

Pirkanmaan hyvinvointialue



Nokian päihdeasumisyksikkö
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	4
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
3.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	8
3.4	Muistutusten käsittely	12
3.5	Henkilöstö	13
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	16
3.8	Toimitilat ja välineet	19
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	21
3.11	Infektioiden torjunta	22
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	23
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	25
4	Omaevalvonnan riskien hallinta	26
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	26
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 27	
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	29
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
5	Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30
5.1	Toimeenpano	30
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30
6	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	31

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)
Y-tunnus 3221308-6
Palveluyksikön nimi Nokian päihdeasumisyksikkö
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Yksikön osoite: Välikatu 2, 37100 NOKIA Yksikön vastuhenkilö: Pilvi Sipiläinen p. 040 514 8996, sähköposti pilvi.sipilainen@pirha.fi
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Nokian päihdeasumisyksikössä on 6 asumispalvelupaikkaa, joista kaksi on varattu intervalliluonteisiin asumisen tukijaksoihin. Lisäksi yksikkö tarjoaa tuetun asumisen palvelua asiakkaiden omiin vuokra-asuntoihin.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Nokian päihdeasumisyksikössä toteutetaan matalan kynnyksen määräaikaista asumispalveluita päihde- ja mielenterveyskuntoutujille, jotka ovat asunnottomia tai joilla on asunnottomuuden uhka. Yksikössä on 6 kevyen tuen yhteisöllisen asumisen paikkaa, joista kaksi on varattu intervallimuotoiseen, lyhytaikaiseen asumiseen. Lyhytaikaisen asumisjakson aikana tuetaan päihteettömyyttä, toimintakykyä ja itsenäisiä asumisen taitoja.

Nokian päihdeasumisyksikössä tuotetaan myös tuetun asumisen palvelua asiakkaiden omiin vuokra-asuntoihin. Kotiin vietävien tuetun asumisen palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaiden asumistaitoja ja -valmiuksia sekä päihteettömyyttä. Työote on kuntouttava ja sen avulla ehkäistään toimintakyvyn laskua sekä tuetaan itsestä huolehtimisen taitoja (esim. hygienia, arjen asioiden hoito jne.). Kotihoidon kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden lääkehoidon toteuttamiseksi.

Nokian päihdeasumisyksikön palveluihin saavutaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen ohjaamana, sosiaalityöntekijän tekemän palvelupyynnön perusteella. Nokian päihdeasumisyksikön 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. Nokian päihdeasumisyksikön toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot sekä asumisyksikön omat arvot, joista on yhdessä asumisyksikössä sovittu. **Työikäisten sosiaalityön mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden yhteisenä tavoitteena on asukkaiden toimintakykyä vahvistava, kuntouttava ja hyvä arki.**

Nokian päihdeasumisyksikön arvot ovat ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, luottamus ja oikeudenmukaisuus.

Nokian päihdeasumisyksikön toimintaperiaatteita ovat mm. 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 yhteisöpalaverissa sekä arjen kohtaamisissa asiakkaiden ja henkilökunnan kesken.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut työikäisten sosiaalityön Asumispalveluiden palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori yhdessä Nokian päihdeasumisyksikön vastuuhenkilön Pilvi Sipiläisen sekä Nokian päihdeasumisyksikön henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa on laadittu yhteistyössä Työikäisten sosiaalityön muiden asumispalveluyksiköiden ja myös muiden vastuuyksiköiden kanssa siltä osin, kuin se Nokian päihdeasumisyksikön näkökulmasta on ollut tarkoituksenmukaista. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään jatkossa Työikäisten sosiaalityön eri asumispalveluyksiköiden yhteistyönä sekä kunkin asumispalveluyksikön johdon ja työntekijöiden yhteistyönä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilöt 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 8996

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Työikäisten sosiaalityön 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 asumispalveluyksiköiden tiimeissä läpi vähintään kerran vuodessa tai useammin aina, kun päivityksiä tehdään.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Työikäisten sosiaalityön asumispalveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä henkilökunnan toimitiloissa, asiakastiloissa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen intra- ja internet-sivuilla. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään säännöllisesti läpi työntekijöiden kanssa henkilökuntakouksissa sekä asukkaiden kanssa yhteisökokouksissa.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Nokian päihdeasumisyksikön vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omaevalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Haittatapahtumat sekä mahdolliset epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-lomakkeella ja käsitellään viipymättä.

