



Omavalvontasuunnitelma

Pispalan asumispalveluyksikkö

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	18
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	19
3.6 Henkilöstö.....	19
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	22
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	23
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	25
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	26
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	27
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	29
3.13 Infektioiden torjunta	30
4 Omavalvonnan riskienhallinta	31
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	31
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	32
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	34
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	34
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	35
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	36
5.1 Toimeenpano.....	36
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	36
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	38

Johdanto

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

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

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

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

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

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

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määritellyt 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 kuvattujen toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialue

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmi / Asumispalvelujen vastuuyksikkö / Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualue

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmi, Pispalan valtatie 58, 33270 TAMPERE

p. 040 801 6462

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmi on asunto ensin -periaatteen mukainen, nais erityinen asumispalvelukokonaisuus, joka muodostuu kriisiasuntojen ja yhteisöllisen asumispalvelun asuntojen kokonaisuudesta, sekä toukokuussa 2026 käynnistyneestä turvakotipilotista. Lisäksi yksiköstä pyritään käynnistämään kotiin vietävän sosiaalisen kuntoutuksen palvelu, asiakkaiden muuttaessa yksiköstä omiin hajasijoitettuihin asuntoihin.

Paikkamäärät: 23 yhteisöllisen asumispalvelun asuntoa, 7 kriisiasuntoa ja 3 turvakotipilotin asuntoa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen yhteisöllinen asuminen toteutuu kevyenä (asiakasmaksun perusteena olevat tunnit 5 tai 10 h/kk) tai vahvempana (asiakasmaksun perusteena olevat tunnit 20 h/kk) yhteisöllisenä asumisena. Yhteisöllisen asumispalvelun asuntoja on 23. Jokaiselle asukkaalle laaditaan oma vuokrasopimus ja asunnossa asutaan huoneenvuokralain mukaisesti. Yhteisöllinen asuminen rakentuu asunto ensin -periaatteelle. Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen yhteisössä noudatetaan yhteisesti sovittuja sääntöjä, joihin asiakkaat sitoutuvat asumispalveluun muuttaessaan ja joihin heitä tuetaan asumispalveluyksikön henkilökunnan toimesta. Yhteisten sääntöjen avulla varmistetaan kaikille turvallisen asumispalvelun toteutuminen. Yhteisölliseen asumiseen ohjaututaan yksikön turvakoti- ja kriisiasumisen palveluista tai Pirkanmaan hyvinvointialueen muista sosiaali- ja terveystalouksista Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen ja päihde- sekä riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen kautta.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä on seitsemän kriisiasuntoa, jotka on tarkoitettu täysi-ikäisille, Pirkanmaan hyvinvointialueen asunnottomille naisille, joilla on väkivallan uhkaa sekä päihde- ja mielenterveysongelmia. Kriisiasuntoihin hakeudutaan joko hyvinvointialueen muiden sosiaali- ja terveystalouksien kautta tai itsenäisesti. Kriisiasuntojakso on lyhytaikaista, tilapäisen asumisen palvelua.

Kriisiasuntojen asiakkaiden tilanteet kartoitetaan mahdollisimman pian heidän hakeuduttuaan palveluun ja palvelutarpeen arviointi tehdään asumispalveluyksikön sosiaalihuollon ammattihenkilöiden toimesta ja asiakkaan ajankohtaisen tarpeen mukaisessa laajuudessa (SHL 36§). Asiakkaille järjestetään heidän tarvitsemiensa palvelujen kokonaisuus ja sosiaalihuoltolain mukaiseksi omatyöntekijäksi nimetään tarvittaessa asumispalveluyksikön sosiaalityöntekijä. Kriisiasuntojen asiakkailla on käytettävissään yksikön sosiaalityön ja -ohjauksen palvelut ja heidän perustarpeistaan huolehditaan tilapäisasumisen aikana: ruoka, hygienia ja vaatehuolto.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä on kolme turvakotiasuntoa osana valtakunnallista turvakotiverkostoa. Turvakoti tarjoaa välitöntä kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua asumista sekä akuuttiin tilanteeseen liittyvää psykososiaalista tukea, neuvontaa ja ohjausta. Palvelua voi tarvittaessa käyttää myös nimettömänä. Emman Helmen turvakotipalvelu on valtakunnallinen pilotti vakavasti päihdeongelmallisille,

lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille naisille. Asiakkaan palvelutarve selvitetään aina ensin jossain toisessa Suomen turvakodissa. Mikäli tavallinen turvakotipalvelu ei ole vakavan päihdekäytön vuoksi asiakkaalle mahdollinen, Emman Helmen asumispalveluyksikön turvakotipilottiin siirtymistä voidaan selvittää yhdessä asiakkaan, ensisijaisen turvakodin ja Emman Helmen sosiaalityöntekijän kanssa. Turvakotipalvelujen järjestämisestä, ohjaamisesta, valtakunnallisesta yhteensovittamisesta, palveluverkoston kehittämisestä ja arvioinnista vastaa Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (Turvakotilaki 1354/2014)

