

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 RISKINHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	10
5. LAADUNHALLINTA .....	10
6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	11
6.1.    Palvelutarpeen arviointi .....	11
6.2. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	12
6.3. Asiakkaan kohtelu .....	12
6.4. Asiakkaan osallisuus .....	13
6.5. Asiakkaan oikeusturva.....	14
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	15
7.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	16
7.2. Ravitseminen.....	17
7.3 Hygieniäkäytännöt.....	18
7.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	19
7.5 Lääkehoito.....	19
7.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	20
8 ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
8.1 Henkilöstö .....	21
8.2 Toimitilat.....	23
8.3 Teknologiset ratkaisut.....	24
8.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet.....	24
9 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	25
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	26
11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN KUITTAUS .....	26
12 LÄHTEET.....	28

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Alfakuntoutus Hervanta Oy	Kunnan nimi: Tampere
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2301569-4	Kuntayhtymän nimi: Pirkanmaan liitto
	Sote -alueen nimi: Pirkanmaan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi:	
Alfakuntoutus Hervanta	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen:	
Tampere, Pirkanmaan hyvinvointialue	
Palvelumuoto;	
Tukiasuminen	
Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;	
Asunnottomat mielenterveys- ja päihdekuntoutajat sekä muut erityistä tukea tarvitsevat täysi-ikäiset asiakkaat.	
Asiakaspaikkamäärä: 30	
Toimintayksikön katuosoite:	
Väkipyöränkatu 11	
Postinumero: 33720	Postitoimipaikka: Tampere
Toimintayksikön vastaava esihenkilö:	Puhelin:
Niina Niemi	040 714 7900
Sähköposti:	
<a href="mailto:hervanta.vastaava@alfakuntoutus.fi">hervanta.vastaava@alfakuntoutus.fi</a>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Ei ympärivuorokautista toimintaa.	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ei ympärivuorokautista toimintaa.	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta:	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
06/2011	06/2011
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Ei alihankintana ostettuja palveluita.	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus:**

Alfakuntoutus Hervanta on Pirkanmaan hyvinvointialueella sijaitseva 30-paikkainen tukiasumisyksikkö, joka on suunnattu asunnottomille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä erityistä tukea tarvitseville täysi-ikäisille asiakkaille. Yksikössä tarjotaan palveluina tukiasumista sekä avomuotoista kuntouttavaa toimintaa.

### **Tukiasuminen**

Tukiasumisen tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa, arjen asioista selviytymistä, psyykkistä vointia sekä päihdetömyyttä. Kestoltaan yleensä 6–24 kuukauden mittainen tukiasumisjakso toimii siirtymävaiheena kohti itsenäistä asumista tai arviointijaksone sopivampaa asumismuotoa varten.

Kuntoutuksen perustana toimii kuntoutusjakson alussa asiakkaan ja oma-avunmentajan yhdessä laatima yksilöllinen kuntoutus- ja palvelusuunnitelma. Kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan mietitään kuntoutuksen tarpeet, tavoitteet, keinot ja tavoiteltavat aikataulut. Asiakkaan oman kuntoutus- ja palvelusuunnitelman sisällöstä riippuen, asiakas sitoutuu osallistumaan yksikön toimintaan. Asiakkaan tuen tarpeet voi liittyä esimerkiksi arjenhallinnan tukemiseen, asumisen taitojen harjoitteluun tai taloudellisten asioiden hoitoon. Asumisjakson aikana pyrimme löytämään aina asiakkaalle mielekästä tekemistä myös talon ulkopuolelta, jotta itsenäiseen asumiseen siirtyessä asiakkaalle jäisi jotain vanhaa tuttua toimintaa osaksi arkea.

Kuntoutumisen etenemistä tuetaan asiakkaan ja oma-avunmentajan viikoittaisilla tapaamisilla. Myös erilliset, matalalla kynnyksellä toteutettavat yksilökeskustelut ovat mahdollisia.

Alfakuntoutus Hervanta tuottaa päihdetöntä, retkahdukset sallivaa tukiasumista. Asiakkaalla tulisi olla pyrkimys päihdetömyyteen, sekä motivaatiota ja sitoutumista kuntoutukseen.

Asiakkaan kuntoutusta ja siihen vaadittavia toimenpiteitä tarkastellaan yksilöllisesti yhteistyössä asiakkaan sekä häntä hoitavien tahojen kanssa. Omaiset otamme myös mielellämme osaksi työskentelyä, jos asiakas haluaa.