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 ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Nokian päihdeasumisyksikössä vastataan osaltaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamista palveluista alueen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asumispalveluyksikössä järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluita (tuettu asuminen ja yhteisöllisen asumisen

palvelu), joiden yhteydessä tarjotaan myös esimerkiksi sosiaalityön, sosiaaliohjauksen sekä sosiaalisen kuntoutuksen palveluita. Asumispalveluyksikössä tehdään myös yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen muiden toimijoiden kanssa asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti (esim. mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoidon palvelut jne.).

Työikäisten sosiaalityön 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.

Nokian päihdeasumisyksikössä 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. Asukkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään myös pyydetään suullista tai kirjallista palautetta (palautelaatikko). Erillinen asiakaskysely pyritään järjestämään vuosittain. Henkilöstö arvioi toimintaa ja toteuttaa jatkuvaa omavalvontaa. Mikäli palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia, henkilöstö ottaa asian puheeksi oman esihenkilön kanssa, henkilöstökouksissa 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 tietojärjestelmäudistukset ja kirjaamisen toteuttaminen aiheuttavat jatkuvaa kehittämistä osana asiakas- ja potilastiedon kirjaamisen kokonaisuutta. Työikäisten sosiaalityön asumispalveluissa siirrytään vuosien 2024 - 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

Työikäisten sosiaalityön 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.

Nokian päihdeasumisyksikön turvallisuuskäytännöt käydään uuden asiakkaan kanssa aina tarkasti läpi. Nokian päihdeasumisyksikön asiakkuus perustuu aina vapaaehtoisuuteen, eikä asiakkaiden kanssa toimittaessa ole käytettävissä asiakkaita rajoittavia toimenpiteitä minkään lainsäädännön nojalla. Asiakas- ja työturvallisuuden turvaamiseksi yksikössä on sovittu työkäytännöt asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puuttumista vaativiin tilanteisiin (esim. väkivaltainen tai uhkaava käyttäytyminen, päihteiden asumispalveluyksikön alueelle tuominen jne.). Mikäli asiakkaan hallusta löytyy laittomia päihteitä, henkilökunta tarjoaa asiakkaalle vaihtoehdoksi luovuttaa ne henkilökunnalle tai poistua alueelta.

