



Omavalvontasuunnitelma

Tampereen asumispäivystys ja asumisyksiköt, TASTU

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	4
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	6
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	6
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	13
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	19
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3.6 Henkilöstö.....	23
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	26
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	28
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	29
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	32
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	34
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	36
3.13 Infektioiden torjunta	36
4 Omavalvonnan riskienhallinta	38
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	38
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	39
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	40
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	42
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	42
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	43
5.1 Toimeenpano.....	43
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	43
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	45

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

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

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://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

Tampereen asumispäivystys ja asumisyksiköt, TASTU

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Yksikön osoite: Väkipyöränkatu 9, 33720 Tampere, 040 8012799

Yksikön vastuuhenkilö: Sirpa Kuisti, p. 040 8062207, sähköposti sirpa.kuisti@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

TASTUssa toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen asumispäivystyksyksikkö sekä päihdekuntoutujien asumispalvelukokonaisuus.

Paikkamäärät: asumispäivystys 54 paikkaa, päihdekuntoutujien vuokra-asuminen 32 asuntoa yhteisöllisessä asumisessa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

TASTUn **asumispäivystyksessä** tarjotaan pääasiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen täysi-ikäisille asunnottomille lyhytaikaista majoitusta. Asumispäivystyksessä asiakkaan

tilanne kartoitetaan, arvioidaan hänen palvelutarvettaan tarpeen mukaisessa laajuudessa (SHL 36§) sekä annetaan yksilökohtaista palveluohjausta. Yksikössä huolehditaan lyhytaikaisesti myös asiakkaan perustarpeista: ruoka, hygienia ja vaatehuolto.

TASTUn asumisyksikössä toteutetaan päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelua ja asukkaat asuvat huoneenvuokralain mukaisesti omissa vuokra-asunnoissaan yhteisöllisessä asumisessa (32 asuntoa).. TASTUn asumisyksiköissä asiakasta tuetaan päihitteettömyyteen, vaikka sitä ei vaadita. Yhteisöllisessä asumisessa asiakas saa tarvitsemansa tuen tarvittaessa päivittäin. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen, mutta apua, ohjausta sekä neuvontaa tarjotaan ja sitä on saatavilla matalalla kynnyksellä. Kaikille asumisyksikön asukkaille tarjotaan keskustelutukea sekä ryhmätoimintaa ja jokaiselle nimetään asumispalveluyksikön työntekijöistä omaohjaaja.

TASTUn vuokra-asumiseen saavutaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen ohjaamana, sosiaalityöntekijän tekemän palvelupyynnön perusteella tai siirtona asumispäivystyksestä. TASTUn asumispalveluyksikön palvelut ovat saatavilla kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille.

Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot

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

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

TASTUn asumispäivystyksen ja asumisyksikön arvot ovat: arvostava vuorovaikutus, turvallisuus, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, luottamus.

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut Asumisen ja osallisuuden vastuualueen asumispalveluiden palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori yhdessä TASTUn vastuuhenkilön, osastonhoitaja Sirpa Kuistin sekä TASTUn henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa on laadittu yhteistyössä Asumisen ja osallisuuden vastuualueen muiden asumispalveluyksiköiden ja myös muiden vastuuyksiköiden kanssa siltä osin, kuin se TASTUn näkökulmasta on ollut tarkoituksenmukaista. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään jatkossa Asumisen ja osallisuuden vastuualueen eri 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

osastonhoitaja Sirpa Kuisti, sirpa.kuisti@pirha.fi, p. 040 806 2207

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkosto päivittää omavalvontasuunnitelmapohjan, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Omavalvonta- ja asiantuntijaverkosto tarkistaa pohjan vuosittain.

Asumisen ja osallisuuden vastuualueen asumispalveluysiköiden omavalvontasuunnitelmien päivittämistä seurataan jatkossa palveluysiköiden vastuuhenkilöiden muodostamassa työryhmässä. Asumispalveluysiköiden 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 asumispalveluysiköissä läpi tiimeittäin vähintään kerran vuodessa tai useammin aina, kun päivityksiä tehdään.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

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

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

TASTUn asumispäivystyksessä ja asumisyksiköissä vastataan osaltaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamista palveluista alueen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asumispalveluyksikössä järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluita (tilapäinen asuminen, yhteisöllinen asuminen), joiden yhteydessä tarjotaan myös esimerkiksi sosiaalityön, sosiaaliohjauksen sekä sosiaalisen kuntoutuksen palveluita. Asumispalveluyksikössä tehdään myös yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen muiden toimijoiden kanssa asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti (esim. mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoidon palvelut jne.).

