouspalveluiden vastuulla.

Lääkinnälliset laitteet

Nokian asumispalveluyksikössä on lääkinneällisistä laitteista käytössä, alkometri, verenpainemittari, sokeritasapainon mittaukseen tarkoitettut välineet ja kuumemittari.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkinneätekniikka](#)

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.

Nokian asumispalveluyksikön esihenkilö huolehtii siitä, 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 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](#)

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

Nokian 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 [Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille](#)
- Kirjaamiseen monialaisessa yhteistyössäoppaaseen [Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä - 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](#)

Nokian 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 [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 tietoturvapolitiikan. 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](#)

Nokian asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään seuraavan kerran vuoden 2026 kevään aikana. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuus ja päivittäminen on asumispalveluyksikön vastuuhenkilön (esihenkilö) vastuulla ja hän huolehtii asiasta yhdessä asumispalveluyksikön sairaanhoitajien kanssa.

Asumispalveluyksikön vastuuhenkilö varmistaa yhdessä yksikön sairaanhoitajan 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.

Nokian 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.

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

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

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

Nokian asumispalveluyksikön uusi asiakas haastatellaan ja havainnoidaan mahdollisten infektioiden varalta. Infektiot pyritään hoitamaan niin, että tarttuvat taudit eivät pääse leviämään yksikössä. Henkilökunnan ohjeistukset ja osaaminen pidetään ajan tasalla tiedotuksen ja täydennyskoulutusten avulla. Tarvittaessa ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä hygieniahoitajaan. Nokian asumispalveluyksikön esihenkilö on nimetty infektioiden torjunnan yhdyshenkilöksi.

Terveyden- 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.

Pienimuotoisen hoitotoimenpiteet voidaan hoitaa asumispalveluyksikön ohjaajien toimesta, 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). Reseptien uusiminen voidaan hoitaa myös asumispalveluyksikön työntekijöiden toimesta, mikäli tämä on asiakkaan palvelutarpeen perusteella näin sovittu.

Nokian asumispalveluyksikön työntekijät kantavat kokonaisvastuun asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvistä asioista ja siten myös infektioiden torjunnasta. Asumisyksikön pitkäaikaissairaiden asiakkaiden hoidossa tehdään asiakkaan tilanteen mukaisesti moniammatillista yhteistyötä niin yksikön sisällä kuin mahdollisten muiden hoitotahojen kanssa.

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

Nokian asumispalveluyksikön riskienhallinnan perustana on koko työyhteisössä jaettu ymmärrys turvallisuuskulttuurista. Tiimityö on vahvaa ja organisaation yhteisien toimintakäytänteiden luomiseen panostetaan vahvasti. Näin pyritään varmistamaan asiakkaiden saaman palvelun laatu ja myös asumispalveluyksikön turvallisuus.

Yksikössä jokainen työntekijä kantaa vastuun siitä, että yhdessä sovittuja toimintakäytänteitä noudatetaan ja mahdolliset epäkohdat tai tunnistetut uudet riskit tunnistetaan ja raportoidaan sovitusti.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Nokian asumispalveluyksikössä suurimmat tunnistetut riskit liittyvät asiakkaiden päihde- ja mielenterveyden 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 esimerkiksi sairaaloista kotiutuvien asiakkaiden osalta huomioidaan turvasuunnitelmat, joissa sairaala on ohjeistanut asiakkaan tilanteen toimintatavoista. Yhteistyötä tehdään aktiivisesti asiakkaiden verkostoissa sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimijoiden sekä tarvittaessa 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 lisäävun saamiseksi asiakkaalle ja hänen toimittamiseen palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin.

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

Muita riskejä yksikössä ovat mm. kaatumisonnettomuudet tai luvattomasta tupakoinnista aiheutuva riski paloturvallisuudelle.

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](#)

Nokian 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 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 henkilökunnan tapaamisissa.

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 laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Nokian asumispalveluyksikössä siivous toteutetaan Voimian kautta, yhdessä sovitun siivousohjelman mukaisesti. Palveluntuottajana Voimian toimimalla alueella on Tampereen lähisiivous. Laadunseuranta-käyntejä pidetään säännöllisesti lähisiivouksen kanssa ja tarpeen mukaan annetaan välitöntä palautetta Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluista vastaavan palveluesimies Elina Virtakoivun kautta tai suoraan Voimialle ja Lähisiivoukselle. Siivousaikataulu löytyy yksiköstä tulostettuna molempien puolien ilmoitustaululle.

Yhteisöllisessä asumisessa asukas vastaa itse asunnon siisteydestä sekä pyykkihuollosta tarvittaessa ohjaajan tukemana.

Yhteisöllisen asumisen asukkaat valmistavat itse ruokansa.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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.

Nokian 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 Nokian asumispalveluyksikön säännöllisissä tiimitapaamisissa. Tavoitteena on, että omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi asumispalveluyksikön arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikön käytänteisiin. 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.

Nokian asumispalveluyksikön esihenkilö huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään läpi asumispalveluyksikön henkilöstöpalavereissa 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 vastuualuetasoisesti 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

Nokialla 2.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Pilvi Sipiläinen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Maria Päivänen, vastuualuejohtaja



Seuraa meitä somessa.