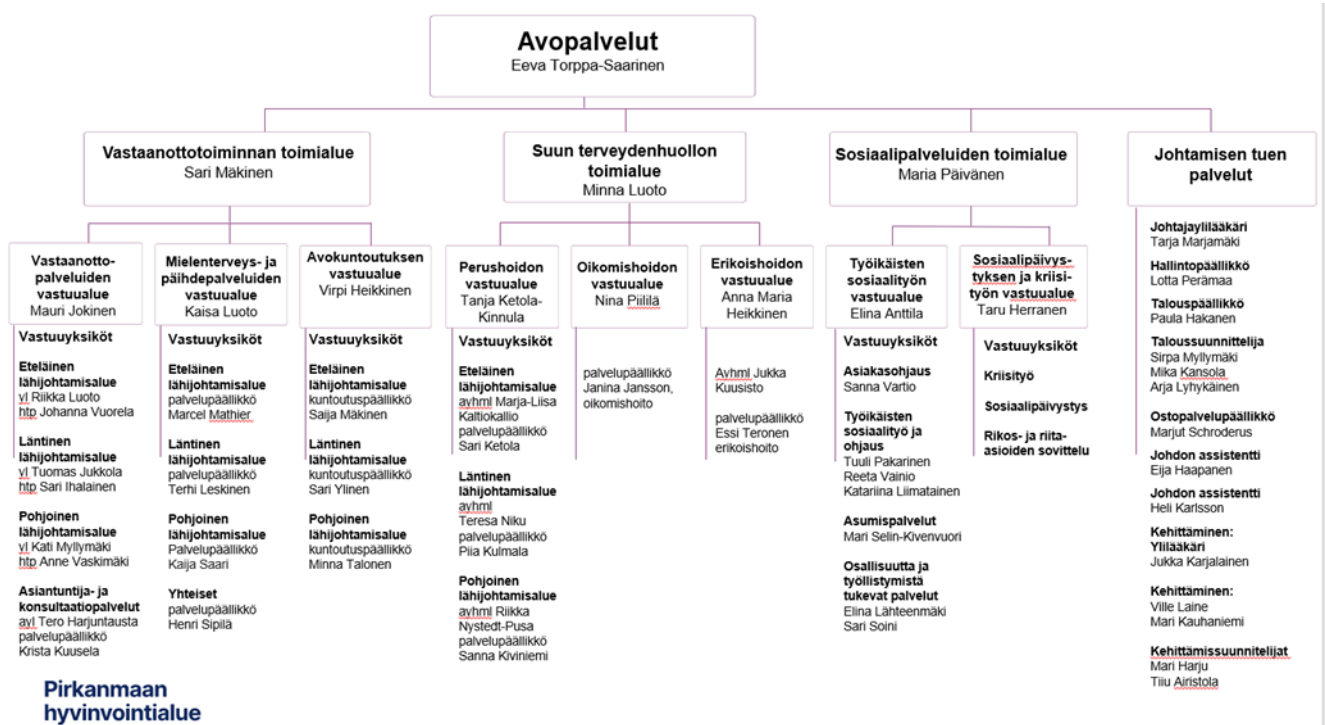
Nokian päihdeasumisyksikön työntekijöiden on jokaisen asiakkaan kohdalla arvioitava syntyvistä tilanteista aiheutuvaa uhkaa yksikön asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudelle sekä toimittava koko tilanteen ajan itsemääräämisoikeutta, ihmisarvoa ja avoimuuden periaatteita kunnioittaen.

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. Valvontalaikiin perehdyttäminen kuuluu asumispalveluyksiköiden henkilöstön perehdytysuunnitelmaan ja ilmoituksen tekemisen ohjeistus on helposti saatavilla yksikön omasta intranetistä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Nokian päihdeasumisyksikkö on osa Työikäisten sosiaalityön asumispalvelujen kokonaisuutta. Asumispalvelujen vastuuyksikkö kuuluu Työikäisten sosiaalityön vastuualueelle, Sosiaalipalvelujen toimialueelle ja Avopalvelujen palvelulinjalle.



Työikäisten sosiaalityön asumispalveluyksiköissä vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä, yksikön vastuuhenkilöllä että palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöyys. 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.

Nokian päihdeasumisyksikön palvelujen laadusta vastaavat:

- palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi, puh. 040 639 7900
- esimies Pilvi Sipiläinen, pilvi.sipilainen@pirha.fi, p. 050 3958 826

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Oikeus asumispalveluihin

Nokian päihdeasumisyksikössä tuotetaan sosiaalihuoltolain mukaista yhteisöllistä asumista sekä tuetun asumisen palvelua. Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkeaan iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi (21 b§).

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

Palvelutarpeen arviointi

Nokian päihdeasumisyksikköön hakeudutaan sosiaalityöntekijän laatiman palvelutarpeen arvioinnin perusteella, Pirkanmaan hyvinvointialueen asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen ohjaamana. 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 sosiaali- huoltolain mukaista asiakassuunnitelmaa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilö- kohtainen, päivittäinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelman tavoit- teena on auttaa asiakasta saavuttamaan hänen kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet sekä auttaa asu- mispalveluyksikön työntekijöitä tukemaan asiakasta näiden tavoitteiden saavuttamisessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä asumispalveluyksikön päivittäisten kirjausten avulla myös viestitään esimer- kiksi 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, tilanteen mukaan myös moniammatillisessa työryhmässä. Se kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Siirryttäessä käyttämään sosiaalihuollon uutta asiakastietojärjestelmää tar- kennetaan 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 liit- tyviä asioita järjestelmään.