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen toimintakäytäntöjä kehitetään jatkuvasti. Tavoitteena on esimerkiksi luoda yksiköstä omaan, hajasijoitettuun kotiin muuttaville suunnattu kotiin vietävän sosiaalisen kuntoutuksen palvelu sekä säännöllistä ryhmätoimintaa siten, että asiakas voisi osallistua siihen vielä hajasijoitettuun asuntoon muutettuaankin.

Toiminta-ajatus ja arvot

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

Arvot liittyvät työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot sekä asumisyksikön omat arvot, joista on yhdessä asumisyksikössä sovittu. Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualueen mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden yhteisenä tavoitteena on asukkaiden toimintakykyä vahvistava, kuntouttava ja hyvä arki.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmelle tärkeitä arvoja ovat kunnioittava ja arvokas kohtaaminen. Emman Helmessä pyritään luottamukselliseen ja eettiseen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja

oikeudenmukaisuus ohjaavat vahvasti Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä tehtävää työtä.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen toimintaperiaatteita ovat asunto ensin -mallin mukainen työskentely toipumisorientaation viitekehyksessä. Toiminnassa painottuvat jokaisen omat voimavarat, osallisuus, toivo sekä merkityksellisyys.

Arvot ja toimintaperiaatteet siirretään henkilöstölle perehdytyksessä ja niitä käydään säännöllisesti läpi yhdessä henkilökunnan kokouksissa ja kehittämistilaisuuksissa. Asiakkaille asumisyksikön 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

Omavalvontasuunnitelmaa ovat yhteistyössä päivittäneet asumispalvelujen palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, Pispalan asumispalveluysikkö Emman Helmen esihenkilö Christa Rajanti sekä asumispalveluysikön henkilöstö. Omavalvontasuunnitelmaa on laadittu yhteistyössä Asumispalveluiden vastuuyksikön muiden, oman tuotannon asumispalveluysiköiden ja myös muiden sosiaalipalvelujen vastuuyksiköiden kanssa siltä osin, kuin se Pispalan asumispalveluysikkö Emman Helmen näkökulmasta on ollut tarkoituksenmukaista. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään jatkossa Asumispalveluiden vastuuyksikön oman tuotannon asumispalveluysiköiden yhteistyönä sekä kunkin asumispalveluysikön johdon ja työntekijöiden yhteistyönä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi, p. 040 639 7900
esihenkilö Christa Rajanti, christa.rajanti@pirha.fi, p. 040 129 6337.

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 palveluysikössä vähintään kerran vuodessa.

Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualueella, oman tuotannon 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 nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

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

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä vastataan osaltaan Pirkanmaan hyvinvointialueen itse tuottamista asumisen palveluista alueen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asumispalveluyksikössä järjestetään yhteisöllistä asumista ja

kriisiasuntopalvelua tilapäisen asumisen palveluna sekä pilotoidaan valtion turvakotipalvelun järjestämistä lain ja asetusten sekä valvovien viranomaisten antamien ohjeistusten mukaisesti. Asumispalveluyksikössä tehdään myös yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen muiden toimijoiden kanssa asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti (esim. mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoidon palvelut jne.).

Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualueen asumispalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa ja toimintaa ohjaavat myös mm. terveydenhuoltolain sekä perustuslain säädökset, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja hallintolaki. Turvakotipilotin toimintaa ohjaa turvakotilaki sekä turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituksot. THL toimii turvakotipalvelussa palvelun järjestäjänä ja rekisterinpitäjänä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia sitovat ammattikunnan eettiset periaatteet ja ihmisoikeuksien puolustaminen.