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

Asumispäivystyksessä 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

Palveluiden laadun varmistaminen

Palveluiden laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja muiden toimijoiden kanssa. Arviointi on jatkuvaa ja tapahtuu paitsi asiakkaan palvelutarpeen arviointityön ja asiakassuunnitelmien tekemisen ja päivittämisen yhteydessä myös kaikissa muissa kohtaamisissa asumispalveluyksikön arjessa. Näissä kohtaamisissa arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä asetettujen tavoitteiden toteutumista ja sitä, miten palvelut ovat auttaneet asiakasta. Palveluiden vaikuttavuutta ei tällä hetkellä arvioida erillisillä mittareilla vaan arvio perustuu työntekijän ja asiakkaan näkemykseen palveluista saaduista hyödyistä suhteessa asiakkaan yksilölliseen elämäntilanteeseen.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että asumispalveluyksikössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä yksikön henkilöstö että asukkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Aukkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään myös pyydetään suullista tai kirjallista palautetta (eri osastoilla omat palautelaatikot). Erillinen asiakaskysely pyritään järjestämään vuosittain. Henkilöstö arvioi toimintaa ja toteuttaa jatkuvaa omavalvontaa. Mikäli palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia, henkilöstö ottaa asian puheeksi oman esihenkilön kanssa, henkilöstökokouksissa tai kirjaamalla palautteen henkilöstökokouksen asialistalle. Palautteet käydään läpi säännöllisesti ja pohditaan kehittämistarpeita. Tarvittaessa myös palvelujen laadusta asumispalvelujen kokonaisuudessa vastaava palvelupäällikkö osallistuu palautteiden käsittelyyn ja kehittämiseen.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Asumispalvelujen näkökulmasta tietojärjestelmäuudistukset ja kirjaamisen toteuttaminen aiheuttavat jatkuvaa kehittämistä osana asiakas- ja potilastiedon kirjaamisen kokonaisuutta. Asumisen ja osallisuuden vastuualueen asumispalveluissa siirrytään vuoden 2025 aikana koko Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöön. Tämä helpottaa toiminnan suunnittelua ja tiedolla johtamista osaltaan. Samaan aikaan terveydenhuollon potilastiedon kirjaaminen jatkuu terveydenhuollon potilastietojärjestelmään.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asumisen ja osallisuuden vastuualueen asumispalveluyksikön vastuhenkilö vastaa oman asumispalveluyksikkönsä turvallisuudesta. Asumispalveluyksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä ja jokaisessa toimipisteessä on nimetty työturvallisuusasioista vastaava työpari.

Asumispalveluyksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuudesta vastaavien viranhaltijoiden ja työntekijöiden kanssa tavoitteena sekä asiakkaillemme että työntekijöillemme turvalliset tilat.

Asiakas- ja työturvallisuutta lisäävät valvontakamerat, joita on sijoitettu lääkehuoneisiin ja -kaapeille, ulkoalueille, ulko-oville, kiinteistön käytäville sekä asumispäivystyksen päihtyneiden asiakkaiden majoitustilaan 15 huoneen osalta. Majoitustilan kameravalvonnalla pyritään ennalta ehkäisemään väkivaltatilanteiden syntyä sekä tarvittaessa puuttumaan niihin ripeästi. Lisäksi päihtyneiden asiakkaiden sairauskohtaukset ja tapaturmat saattavat tulla huomioiduksi kameran välityksellä. Kyseisten huoneiden kamerat eivät ole tallentavia toisin kuin muut kamerat.

TASTUn asumispäivystyksen ja asumisyksiköiden turvallisuuskäytännöt käydään uuden asiakkaan kanssa aina tarkasti läpi. TASTUn asumispäivystyksen ja asumisyksiköiden

asiakkuus perustuu aina vapaaehtoisuuteen, eikä asiakkaiden kanssa toimittaessa ole käytettävissä asiakkaita rajoittavia toimenpiteitä minkään lainsäädännön nojalla.

Asumispalveluyksikön turvallisuuden varmistamiseksi uuden asiakkaan tulee kuitenkin aina näyttää mukana oleva omaisuutensa. Aseiden ja aseina käytettävien välineiden (esim. veitset, puukot, työkalut) tuominen alueelle on kielletty. Mikäli kiellettyjä tavaroita löytyy, henkilökunta tarjoaa asiakkaalle vaihtoehtoisiksi luovuttaa ko. tavarat henkilökunnalle tai poistua alueelta. Aseet luovutetaan poliisiviranomaiselle.

Asiakas- ja työturvallisuuden turvaamiseksi yksikössä on sovittu työkäytännöt myös muihin, asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puuttumista vaativiin tilanteisiin (esim. väkivaltainen tai uhkaava käyttäytyminen, päihteiden alueelle tuominen jne.).

Asumispäivystykseen voi hakeutua päihtyneenä, mutta päihteiden tuominen päivystykseen ja niiden käyttäminen päivystyksessä on kiellettyä. Mikäli asiakkaan hallusta löytyy päihteitä, toimitaan kuten edellä, mikäli asiakkaan hallusta löytyy aseita tai aseina käytettäviä välineitä.

TASTUn asumispäivystyksen työntekijöiden on jokaisen asiakkaan kohdalla arvioitava tilanteesta aiheutuvaa uhkaa yksikön asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudelle sekä toimittava koko tilanteen ajan itsemääräämisoikeutta, ihmisarvoa ja avoimuuden periaatteita kunnioittaen.