Asumispalveluyksikön ohjaajat seuraavat ja päivittävät suunnitelmaa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on tarkistettava ilman aiheetonta viivytystä silloin, kun henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palvelu- tarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia. Ohjaajat seuraavat ja päivittävät suunnitelmaa ja teke- vät 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 tukemi- sen vaihtoehtoja. Kaikessa työskentelyssä huomioidaan asiakassuhteen luottamuksellisuus sekä yh- teistoiminta asiakkaan kanssa asiakkaan kulloisenkin voinnin mukaan.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Sosiaalihuollon palveluissa työskentelevien ammattilaisten tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asi- akkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja

toteuttamiseen. Nokian päihdeasumisyksikössä kohdataan erityisen haavoittuvissa olosuhteissa eläviä henkilöitä, joiden arvostavaan kohtaamiseen sekä perusoikeuksien toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Miten Nokian päihdeasumisyksikössä 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.

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

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 päihdeasumisyksikön toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

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

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 Nokian päihdeasumisyksikön 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 Pirhan potilasasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. 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 pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden

kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omaavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](http://pirha.fi)

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 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Palveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Asumispalveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nokian päihdeasumisyksikössä työskentelee esihenkilö (sosionomi) ja neljä ohjaajaa (lähihoitaja). Esihenkilön työajasta % on varattu hallinnollisiin tehtäviin. Kaikki yksikön työntekijät osallistuvat sekä yksikössä toteutettavaan asumispalveluun että tuetun asumisen palvelun tuottamiseen.

Ammattioikeuden varmistaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa täyttöluvan hakemisella. Täyttöluvan myöntää palvelulinjajohtaja (Avopalvelut). Jokaiseen yli 13 päivää kestävään työ- tai virkasuhteeseen tulee hakea täyttölupa. Täyttölupamenettelyn jälkeen haetaan KuntaRekry-järjestelmän kautta rekrytointivaltuutus, jolloin henkilöstöpäällikkö ja hyvinvointikoordinaattori käyvät vielä rekrytoinnin läpi.

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

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

Lyhytaikaisiin sijasuuksiin (13 päivää tai alle) vakituisen työntekijän poissa ollessa, haetaan sijainen ensisijaisesti Tempore henkilöstöpalvelun kautta. Lyhytaikaiset sijaiset haastatellaan tällöin henkilöstöpalveluyrityksen toimesta.

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 Pirhan henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutustilastoa. Koulutuksiin ilmoitaudutaan 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.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työikäisten sosiaalityön asumispalveluyksiköissä työvuoroihin suunnitellaan ennalta riittävä henkilöstömitoitus. Tarvittaessa koko henkilökunta auttaa muita tiimejä resurssien niin salliessa. Vain aivan

välttämättömissä tilanteissa turvaudutaan henkilöstöpalveluyritykseen 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 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 määräaikaisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Ongelmien ilmaantuessa pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoiden.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. Työntekijät on ohjeistettu tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia HaiPro -järjestelmässä ja toiminnan kehittäminen on jatkuvaa. Asioista viestitään aktiivisesti vastuuhenkilön ja palvelupäällikön toimesta organisaation johtamisrakenteen mukaisesti.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](#)

Nokian päihdeasumisyksikön asiakkaiden tiedot kirjataan tarkoituksenmukaisella ja ohjeisiin perustuen Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään eri viranomais- ja yhteistyötahojen kesken asiakas- tai asiakohtaisia yhteistyöpalavereita tai edistetään muutoin asioiden suunnitelmallista etenemistä puhelimitse ym. Nokian päihdeasumisyksikön henkilökunta tukee asiakkaita yksilöllisesti myös yksikön ulkopuolella tapahtuvissa terveydenhuollon asioinneissa, muissa asioiden hoidossa tai esimerkiksi jatkoasumiseen liittyvissä haastatteluissa asunnon- tarjoajien luona ym.