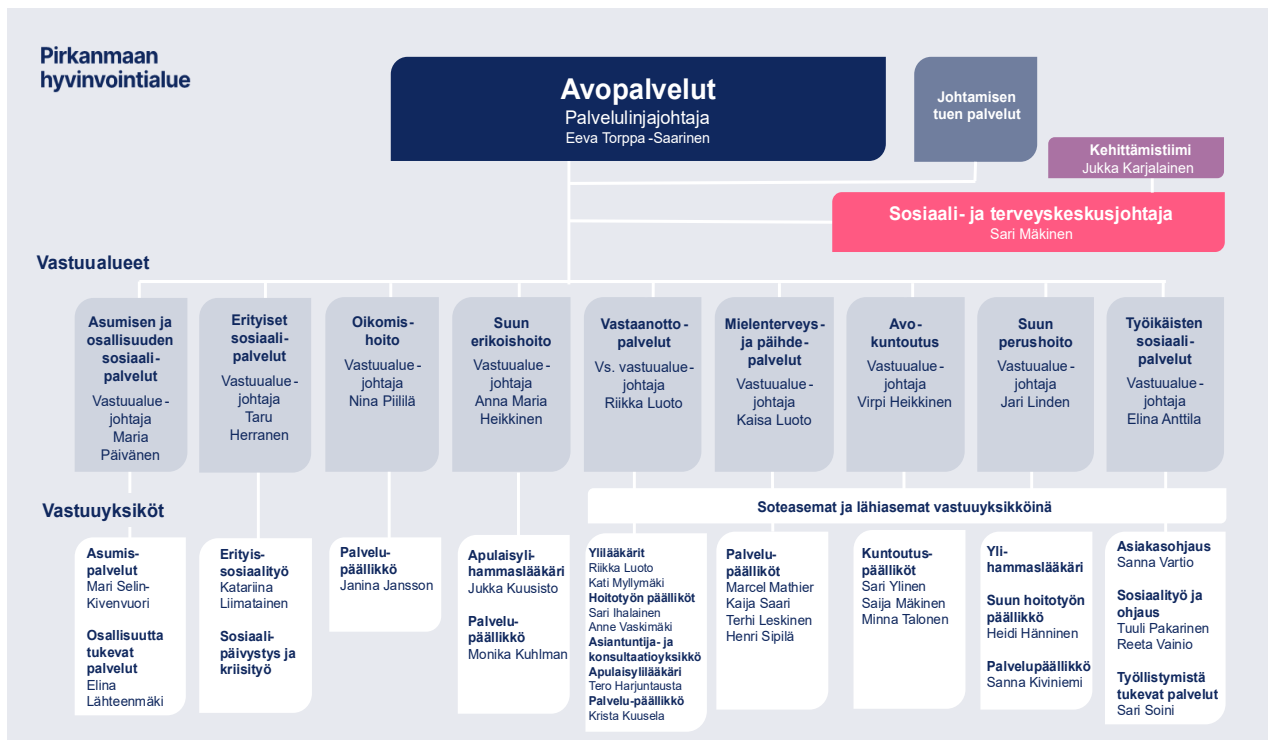
Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä on asetettu seuraavat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat, joiden toteutumista seurataan yksikön vastuuhenkilön johdolla:

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

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmi sijoittuu Asumispalvelujen vastuuyksikköön, Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualueelle sekä Avopalvelujen palvelulinjalle.

Pirkanmaan hyvinvointialue



Vastuu Pispalan asumispalveluyksikkö Emmen Helmen asumispalveluyksikön palvelujen laadusta on niin työntekijöillä, yksikön esihenkilöllä kuin palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöys. Yksikön lähiesihenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden riittävyys ja riittävä osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämällä. Asumispalveluyksikössä on säännölliset päivittäiset vuoronvaihtoraportit, viikoittaiset tiimit sekä säännölliset koko henkilökunnan kokoontumiset. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa mm. tiimeissä esihenkilölleen. Esihenkilö vie tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

- palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi, p. 040 639 7900
- esihenkilö Christa Rajanti, christa.rajanti@pirha.fi, p. 040 129 6773

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

Pispalan asumispalveluysikkö Emman Helmen kriisiasunnoissa toteutetun tilapäisen asumisen palvelun 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 asumispäivystyksyksikössä sekä naisille myös Pispalan asumispalveluysikön kriisiasunnoissa. Pispalan kriisiasunnot on suunnattu lisäksi erityisesti niille naisille, joilla on lähisuhdeväkivallan uhka päihde- ja mielenterveysongelmien lisäksi.

Pispalan asumispalveluysyksikössä järjestetään myös yhteisöllisen asumisen palvelua sosiaalihuoltolain 21 b pykälän mukaisesti. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi.

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

Tilapäisen asumisen palvelussa kriisiasunnoissa asiakkaille tarjotaan mahdollisuus lämpimään ruokaan sekä hygieniatarvikkeisiin. Pispalan asumispalveluysikkö Emman Helmessä asiakkaita ohjataan ja tuetaan oman arkensa järjestämisessä. Lähtökohtaisesti asiakkaat voivat ostaa tukipalveluita, mutta asiakkaita kannustetaan ja opastetaan itsenäiseen arkeen osallisuuden ja omatoimisuuden tukemiseksi.