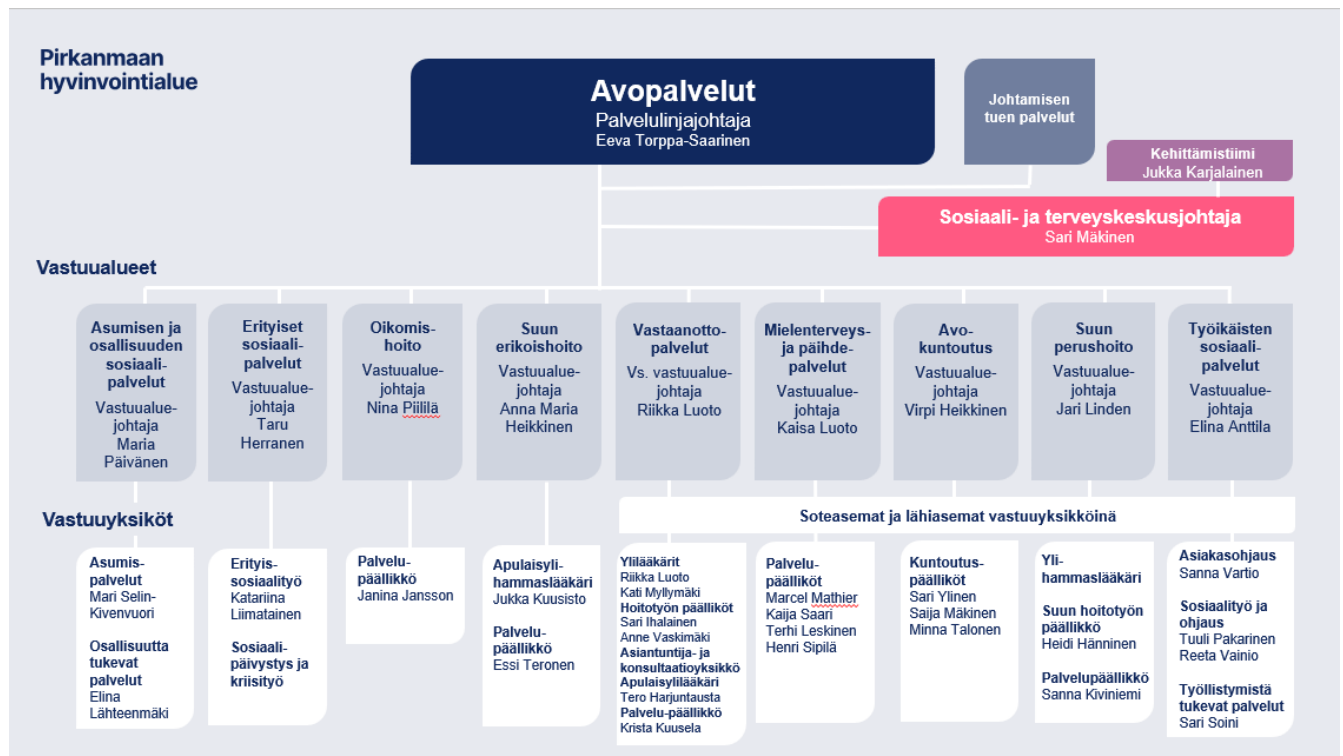
Väkivaltaisesti käyttäytyvä tai asumispäivystykseen päihteitä tuonut asiakas ei ole oikeutettu asumispäivystyksen palveluihin ja tarvittaessa hänen tilanteessaan toimitaan yhteistyössä poliisiviranomaisten kanssa.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää asumispalveluyksikössä jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytännöistä. Yksikössä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat HaiPro-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa myös koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti.

Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29§:n mukaisesta valvontailmoituksen tekemisestä. Valvontalakiin perehdyttäminen kuuluu asumispalveluyksiköiden henkilöstön perehdytysuunnitelmaan ja ilmoituksen tekemisen ohjeistus on helposti saatavilla yksikön omasta intranetistä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

TASTUn asumispäivystys ja asumisyksikkö on osa Asumisen ja osallisuuden vastuualueen asumispalvelujen kokonaisuutta. Asumispalvelujen vastuuyksikkö kuuluu Asumisen ja osallisuuden vastuualueen Avopalvelujen palvelulinjalle.



Asumisen ja osallisuuden vastuualueen asumispalveluyksiköissä vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä, yksikön vastuuhenkilöllä että palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöys. Yksikön vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaaminen riittävällä, suunnitelmallisella perehdytyksellä että esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla. Vastuuhenkilö huolehtii tai järjestää itse niin, että yksikössä pidetään säännöllisesti tiimejä, joissa käydään läpi ajankohtaiset, omavalvonnalliset asiat. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja tuntevat yksikön raportointikäytännöt. Vastuuhenkilö vie tiedon tarvittaessa eteenpäin johtamisjärjestelmän mukaisesti.

TASTUn asumispäivystyksen ja asumisyksiköiden palvelujen laadusta vastaavat:

- palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi, 040 639 7900
- osastonhoitaja Sirpa Kuisti, sirpa.kuisti@pirha.fi, p. 040 806 2207

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

Asumispäivystyksen järjestämisvelvollisuus kumpuaa perustuslain 19 pykälästä. Sen mukaisesti jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Sosiaalihuoltolaki määrittelee, että tilapäistä asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee asumisensa järjestämisessä hyvinvointialueen lyhytaikaista, kiireellistä apua (21§). Pirkanmaan hyvinvointialueella asumispäivystystä tuotetaan TASTUn asumispäivystysyksikössä.

TASTUn asumisyksiköissä tuotetaan sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluja. Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi (21 b§).