Nokian päihdeasumisyksikön 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 erikoissairanhoidon 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 asiantuntijoista koostuva STOP-työryhmä. STOP-työryhmä on tarkoitettu paljon päihde- ja mielenterveyspalveluita tarvitseville asiakkaille, jotka hyötyvät yhteisestä, laaja-alaisesta ja moniammatillisesta asiakas-suunnitelmasta, 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.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Nokian päihdeasumisyksikkö toimii osoitteessa Välikatu 2, 37100 Nokia. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Nokian kaupungilta. Nokian päihdeasumisyksikön rakennus on vanha ja osin erittäin huonokuntoinen sekä nykyiseen käyttöönsä epäkäytännöllinen (mm. esteelliset tilat) ja jopa asiakas- ja työturvallisuuden kannalta epätarkoituksenmukainen. Toimitilapalvelujen kanssa etsitään uutta toimitilaa Nokian päihdeasumisyksikön toimintaa varten nykyisen vuokrasopimuksen päättyessä.

Nokian päihdeasumisyksikössä on sekä yhden että kahden hengen huoneita. Wc- ja pesutilat ovat yhteisiä, samoin keittiö- ja ruokailutilat sekä yhteinen oleskelutila, jossa järjestetään myös talon ryhmätoimintaa. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen pidemmänkään poissaolon aikana. Asukkaat voivat ottaa myös omia vieraita vastaan asunnollaan, talon sääntöjä noudattaen.

Päihdeasumisyksikön alakerrassa toimii Nokian päiväkeskus, jossa asiakas voi osallistua sekä ruokailuihin nimelliseen hintaan että erilaiseen ryhmätoimintaan. Päihdeasumisyksikön kellarikerroksessa sijaitsee talon sauna, joka on tiettyinä ajankohtina myös tuetun asumisen palvelun asiakkaiden käytettävissä.

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

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä 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

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluysikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan 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: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://lääkintätekniiikka-intra.pirha.fi)

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.

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.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Marko Immonen

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Asumispalveluyksikön turvallisuuskäytännöt

Nokian päihdeasumisyksikön tiloista johtuen asiakkaiden toimintakyvyille asetetaan joitakin vaatimuksia. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta on ensinnäkin huomioitava talon esteellisyys ja tilojen vanhanaikaisuus, mikä asettaa haasteita mm. wc- ja pesutilojen käytettävyydelle. Toisaalta talon sokkeloisuus ja monet yhteiskäyttötilat asettavat haasteita myös työturvallisuudelle. Käytännössä Nokian päihdeasumisyksikön asumispalveluun ehdotettavat henkilöt haastatellaankin tarkasti ennen asumispalvelun heille tarjoamista, jotta voidaan varmistua palvelun vastaavan asiakkaan tarpeisiin.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asumispalveluyksikön 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.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa 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.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Nokian päihdeasumisyksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään syksyllä 2024. 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.

3.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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 torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa)

Nokian päihdeasumisyksikössä uusi asiakas haastatellaan ja havainnoidaan mahdollisten infektioiden varalta. Tarvittaessa asiakas ohjataan saamaan hoitoa terveydenhoidon palveluista ja ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä hygieniahoitajaan. Asiakkaita kannustetaan huolehtimaan myös hammashoidostaan ja asumispalveluyksikön työntekijät tukevat asiakkaita tässä kunkin yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti.

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

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

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi/tietosuoja-ja-tietoturvaohjeet)

Sosiaalihuollon palvelutehtävissä syntyvä asiakastieto kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. 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. Nokian päihdeasumisyksikössä työvuorossa tapahtuneet asiat kirjataan viimeistään työvuoron päätteeksi.

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 vaitiolo-velvollisuudesta. Asiakastiedon välittämiseen on jokaisella käytössä suojattu sähköposti. [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi](https://www.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 soveltuvien osien. 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 Työikäisten sosiaalityön vastuualuetta ja myös sen käytössä on sosiaali-
huollon yhteinen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, 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>

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 päihdeasumisyksikön 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.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Nokian päihdeasumisyksikön 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.

Nokian päihdeasumisyksikössä suurimmat tunnistetut riskit liittyvät paitsi vanhanaikaisiin ja epäkäytännöllisiin tiloihin, myös asiakkaan päihde- tai mielenterveysongelmien aktivoitumiseen. Tilanteita pyritään tämän vuoksi ennakoimaan ja tarvittaessa tekemään ennakoiden yhteistyötä myös varti- ja poliisin kanssa. Riskejä liittyy em. tilanteissa myös asiakkaiden toimintaan itseään kohtaan – voi tapahtua esim. tapaturmia tai yliannostuksia. Asiakkaan tilannetta arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa

ollaan yhteydessä esimerkiksi hätäkeskukseen lisäavun saamiseksi asiakkaalle ja hänen toimittamiseen palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin.