Turvakotilaissa määritelty turvakotipalvelu on välitöntä kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua asumista sekä akuuttiin tilanteeseen liittyvää psykososiaalista tukea, neuvontaa ja ohjausta

lähisuhdeväkivaltaa kokeneelle tai sen uhan alla elävälle henkilölle. Turvakotipalvelujen kansallisissa laatusuosituksissa määritellään turvakotipalvelujen sisältö ja kuvataan asiakastyön prosessi sekä asiakastyöskentelyn tavoitteet ja laatukriteerit. Suositusten mukaisesti työvuorossa on aina vähintään yksi sosiaali- tai terveysalan korkeakoulutettu ammattihenkilö. Asiakkaille tarjotaan päivittäiset ateriat ja välipalat, sekä hygieniatarvikkeet.

Palvelu- ja hoidontarpeen arviointi

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen kriisiasuntoihin voi hakeutua ympäri vuorokauden. Palveluun otetaan päihtyneenä, mutta asumispalveluyksikön tiloissa tai piha-alueella ei voi käyttää päihteitä. Kriisiasunnoissa asuvalle henkilölle laaditaan sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi tarvittaessa yksikön omien sosiaalihuollon ammattihenkilöiden toimesta. Tarvittaessa palvelutarpeen lisäksi arvioidaan yksikön sairaanhoitajan toimesta myös hoidontarvetta. Asiakkaille nimetään omatyöntekijä yksikön sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja suunnitelmallinen työskentely aloitetaan.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen yhteisölliseen asumiseen hakeudutaan aina oman sosiaalityöntekijän laatiman palvelutarpeen arvioinnin perusteella tai muista sosiaali- ja terveyspalveluista laaditun palvelupyynnön kautta yhteistyössä Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen ja päihde- sekä riippuvuustyön erityispalvelujen asiakasohjauksen kanssa. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan suunnitelmallisesta työskentelystä vastaa hänen omatyöntekijänsä.

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

Turvakotilain (3§) mukaan turvakoti on ympärivuorokautinen, asiakkaalle maksuton kriisityön yksikkö, johon lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeva henkilö tai perhe voi mennä oma-aloitteisesti tai viranomaisen tai muun tahon ohjaamana, tarvittaessa myös nimettömänä. Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen turvakotipilotti eroaa muista turvakodeista siten, että palvelu on suunnattu vakavasti päihdeongelmallisille naisille, joille tavanomainen turvakotipalvelu ei sovellu aktiivisen päihdekäytön vuoksi. Turvakotipilottiin voi ohjautua myös muualta Suomesta, mutta ohjautuminen tapahtuu aina yhdessä toisen turvakodin kanssa. Yksikön sosiaalityöntekijä arvioi yhdessä asiakkaan ja turvakodin muun henkilöstön kanssa

turvakotijakson pituuden. Turvakotijaksolle ei ole määritelty vähimmäis- tai enimmäiskestoja. Jakson pituuteen ja tarpeeseen voivat vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan turvakotijaksolle asettamat tavoitteet, asiakkaan tarpeet työskentelylle ja muut yksilölliset asiat.

Asiakassuunnitelman laatiminen ja toteutumisen seuranta

Päivittäisen hoidon ja palvelun toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua sosiaalihuoltolain mukaista asiakassuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtainen, päivittäinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.

Toteuttamissuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan hänen kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet sekä auttaa asumispalveluyksikön työntekijöitä tukemaan asiakasta näiden tavoitteiden saavuttamisessa. Toteuttamissuunnitelman sekä asumispalveluyksikön päivittäisten kirjausten avulla myös viestitään esimerkiksi palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmallisen työskentelyn toteuttaminen on keskeinen osa työntekijöiden hyvää perehdyttämistä.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan toiveiden ja tarpeiden perusteella, moniammatillisessa työryhmässä. Se kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään Sagaan sekä potilastietojärjestelmään Omni 360: neen. Jokaisella asiakastyöhön osallistuvalla asumispalveluyksikön työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tarkastella ja kirjata asiakkaan hoitoon liittyviä asioita järjestelmään.

Asumispalveluyksikön ohjaajat seuraavat ja päivittävät suunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmään kuukauden kuluessa uuden asukkaan muuttaessa ja se on tarkistettava ilman aiheutonta viivytystä aina 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.

Toteuttamissuunnitelmaa 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.