TASTUn asumispäivystys ja asumisyksiköissä järjestettävät asumispalvelut ovat myös osa sosiaalihuoltolain mukaisia päihde- ja riippuvuustyön erityispalveluja (24§) sekä

päihde- ja mielenterveystyön toimivaa kokonaisuutta Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Edelleen TASTUn asumispalveluyksikössä järjestetään asiakkaille myös heidän tarvitsemiaan tukipalveluita (siivous, pyykkihuolto ja ateriat) sosiaalihuoltolain 19 pykälän mukaisesti. Asumispäivystyksessä asiakkaan on mahdollista ruokailla neljästi päivässä (aamu- ja iltapala ovat ilmaisia, lounas ja päivällinen 2 e/ruokailu).

Asumispalvelussa asiakkaat voivat ostaa aterioita, mutta asiakkaita myös kannustetaan ja opastetaan itsenäiseen ruoanvalmistukseen osallisuuden ja omatoimisuuden tukemiseksi.

Palvelutarpeen arviointi

TASTUn asumispäivystys on tarkoitettu asunnottomille ja sinne voi hakeutua ympäri vuorokauden. Asumispäivystykseen voi tulla myös päihtyneenä, mutta asumispäivystyksikössä ei voi käyttää päihteitä. Asumispäivystykseen hakeutuneiden palveluiden tarvetta arvioidaan tilanteen mukaan osana asiakkaan kanssa tehtävää suunnitelmallista työskentelyä.

TASTUn yhteisölliseen asumiseen hakeudutaan sosiaalityöntekijän laatiman palvelutarpeen arvioinnin perusteella, Pirkanmaan hyvinvointialueen asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen ohjaamana tai siirtona asumispäivystyksestä. Asumispalveluyksiköissä asuvien palveluiden tarvetta arvioidaan tilanteen mukaan osana asiakkaan kanssa tehtävää suunnitelmallista työskentelyä.

Asiakkaat osallistuvat palvelutarpeensa arviointiin asumispalveluyksikössä. 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 Omniin 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. TASTUn asumispäivystyksessä ja asumisyksiköissä kohdataan erityisen haavoittuvissa olosuhteissa eläviä henkilöitä, joiden arvostavaan kohtaamiseen sekä perusoikeuksien toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Miten TASTUn asumispäivystyksessä ja asumisyksiköissä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta?

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.

Asumispäivystyksessä vahvistetaan asiakkaiden yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta tukemalla ja kannustamalla heitä omatoimisuuteen asioidensa hoidossa. Asiakas on ensisijaisesti itse vastuussa itsestään ja päätöksistään. Lääkehoitoa toteutetaan valvotusti ja turvallisesti asiakkaan omaa osallisuutta vahvistaen. Yksikön toimintaperiaatteena olevalla yksilöllisellä ohjauksella ja neuvonnalla tuetaan asiakkaita matalalla kynnyksellä aktiiviseen osallistumiseen omien asioidensa hoitamiseen. Näin vahvistetaan myös asiakkaan osallisuuden kokemusta ja ehkäistään syrjäytymistä.

Asumisyksiköissä asuvien asiakkaiden tuen ja hoivan tarve yksikön työntekijöiltä voi olla suurempi tai ainakin erilainen kuin Asumispäivystyksessä. Asumisyksikössä asiakkaan perusoikeuksien toteutumiseen kiinnitetäänkin suurta huomiota. Yksilöllisesti laaditussa palvelu- ja hoitosuunnitelmassa huomioidaan perusoikeuksien toteutuminen esimerkiksi siinä, miten asiakas tuetaan omatoimisuuteen, osallisuuteen sekä omien asioidensa hoitoon osallistumiseen.

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. [Asiakirjajulkisuuskuvaukset - pirha.fi](https://asiakirjajulkisuuskuvaukset.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://asiakasja 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 TASTUn asumispäivystyksen ja asumisyksiköiden toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta

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. Neuvonpidossa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaita tuetaan aktiivisesti ja yksilöllisen tilanteen mukaan omien asioidensa suunnitteluun ja hoitoon osallistumiseen. Asiakkaita kannustetaan myös osallistumaan talossa ja talon ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan kunkin mielenkiinnon ja ajankohtaisen tilanteen mukaisesti. Ryhmätoimintaa pyritään järjestämään myös talon yhteisissä tiloissa TASTUn 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

Hatanpääkatu 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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](mailto: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://www.pirha.fi/tyydyttamistoimet/valvonta-ja-kantelut)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveystieteiden valvonta- ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään yksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen asumispalveluyksikön vastuuhenkilö ja palvelupäällikkö selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Lisäksi asumispalveluyksikön vastuuhenkilö 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 asumispalveluyksikön vastuuhenkilön kanssa. Asia annetaan tiedoksi myös vastuualuejohtajalle

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://www.pirha.fi/asiakkaalle/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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://www.pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” – kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

TASTUn asumispäivystyksen ja asumisyksiköiden 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 asiakastytytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

Sosiaalihuollon palvelutehtävissä syntyvä asiakastieto kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään ja terveydenhuollon tieto potilastietojärjestelmä Pegasokseen (Omni365). Syksyn 2024 aikana asumispalveluyksikön työntekijät koulutetaan käyttämään Pirkanmaan hyvinvointialueella käyttöönotettavaa Saga-asiakastietojärjestelmää.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa kirjaaminen on jokaisen asumispalveluyksikön työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelua ryhdytään toteuttamaan. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Kirjaukset tehdään viipymättä. TASTUn asumispäivystyksessä ja asumisyksiköissä työvuorossa tapahtuneet asiat kirjataan viimeistään työvuoron päätteeksi. Lääke-hoitoon liittyvät asiat kirjataan samoin viipymättä väärinkäsitysten ja väärinkäyttöjen välttämiseksi. 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

Asiakas koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi ja hoidon toteutumiseksi. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkää ja ymmärrettävää kieltä.