Nokian päihdeasumisyksikössä myös tavanomaisimmat riskit liittyvät 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.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuden liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuden osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.*

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.

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

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

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla).

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun (valmisteilla).

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

Nokian päihdeasumisyksikön 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 raportoimisesta johdon tai työsuojeluviranomaisten tiedoksi. Ilmoittamisen prosessi käydään säännöllisesti läpi henkilökuntakokouksista ja käytännöistä keskustellaan työntekijöiden toiveiden mukaisesti tai yksikön vastuuhenkilön aloitteesta henkilöstökouksissa. 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

Riskejä seurataan henkilökunta- ja asiakaspalautteista sekä HaiPro- ilmoituksista. Nämä käsitellään henkilökuntakokouksissa ja jatkuvalla toiminnalla sekä vuorovaikutuksella pyritään mahdollisimman pitkälle ehkäisemään riskitilanteet.

Hygieniaohteistusta ja infektioiden torjuntaan liittyviä asioita käsitellään henkilöstökokouksissa. Mikäli havaitaan hygieniaohteiden vastaista toimintaa, puututaan siihen välittömästi. Käytännöistä keskustellaan ja tiedotetaan kokouksissa. Henkilöstö suorittaa infektioiden torjunnan verkkokurssin.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

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

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

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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 sopimusosapuolen kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Nokian päihdeasumisyksikköön ei hankita tukipalveluita ostopalveluina. Ruoka- ja siivouspalvelut tuotetaan yhteisössä itse, pyykkihuolto tapahtuu omatoimisesti kiinteistön tiloissa.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Varautumisen avulla varmistetaan organisaation kyky toimia mahdollisimman häiriöttömästi sekä huolehtia mahdollisista uusista ja poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Varautumiseen kuuluu valmiussuunnittelu, jatkuvuuden hallinta, henkilöstön kouluttaminen ja valmiusharjoitukset. Henkilökunnan perehdyttäminen, koulutus ja osaamisen kehittäminen ovat osa turvallisuustyötä ja perusta sille, että kaikista tilanteista selvitään.

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

Avopalvelut kirjoittavat vuoden 2024 aikana linjakohtaisen valmiussuunnitelman.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu Nokian päihdeasumisyksikön 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 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Nokian päihdeasumisyksikön omavalvontasuunnitelma on saatavilla sekä paperiversiona eri tiimien tiloissa niin työntekijöille kuin asiakkaille ja sähköisenä työntekijöiden teams-alustoilla sekä ulkoisilla ja sisäisillä nettisivuilla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen julkaisusuunnitelma päivittyi.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Yksikön vastuuhenkilö huolehtii yhdessä palvelupäällikön kanssa, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasi-
antuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia.
Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Työkäisten sosiaalityön asumispalveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmia seurataan jatkossa palve-
luyksiköiden vastuuhenkilöiden muodostamassa työryhmässä (vastuuyksikkötaso). Asumispalveluyk-
siköiden vastuuhenkilöt vastaavat omien yksiköidensä omavalvontasuunnitelmista ja päivittävät niitä
viipymättä tai vähintään neljän kuukauden välein. Työryhmän kokoontuessa kaksi kertaa vuodessa
tätä yksikkökohtaista seurantaan todennetaan ja voidaan tarvittaessa kiinnittää kaikissa asumispalvelu-
yksiköissä huomiota jossakin niistä tehtyihin havaintoihin.

Omavalvontasuunnitelmat käydään läpi asumispalveluyksiköiden tiimeissä tarpeen ja tilanteen mu-
kaan, kuitenkin aina, kun päivityksiä tehdään ja vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Nokia 10.10.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori
Toimialuejohtaja Maria Päivänen, sosiaalipalveluiden toimialue



Seuraa meitä somessa.