Asukkaista laaditaan toteuttamissuunnitelman lisäksi asumisen yhteenveto asiakastietojärjestelmään Sagaan sekä potilastietojärjestelmään Omni360. Yhteenveto toimii

väliarviona ja se päivitetään aina asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa tai vähintään 3 kk välein. Päivittämisestä vastaa asiakkaan asumisesta vastaava tiimi/työntekijä.

Turvakodissa toteutettavan työskentelyn tavoitteena on katkaista väkivalta tai sen uhan alla eläminen, auttaa turvallisen elämän rakentamisessa sekä vahvistaa asiakkaan voimavaroja ja selviytymiskeinoja. Turvallisuudesta huolehtimisen keskiössä on asiakkaaseen kohdistuvan riskin jatkuva arviointi, sen sanoittaminen asiakkaalle ja riskeihin puuttuminen. Vakavan parisuhdeväkivallan riskinarviona käytetään MARAK-menetelmää ja riskinarviota tehdään koko turvakotijakson ajan. Asiakkuuden alkaessa jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen turvasuunnitelma. Turvasuunnitelman tekeminen auttaa asiakasta ennakoidaan väkivaltatilanteita, vahvistamaan hallinnan tunnetta väkivaltatilanteissa sekä vähentämään ja lieventämään väkivallan seurauksia. Turvasuunnitelmaan kirjataan mm. väkivaltaa ennakoivat tilanteet, pakenemistavat ja -paikat sekä avun hälyttäminen. Turvakodin asiakkaita tuetaan tarpeen mukaan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja terveystieteisiin, muihin palveluihin ja viranomaisiin. Turvakotijakso pyritään aina päättämään suunnitellusti. Tavoitetilassa jakson päättyessä on, että asiakkaan arki on palannut riittävän turvalliseksi ja hänellä on tunne, että hän selviytyy arjestaan muiden tukitoimien turvin.

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. Pispalan asumispalveluyksikkö Emmen Helmessä kohdataan erityisen haavoittuvissa olosuhteissa eläviä henkilöitä, joiden arvostavaan kohtaamiseen sekä perusoikeuksien toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Miten Pispalan asumispalveluyksikkö Emmen Helmessä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta?

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

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, rassistiseen tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen puututaan ottamalla asia puheeksi heti kun mahdollista.

Kaikessa Pispalan asumispalveluyksikkö Emmen Helmen toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaita tuetaan aktiivisesti ja yksilöllisen tilanteen mukaan omien asioidensa suunnitteluun ja hoitoon osallistumiseen. Asiakkaita kannustetaan myös osallistumaan talossa ja talon ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan kunkin mielenkiinnon ja ajankohtaisen tilanteen mukaisesti. Ryhmätoimintaa järjestetään talon yhteisissä tiloissa Pispalan asumispalveluyksikön oman henkilökunnan toimesta.

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

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus.

Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä 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/olento-tyytymaton-saamaasi-palveluun)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@pirha.fi.

Palvelupäällikkö laatii vastauksen muistutukseen yhteistyössä esihenkilön kanssa. Asia annetaan tiedoksi myös vastuualuejohtajalle. Kanteluihin sekä epäkohtailmoituksiin vastaa

vastuualuejohtaja ja vastine valmistellaan yhteistyössä palvelupäällikön ja esihenkilön kanssa. Useampaa vastuualuetta tai palvelulinjaa koskevaan asiaan vastataan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://osallistu-ja-vaikuta-pirha.fi)

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen asiakkailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään pyydetään suullista tai kirjallista palautetta (mm. palautelaatikot). Asiakaskyselyjä järjestetään vuosittain. Asiakkaat voivat antaa suullista palautetta myös yhteisökokouksissa ja tähän pyritään asiakkaita kannustamaan.

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

3.6 Henkilöstö

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen henkilökuntaan kuuluu 17 työntekijää: esihenkilö (yksikön vastuuhenkilö), 1 sosiaalityöntekijä (virka), 1 sosiaaliohjaaja (virka), 4 sosiaaliohjaajaa (sosionomi) ja 10 ohjaajaa (lähihoitaja). Esihenkilön työaika on varattu 100 % hallinnollisiin tehtäviin. Yksikön työntekijät muodostavat yhden tiimin. Yksikön sosiaalityöntekijä, sairaanhoitaja ja sosiaaliohjaajat (toimi) varaavat työaikaa turvakotipalvelun asiakkaille.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen henkilökunta on paikalla 24 tuntia vuorokaudessa jokaisena vuoden päivänä. Aamu- sekä iltavuorossa työskentelee kolme-viisi työntekijää ja öisin yksikössä työskentelee kaksi työntekijää.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella työntekijä on valittu tehtävään tai virkaan, toimitetaan työnantajalle. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

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

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä vaaditaan rikostaustaote kaikilta yksikön palvelukseen tulevilta työntekijöiltä.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro- perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Uudet työntekijät perehdytetään työhön perehdytysuunnitelman mukaisesti.

Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaavat lähiesihenkilö ja tiimi.

Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä.

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

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

Lyhytaikaisten sijaisten rekrytointi on lähtökohtaisesti vain asumispalveluyksikön esihenkilön tehtävä. Mikäli äkillinen sairauspoissaolo tms. tapahtuu virka-ajan ulkopuolella, hoitavat työssä olevat henkilöt asian ensisijaisesti vuoronvaihdon, työvuoroja jatkamalla tai aikaistamalla. Poikkeustilanteissa on mahdollista pyytää työvuoroon tuttu sijainen esihenkilön ohjeistuksen mukaisesti.

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

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

Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmi on uusi yksikkö, jonka toimintaa seurataan myös henkilöstöresurssin osalta tarkasti. Pispalan asumispalveluyksikkö perustettiin maaliskuussa 2025, kriisiasunnot otettiin käyttöön syyskuussa 2025 ja turvakotipilotti aloitti toimintansa toukokuussa 2026.

Asioista viestitään aktiivisesti esihenkilön ja palvelupäällikön toimesta organisaation johtamisrakenteen mukaisesti.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä työskennellään lähtökohtaisesti moniammatillisessa (sosiaali- ja terveydenhuolto) työryhmässä. Asiakkaiden tiedot kirjataan

tarkoituksenmukaisesti ja ohjeisiin perustuen Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Tarvittaessa järjestetään eri viranomais- ja yhteistyötahojen kesken asiakas- tai asiakohtaisia yhteistyöpalavereita tai edistetään muutoin asioiden suunnitelmallista etenemistä puhelimitse ym. Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen henkilökunta tukee asiakkaita yksilöllisesti myös yksikön ulkopuolella tapahtuvissa terveydenhuollon asioinneissa, muissa asioiden hoidossa tai esimerkiksi jatkoasumiseen liittyvissä haastatteluissa asunnontarjoajien luona ym.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen 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§) esimerkiksi turvasuunnitelman avulla.

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

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

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

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmi sijaitsee osoitteessa Pispalan valtatie 58, 33270 Tampere. Kiinteistön toimivuudesta ja vuokranantajayhteistyöstä vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen toimitilapalvelut. Tilan vuokranantajana toimii Suomen erityisasunnot Oy.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä laaditaan asiakkaille omat vuokrasopimukset, asukkaiden vuokranantajana toimii Pirkanmaan hyvinvointialue. Vuokra-asuntoon muuttava asiakas tuo asuntoon omat kalusteet ja sisustaa asunnon mieleisekseen kodiksi. Asukkaiden käytössä ovat oman asunnon lisäksi yksikön kaksi oleskelutilaa 1. ja 2. kerroksessa sekä saunatilat kellarikerroksessa. Kellarikerroksen yleisiin tiloihin suunnitellaan lisäksi mm. ryhmätoimintaa. Turvakotipilotin asuntojen yhteydessä on turvakodin asukkaiden käytössä oleva yhteinen oleskelutila.

Vuokrasopimuksen allekirjoituksen yhteydessä asiakkaiden kanssa käydään aina läpi myös yksikön säännöt, joiden avulla pyritään turvaamaan kaikkien yksikön asukkaiden turvallisuus ja mahdollisuus kuntoutumiseen yksilöllisen suunnitelmansa puitteissa. Asumispalveluyksikön ei käytetä muuhun tarkoitukseen pidemmänkään poissaolon aikana. Asumispalveluyksikön sääntöjen puitteissa asiakkaiden kanssa sovitaan siitä, että osa asiakastapaamisista toteutetaan asiakkaiden omissa asunnoissa. Näin varmistetaan arjen sujuminen ja myös oman asunnon pysyminen kunnossa.

Asumisyksiköissä saa vastaanottaa vieraita, mutta vieraiden määrää ja vierailuaikoja on yksikön sääntöjen mukaisesti rajoitettu. Tällä käytännöllä pyritään tukemaan asiakkaiden turvallista ja kuntoutumista tukevaa asumista.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen henkilökunnan tilat ja henkilökunnan sosiaalityötilat ovat erilliset, joihin on pääsy vain asumispalveluyksikön työntekijöillä. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suoja edellyttävää asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takan/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei ole asumispalveluyksikön siivouspalveluiden vastuulla.