Tietosuoja ja henkilötietojen oikea käsittely

Tietosuoja on huomioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisessä ja asumispalveluyksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijät perehdytetään työhön tullessa hyvinvointialueen yleiseen tietosuojaohjeistukseen. 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. Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi-sivustolta löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen 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. Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän tulee käydä Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus. Merkintä kurssin suorittamisesta tallentuu Pirkanmaan hyvinvointialueen hr-järjestelmään.

Lisäksi henkilöstön tulee osallistua alan sisäisiin tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin koulutuksiin soveltuvin osin. Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Esihenkilö tuo työkokouksiin lisäksi yksikkökohtaista tietoa. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta vastaa esihenkilö. Asumispalveluyksikkö on osa Asumisen ja osallisuuden vastuualuetta ja myös sen käytössä on sosiaalihuollon yhteinen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste.

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

TASTUn asumispäivystyksen ja asumisyksiköiden henkilökuntaan kuuluu 30 työntekijää: osastonhoitaja (yksikön vastuuhenkilö), vastaava ohjaaja (yksikön vastuuhenkilön varahenkilö), sosiaalityöntekijä (virassa), sosiaaliohjaaja, kaksi sairaanhoitajaa, 9 vastaavaa hoitajaa ja 14 ohjaajaa ja työtoiminnan ohjaaja. Ohjaajat ja vastaavat hoitajat ovat lähihoitaja ja/tai sosionomitukinnon suorittaneita. Työntekijät

työskentelevät yhtenäisenä tiiminiä työpisteitä vaihdellen. Työntekijöitä (ohjaaja ja vastaavat hoitajat) 3-vuorotyössä on minimissään 4 työntekijää ympäri vuorokauden. Arkipäivisin työntekijöitä voi olla 5 ja lisäksi päivätyötä tekevä henkilökunta.

Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja ovat koko talon asiakkaiden saatavilla. Työskentely painottuu asumispäivystyksen asiakkaiden parissa tehtävään työhön. Sairaanhoidajat työskentelevät koko talon asiakkaiden parissa. Lähiesihenkilö ei pääsääntöisesti osallistu asiakastyöhön.

Henkilökuntaa pyritään jakamaan joustavasti työpisteiden välillä, mikäli jossakin on henkilökunnan määrässä vajausta. Mikäli resurssit koetaan riittämättömiksi, asiasta informoidaan ylempää tahoa.

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut tai esihenkilö tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista

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](#)

Uusilta pitkäaikaisilta sijaisilta ja vakituksilta työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteri.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa 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](#)

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Uudet työntekijät perehdytetään työhön perehdytys suunnitelman mukaisesti. Tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa lähiesihenkilö ja työntekijän oma tiimi. Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä. Asumispalveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että jokaisella uudella työntekijällä on oma perehdytys suunnitelma käytössään ja vuorossa olevat työntekijät osallistuvat kukin vuorollaan uuden työntekijän perehdyttämiseen. Uutta työntekijää ei jätetä yksin, vaan työskennellään työparina. Näin varmistetaan erityisesti asiakas- ja henkilökuntaturvallisuuteen sekä lääkehoitoon liittyvien käytäntöjen perehdytyksen sujuminen. Tavoitteena on, että uusi tai esimerkiksi pitkältä vapaalta palaava työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti kiinni tehokkaaseen työntekoon. Perehdytyksen avulla työntekijä myös pääsee organisaation ja työyhteisön jäseneksi sekä tuntee itsensä tervetulleeksi. Perehdytyksen ytimessä on varsinainen uuden tai palaavan henkilön työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä työkäytännöt, asiakas- ja työturvallisuuteen vaikuttavat asiat, lainsäädäntö, järjestelmät sekä laitteet. Uusi tai palaava työntekijä saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään sekä selvittämään myös omatoimisesti asioita. Opiskelijoille nimetään erikseen oma ohjaaja harjoittelujakson ajaksi.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Työvuoroihin suunnitellaan ennalta riittävä henkilöstömitoitus. Tarvittaessa koko henkilökunta auttaa muita tiimejä resurssien niin salliessa. Vain aivan välttämättömissä tilanteissa turvaudutaan henkilöstö-palveluyritykseen lyhyiden sijaisuuksien

järjestämiseksi (esim. äkilliset sairauspoissaolot jne.). Henkilöstötilannetta seurataan asumispalveluyksikön vastuuhenkilön toimesta aktiivisesti ja panostetaan henkilöstön perehdytykseen ja työn tukirakenteiden toimivuuteen.

Lyhytaikaisten sijaisten rekrytointi on lähtökohtaisesti vain asumispalveluyksikön vastuuhenkilön (TASTUssa osastonhoitaja) tehtävä. Mikäli äkillinen sairauspoissaolo tms. tapahtuu virka-ajan ulkopuolella, hoitavat työssä olevat henkilöt asian vuoronvaihdon, työvuoroja jatkamalla tai aikaistamalla tai sijaislistalta. 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. Ongelmien ilmaantuessa pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoiden.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. Erityisesti TASTUn asumispäivystyksen osalta seurataan säännöllisesti yksikön käyttöastetta. Työntekijät on ohjeistettu tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia HaiPro -järjestelmässä ja TASTUn asumispäivystyksen toimintaa kehitetään muuttuvan toimintaympäristön tarpeiden perusteella jatkuvasti. Asioista viestitään aktiivisesti vastuuhenkilön ja palvelupäällikön toimesta organisaation johtamisrakenteen mukaisesti.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos 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](#)

TASTUn asumispäivystyksessä ja asumisyksiköissä työskennellään lähtökohtaisesti moniammatillisissa (sosiaali- ja terveydenhuolto) työryhmissä. Asiakkaiden tiedot kirjataan tarkoituksenmukaisella 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. TASTUn asumispäivystyksen ja asumisyksiköiden henkilökunta tukee asiakkaita yksilöllisesti myös yksikön ulkopuolella tapahtuvissa terveydenhuollon asioinneissa, muissa asioiden hoidossa tai esimerkiksi jatkoasumiseen liittyvissä haastatteluissa asunnontarjoajien luona ym.

TASTUn asumispäivystyksen ja erityisesti asumisyksiköiden 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 laitos- tai asumispalveluihin on turvattava tarpeenmukaisen hoidon jatkuvuus (27§, 28§).

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös

ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa. Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä myös moniammatillinen ja hallintorajat ylittävä asiantunti-joista koostuva STOP-työryhmä. STOP-työryhmä on tarkoitettu paljon päihde- ja mielenterveyspalveluita tarvitseville asiakkaille, jotka hyötyvät yhteisestä, laaja-alaisesta ja moniammatillisesta asiakassuunnitelmasta, esimerkiksi päihde- ja mielenterveys- sekä asumisen asioissa.

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

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

TASTUn asumispäivystys ja asumisyksiköt muodostavat yhden asumispalveluyksikön kokonaisuuden osoitteessa Väkipyöränkatu 9, 33720 Tampere. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Y-säätiöltä. Asumispäivystyksen tiloissa huoneet ovat lähtökohtaisesti yhden tai kahden hengen huoneita, mutta päivystyksen korkean käyttöasteen vuoksi huoneisiin joudutaan säännöllisesti sijoittamaan useampia henkilöitä. Asumispäivystyksessä ja Viisikossa asuminen on tilapäistä ja lyhytaikaista, minkä vuoksi asiakas voi tuoda mukanaan vain pienen määrän omaisuuttaan (esim. vaihtovaatteet, hygieniatarvikkeet jne.). Kaikissa asumispalveluyksikön huoneissa on wc ja suihku, myös asumispäivystyksessä.

Asumispäivystyksessä on oleskelutila ja yhteiskeittiö, jotka ovat kaikkien asukkaiden käytettävissä. Yhteiset ruokailut tapahtuvat erillisessä ruokasalissa.

TASTUn asumisyksikössä asiakkaille laaditaan omat vuokrasopimukset, vuokranantajana Pirkanmaan hyvinvointialue. Asiakkaiden kanssa käydään läpi päihteettömyyteen sitoutuminen. Vuokra-asunnoissa on wc- ja suihkutilojen lisäksi oma pieni keittiönurkkaus varustuksineen ja asunnot ovat kalustettuja. Vuokra-asuntoon muuttava asiakas voi käyttää myös omia kalusteita ja sisustaa asuntoa mieleisekseen kodiksi. Myös asumisyksiköissä on oleskelutiloja ja yhteiskeittiö, joissa järjestetään asiakkaille ryhmätoimintaa jne. Yhteiset ruokailut tapahtuvat erillisessä ruokasalissa yksikön 1. kerroksessa. Asukkaan vuokra-asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen pidemmänkään poissaolon aikana.

TASTUn asumispalveluyksikön sauna on käytettävissä määrättyinä aikoina koko talon asukkaille. Samoin kuin piha-alueen varastorakennuksessa sijaitseva biljardihuone. Asumisyksiköissä saa vastaanottaa vieraita kuten omassa kodissaan, vieraiden yöpymisistä kuitenkin keskustellaan ja sovitaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Tällä käytännöllä pyritään tukemaan asiakkaiden päihteetöntä asumista.

Asumispäivystykseen ei toiminnan luonteen vuoksi voida ottaa vastaan asiakkaiden talon ulkopuolisia vieraita, vaan tapaamiset ohjataan toteuttamaan talon ulkopuolella. TASTUn asumispäivystyksen ja asumisyksikön henkilökunnan tilat ovat erilliset, joihin on pääsy vain asumispalveluyksikön työntekijöillä. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takan/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työ-pisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei ole asumispalveluyksikön siivous-palveluiden vastuulla.