Lääkinnälliset laitteet

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä on lääikinnällisistä laitteista käytössä verenpainemittari ja kuumemittari.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääikintäteknikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei käytetä säteilyä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

Sosiaalihuollon uusi, yhteinen asiakastietojärjestelmä Saga otettiin käyttöön 2.2.2026. Asumispalveluyksikön henkilökunta on saanut koulutuksen uuden järjestelmän käyttöön. Saga asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä yksikössä siirryttiin kirjaamaan kahteen järjestelmään, koska yksikössä jatkuu myös terveydenhuollon Omni360 -tietojärjestelmään kirjaaminen.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen esihenkilö huolehtii siitä, että jokainen tiimiläinen on saanut riittävän perehdytyksen sekä osallistunut vaadittuihin tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksiin.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

Käytössä on sosiaalihuollon yhteinen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

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

Perehdytyksessä jokaisen tulee tutustua:

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

Lisää tietoa rakenteiseen kirjaamiseen löytyy THL:n sivustolta: <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet/rakenteisen-kirjaamisen-tuki>

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä perehdytysmateriaalina ovat kirjaamiseen liittyvä sähköinen koulutus, Sosiaalihuollon kirjaaminen, joka toteutetaan Pirhan sisäisenä koulutuksena ja se löytyy Moodle-alustalta. Lisäksi henkilöstöltä edellytetään osallistumista Kelan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -verkkokouluun <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/tapahtumat-ja-koulutukset/-/sosiaalihuollon-asiakastiedon-arkiston-toimintatavat-verkkokoulu>

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

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

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

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

sosiaalihuoltoa koskevissa muissa säädöksissä on määritelty, mitä tietoja asiakasasiakirjoihin kirjataan.

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

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhteistyössä yksikön sairaanhoitajan kanssa.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 13.5. 2026. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuus ja päivittäminen on asumispalveluyksikön esihenkilön vastuulla ja hän huolehtii asiasta yhdessä asumispalveluyksikön sairaanhoitajan

kanssa. Asumispalveluyksikön esihenkilö varmistaa yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa, että asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on jatkuvasti ajantasainen ja sitä sovelletaan käytännössä. Lisäksi hän vastaa siitä, että kaikki työntekijät, myös sijaiset, perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja siinä tapahtuviin muutoksiin. Asumispalveluyksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen lääkkeet säilytetään erillään muista tuotteista ja välineistä, lääkehuoneen lukittavissa kaapeissa. Lääkkeet ovat kahden lukon takana ja lääkehuoneeseen pääsee vain kyseisen työvuoron kulkukortin haltija. Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen asukkaiden omat lääkkeet säilytetään asukkaan yksilöllisen suunnitelman mukaan talon lääkehoituhuoneessa tai asukkaan omassa huoneessa. Asukkaat huolehtivat omien lääkkeidensä hankinnan itse. Tukea lääkehoitoon tarjotaan, kuitenkin pyritään asukkaiden mahdollisimman omatoimiseen lääkehoitoon.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

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

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen 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 Omni360een. Asiakkaita kannustetaan huolehtimaan myös

hammashoidostaan ja asumispalveluyksikön työntekijät tukevat asiakkaita tässä kunkin yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti.

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

Reseptien uusimiset ym. suositellaan tekemään omalla terveysasemalla tai muussa lääkehoitoa toteuttavassa hoitopaikassa (esim. avohuumehoidon yksiköt). Reseptien uusiminen voidaan hoitaa myös asumispalveluyksikön työntekijöiden toimesta, mikäli tämä on asiakkaan palvelutarpeen perusteella näin sovittu.

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

4 Oma- ja valvonnan 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

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmessä suurimmat tunnistetut riskit liittyvät asiakkaiden päihde- ja mielenterveyden häiriöiden ja sairauksien vaikeutumiseen sekä niihin mahdollisiin väkivallan uhkiin, jotka kohdistuvat asiakkaisiin yksikön ulkopuolelta. Asiakkaiden ja talon ulkopuolisten henkilöiden väkivaltainen käyttäytyminen voi kohdistua sekä toisiin asiakkaisiin että työntekijöihin. Tilanteita pyritään tämän vuoksi ennakoimaan ja esimerkiksi sairaaloista kotiutuvien asiakkaiden osalta huomioidaan turvasuunnitelmat, joissa sairaala on ohjeistanut asiakkaan tilanteen toimintatavoista. Yhteistyötä tehdään aktiivisesti asiakkaiden verkostoissa sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimijoiden sekä tarvittaessa myös vartijan/poliisin kanssa. Riskejä liittyy em. tilanteissa myös asiakkaiden toimintaan itseään kohtaan – voi tapahtua esim. tapaturmia tai yliannostuksia. Asiakkaan tilannetta arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa ollaan yhteydessä esimerkiksi hätäkeskukseen lisäävun saamiseksi asiakkaalle ja hänen toimittamiseen palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin.