Lääkinnälliset laitteet

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen Palveluysiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluysiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluysikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.
- Lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.
- Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi

Asumispalveluysikön turvallisuuskäytännöt

TASTUn asumispalveluysikössä on sähkölukot, joita käytetään avainkortteilla. Avainkortteja on henkilöstön lisäksi käytössä asiakkailla asumispäivystyksen päihtyneiden osaston asiakkaita lukuun ottamatta. Tallentava kameravalvonta on käytössä piha-alueille ja yleisiin tiloihin sekä asumispäivystyksen päihtyneiden asiakashuoneisiin sekä lääkekaapeille. Valvontakameratallenteita pääsee selaamaan osastonhoitaja ja Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelujen kameravastaava.

Turvaranneke hankitaan asukkaalle tarvittaessa. Vain henkilö, joka menee asiakkaan apuun, kuittaa kutsun vastaanotetuksi. Mikäli asiakkaalla on käytössä turvaranneke, testataan sen toimivuutta kuukausittain.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asumisyksikön asiakkaiden omaohjaajat huolehtivat asiakkaiden käytössä olevien apuvälineiden toimivuudesta ja ovat tarvittaessa yhteyttä apuvälineyksikköön.

Asumispalveluyksikön oma henkilöstö huolehtii yksikön omien laitteiden toiminnasta.

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

Tastussa on käytössä vain Pirhassa yleisesti käytössä olevia tietoturva-arvioinnin läpäisseitä tietojärjestelmiä

Tietosuoja ja tietoturva

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan 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.

Esihenkilö seuraa henkilöstön tietoturvan noudattamista ja vaadittujen kurssien suorittamista.

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](#)

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Sosiaalihuollon palvelutehtävässä syntyvä asiakastieto kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään ja terveydenhuollon tieto potilastietojärjestelmä Pegasokseen (Omni365). Syksyn 2024 aikana asumispalveluyksikön työntekijät koulutetaan käyttämään Pirkanmaan hyvinvointialueella käyttöönotettavaa Saga-asiakastietojärjestelmää.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa kirjaaminen on jokaisen asumispalveluyksikön työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelua ryhdytään toteuttamaan. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Kirjaukset tehdään viipymättä. TASTUn asumispäivystyksessä ja asumisyksiköissä työvuorossa tapahtuneet asiat kirjataan viimeistään työvuoron päätteeksi. Lääke-hoitoon liittyvät asiat kirjataan samoin viipymättä väärinkäsitysten ja väärinkäyttöjen välttämiseksi. 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

Asiakas koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi ja hoidon toteutumiseksi. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen,

seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkää ja ymmärrettävää kieltä.

Tietosuoja ja henkilötietojen oikea käsittely

Tietosuoja on huomioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisessä ja asumispalveluyksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijät perehdytetään työhön tullessa hyvinvointialueen yleiseen tietosuojaohjeistukseen. 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. Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi-sivustolta löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen 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. Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän tulee käydä Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus. Merkintä kurssin suorittamisesta tallentuu Pirkanmaan hyvinvointialueen hr-järjestelmään.

Lisäksi henkilöstön tulee osallistua alan sisäisiin tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin koulutuksiin soveltuvin osin. Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Esihenkilö tuo työkokouksiin lisäksi yksikkökohtaista tietoa. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta vastaa esihenkilö.

Asumispalveluyksikkö on osa Asumisen ja osallisuuden vastuualuetta ja myös sen käytössä on sosiaalihuollon yhteinen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste.

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](#)

TASTUn asumispäivystys ja asumisyksiköiden lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 19.1.2024. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuus ja päivittäminen on asumispalveluyksikön vastuuhenkilön (osastonhoitaja) vastuulla ja hän huolehtii asiasta yhdessä sairaanhoitajien ja muun henkilöstön kanssa. Asumis-palveluyksikön vastuuhenkilö varmistaa, että asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on jatkuvasti ajantasainen ja sitä sovelletaan käytännössä. Lisäksi hän vastaa siitä, että kaikki työntekijät, myös sijaiset, perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja siinä tapahtuviin muutoksiin. Asumispalveluyksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

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)

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

TASTun asumispäivystys ja asumisyksiköissä 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. Terveyden- ja sairaanhoitoa koskevien ohjeiden noudattaminen varmistetaan henkilökunnan jatkuvalla kouluttamisella, tiedotuksella sekä tarkoilla kirjaamiskäytännöillä potilastietojärjestelmä Pegasokseen (Omni365). Asiakkaita kannustetaan huolehtimaan myös hammashoidostaan ja asumispalveluyksikön työntekijät tukevat asiakkaita tässä kunkin yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Kiireetöntä sairaanhoitoa tarvitsevat asiakkaat ohjataan asioimaan omalla terveysasemalla tarvittaessa asumispalveluyksikön ohjaajien tuella. Kiireellistä sairaanhoitoa tarvitsevat asiakkaat toimitetaan Acutan päivystykseen ohjeistusten mukaisesti.

Asumispalveluyksikössä toteutuu myös perusterveydenhuollon lääkärin vastaanotto viikoittain. Tämä vastaanotto on tarkoitettu niille asiakkaille, joilla ei ole muuta terveydenhuollon hoitokontaktia vielä olemassa. 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.