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

Muita riskejä yksikössä ovat mm. yhteisöllisen asumisen puolen portaikko ja portaikossa tapahtuvat kaatumisonnettomuudet tai luvattomasta tupakoinnista aiheutuva riski paloturvallisuudelle.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön **ilmoittamaan viipymättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään **huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen työntekijät ja asiakkaat havainnoivat toimintaympäristöään jatkuvasti. Sekä työntekijöitä että asiakkaita kuullaan matalalla kynnyksellä ja huolellisesti. Palautteiden perusteella ollaan yhteydessä johtoon, mutta myös esimerkiksi kiinteistöhuoltoon, isännöitsijään tai hyvinvointialueen kiinteistö- ja toimitilapalveluihin. Asiakas- ja työturvallisuuden vahvistaminen vaatii jatkuvaa kehittämistä myös hyvinvointialueen muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa, jotta esimerkiksi asiakkaan tarvitsema mielenterveyden ja päihde- tai muun riippuvuuden hoito saadaan toteutumaan.

Asumispalveluyksikön kokonaisuudessa myös yhteistyö Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuudesta vastaavien toimijoiden sekä muiden alueella toimivien viranomaisten kanssa on olennaisen tärkeää. Kaikki asumispalveluyksikön työntekijät tunnistavat HaiPro-järjestelmän ilmoittamisen vastuunsa ja sen merkityksen esimerkiksi vaaratilanteiden raportoitumisesta johdon tai työsuojeluviranomaisten tiedoksi. Ilmoittamisen prosessi käydään säännöllisesti läpi henkilökuntakokouksista ja käytännöistä keskustellaan työntekijöiden toiveiden mukaisesti tai

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

Riskienhallinnan raportointi

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

Osaamisen varmistaminen

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

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen siivous- ja kauppakassipalvelut hankitaan Voimialta. Siivouksen palveluntuottaja on Tampereen lähisiivous. Siivouksen laatukäynnit pidetään kuukausittain ja tarpeen mukaan annetaan välitöntä palautetta Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluista vastaavan palveluesimies Elina Virtakoivun kautta tai suoraan Voimialle ja Lähisiivoukselle.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen siivous toteutetaan kolmesti viikossa maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Siivous on neljä tuntia kerralla.

Liinavaatteet, peitot ja tyynyt hankitaan Sakupelta kriisiasuntoihin.

Yhteisöllisessä asumisessa omat asunnot siivotaan ja 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://pirkanmaan-hyvinvointialue.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

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

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmi on osa hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa ja siten on tärkeää, että asumispalveluyksikössä seurataan riittävällä tavalla ja otetaan käyttöön hyvinvointialueella kehitettäviä uusia toimintamalleja ja -käytänteitä. Esimerkkinä tällaisesta Sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskus, jolla on merkittävä rooli siinä, että asiakas saa riittävän tuen ja avun tilanteessaan ympärivuorokauden ja työntekijä saa myös virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tuen asiakkaan hoidon- ja palvelutarpeen ratkaisemiseksi parhaalla mahdollisella tavalla.

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen säännöllisissä tiimitapaamisissa. Tavoitteena on, että omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi asumispalveluyksikön arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikön käytänteisiin. Tämä helpottaa myös omavalvontasuunnitelman kirjauksiin sitoutumista.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Pispalan asumispalveluyksikkö Emman Helmen esihenkilö huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään läpi asumispalveluyksikön henkilöstöpalavereissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen. Edelleen esihenkilö huolehtii myös siitä, että omavalvontasuunnitelman kirjauksia toteutetaan asumispalveluyksikön arjessa.

Omavalvonnan raportointi

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

Omavalvontasuunnitelmien raportointia toteutetaan Avopalveluissa annettavien ohjeiden ja käytäntöjen mukaisesti. Käytännössä raportoinnista vastaa tällä hetkellä vastualuejohtaja, 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 (paikka ja päiväys)

Tampereella 21.8.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Christa Rajanti, esihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Maria Päivänen, vastuualuejohtaja



Seuraa meitä somessa.