TASTUn asumispäivystys ja asumisyksiköiden työntekijät kantavat kokonaisvastuun asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvistä asioista ja siten myös infektioiden torjunnasta. Pitkäaikaissairaiden asumisyksikön asiakkaiden hoidossa tehdään asiakkaan tilanteen mukaisesti moniammatillista yhteistyötä niin yksikön sisällä kuin mahdollisten muiden hoitotahojen kanssa. Asumispäivystyksen asiakkaiden

terveydentilaa arvioidaan ja tilanteen mukaan ohjataan omatoimisuuteen tai tuetaan joko kiireelliseen hoitoon tai esimerkiksi asumispalveluyksikön toimijoiden avulla asioimaan oikealla taholla.

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

TASTUn asumispäivystys ja asumisyksiköissä riskienhallinnan perustana on koko työyhteisössä jaettu ymmärrys turvallisuuskulttuurista. Tiimityö on vahvaa ja pitkäaikainen kokemus yhdistyy organisaation yhteisiin toimintakäytänteisiin. Näin pyritään varmistamaan asiakkaiden saaman palvelun laatu ja myös asumispalveluyksikön turvallisuus. Yksikössä jokainen kantaa vastuun siitä, että yhdessä sovittuja toimintakäytänteitä noudatetaan ja mahdolliset epäkohdat tai tunnistetut uudet riskit tunnistetaan ja raportoidaan sovitusti.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

TASTUn asumispäivystyksessä suurimmat tunnistetut riskit liittyvät päihtyneiden asiakkaiden käyttäytymiseen liittyvään uhkaavuuteen ja väkivaltaisuuteen. Uhkaava käyttäytyminen voi kohdistua sekä toisiin asiakkaisiin että työntekijöihin. Tilanteita pyritään tämän vuoksi ennakoimaan ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä eri tiimien kesken tai 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

häätäkeskukseen lisäävun saamiseksi asiakkaalle ja hänen toimittamiseksi palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin.

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

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](#)

TASTUn asumispäivystys ja asumisyksiköiden 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

Riskejä seurataan henkilökunta- ja asiakaspalautteista sekä HaiPro- ilmoituksista.

Nämä käsitellään henkilökuntakokouksissa ja jatkuvalla toiminnalla sekä vuorovaikutuksella pyritään mahdollisimman pitkälle ehkäisemään riskitilanteet.

Hygieniaohjeistusta ja infektioiden torjuntaan liittyviä asioita käsitellään henkilöstökokouksissa. Mikäli havaitaan hygieniaohjeiden vastaista toimintaa, puututaan siihen välittömästi. Käytännöistä keskustellaan ja tiedotetaan kokouksissa. Henkilöstö suorittaa infektioiden torjunnan verkkokurssin. TASTUn asumispäivystys ja asumisyksiköistä tehdään myös aktiivista yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan sekä infektiolääkärin kanssa, koska yksikössä työskennellään jatkuvasti hyvin haa-voittavissa olosuhteissa elävien ja sitä kautta suuremmassa tartuntatautivaarassa olevien asiakkaiden kanssa.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

Ulla-Maija Höglund, ulla-maija.simppa@pirha.fi, p. 040 015 9663

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

Henkilöstö suorittaa vaadittavat verkkokoulutukset ja esihenkilö seuraa sekä varmistaa henkilöstön osaamista riskienhallintaan liittyen.

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.

TASTUn asumispäivystys ja asumisyksiköissä siivous- ja ruokahuolto hankitaan Voimialta. Palvelun-tuottaja on UusiEra. Laatukäyntejä pidetään kuukausittain ja tarpeen mukaan annetaan välitöntä palautetta Voimialle ja UusiEralle.

Asumispäivystyksen päihtyneiden osaston asiakashuoneita, sekä talon yhteisiä tiloja siivotaan UusiEran toimesta päivittäin. Asumispäivystyksen huoneet tyhjennetään säännöllisesti myös asiakkaiden tavaroista, jotta huone pystytään siivoamaan perusteellisemmin säännöllisesti myös esim. sängyn/patjan osalta. Samalla vaihdetaan asiakkaiden liinavaatteet. Liinavaatteet ja pyyhkeet tulevat laitospesulasta asumispäivystyksen asiakkaille. Omat vaatteet pestään pääsääntöisesti itse asumispalveluyksikön pyykkikoneella ja ohjaajien tuella.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

Asumispalveluyksiköissä kannustetaan henkilöstöä valppauteen varautumisenkin osalta. Kriittisen infrastruktuurin häiriöiden varalta varautuminen tarkoittaa sähkö-, vesi-, lämpö ja tietoliikenneyhteyksien häiriöihin varautumista.

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.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

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

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään asumispalveluyksikön vastuuhenkilön toimesta läpi henkilökunta- ja yhteisökokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen.

Asumispalveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan asumispalveluyksikön arjessa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa

havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Esihenkilö huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään läpi henkilöstökokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein.

Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen. Edelleen esihenkilö huolehtii myös siitä, että omavalvontasuunnitelman kirjauksia toteutetaan yksikön arjessa.

Omavalvonnan raportointi

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

Tampereella 2.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Sirpa Kuisti

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Maria Päivänen, vastuualuejohtaja



Seuraa meitä somessa.