Tavoitteena on asiakkaan aktivoiminen ja siinä tärkeänä osana ovat erilaiset työllistämistoiminnot.

Yksikössä toimii mm. kuntouttavan työtoiminnan palvelua tuottava SAWU-säätiö, jonka kanssa teemme yhteistyötä säännöllisesti.

Tarjoamme asiakkaille aamu- ja iltapäiväkahvit ja vietämme yksikössä mm. eri juhlapäiviä, yhdessä syömällä sekä yhteisen toiminnan parissa.

### **Avomuotoinen päihdekuntoutus**

Alfakuntoutus Hervanta Oy:n Hervannan yksikössä toteutetaan lisäksi tukiasumisen palvelun sisään rakennettua avomuotoista päihdekuntoutusta. Toiminnan sisältö on ensiaskel kuntouttavaan työtoimintaan. Palvelun kohderyhmänä on tukiasumisen asiakkaat. Tavoitteena on asiakkaiden arjenhallinnan aktivoiminen sekä tutustuttaminen ja motivointi osaksi kuntouttavaan työtoimintaan. Tärkeänä osana ovat erilaiset työllistämistoiminnot. Työllistämistoiminnan tavoitteena on saada asiakkaiden voimavarat käyttöön ja työn/opiskelun avulla parempaan elämänhallintaan.

Kuntoutuksen tiiminä on tukiasumisen henkilökunta sekä kolme tukityöntekijää. Kuntoutus pitää sisällään viikoittaisten tukikäyntien lisäksi avointa ryhmätoimintaa erilaisien elämänhallinnanalueen aihepiireissä. Lisäksi pajoilla on ryhmätoimintaa, joihin asukkaita kannustetaan osallistumaan ja he voivat myös tätä kautta tutustua kuntouttavaan työtoimintaan. Kuntoutuksen työntekijät tekevät vaikuttamistyötä ja organisoivat erilaisia tapahtumia niin yksikössä kuin verkostoissa yhdessä asiakkaiden kanssa. Työntekijöiden ammattitaitoa hyödynnetään myös tukiasumisen henkilöstön kouluttamisessa.

### **Toimintaa ohjaavat lait:**

- Suomen perustuslaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Työturvallisuuslaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä

### **Arvot ja toimintaperiaatteet:**

Tukiasumisyksikössä asiakkaat asuvat itsenäisesti. Työmme tarkoituksena on ylläpitää hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta tukemalla ja opastamalla asiakkaita. Tukiasumisyksikössä jokainen asiakas huomioidaan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti, hänen tuen tarpeensa kartoitetaan ja sen pohjalta laaditaan sopiva palvelukokonaisuus kuntoutumisen tueksi. Tukiasumisjakson tavoitteena on, että yksilön psyykinen, fyysinen ja sosiaalinen toimintakyky paranee, arjenhallinta lisääntyy ja tulevaisuudensuunnitelmat selkiytyvät.

Toimintamme pohjautuu työskentelyotteeseen, jossa korostuu asukkaan osallisuuden yksilöllinen tukeminen, ammattimaisen kuntoutusprosessin työskentelyorientaatio sekä ympäröivän yhteiskunnan normien kunnioittaminen. Toimintamme tarkoituksena on turvata asiakkaillemme hyvä arki ja mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Arvojamme ovat:

- Asiakaslähtöisyys
- Yksilön ja hänen itsemääräämisoikeutensa kunnioittaminen
- Tasavertaisuus
- Turvallisuus
- Oikeus yksityisyyteen
- Oikeudenmukainen kohtelu
- Yhteisöllisyys
- Osallisuus

Tukiasumisyksikössä arvostetaan asiakkaiden, heidän läheistensä ja eri sidosryhmien välistä hyvää yhteistyötä.

## **3 RISKINHALLINTA**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Yksikössä täytetään vuosittain STM:n työsuojeluosaston riskianalyysit. Riskienarviointilomakkeita on viisi: fysikaaliset, fyysiset, kemialliset & biologiset, psykososiaaliset ja tapaturmat. Riskiarviointilomakkeet löytyvät työyhteisön verkkokansiossa. Lomakkeet käydään läpi henkilöstön kanssa vuosittain ja mietitään tarvittavia toimenpiteitä ennaltaehkäisevästä sekä korjaavasta näkökulmasta.

Yksikössä sovelletaan Vakavien vaaratapahtumien tutkinta – Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille -oppaan toimintaohjeita riskien analysoinnissa, luokittelussa, tutkinnassa ja toimenpiteissä. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on asiakasturvallisuuden kehittämisen keskeinen menettely ja lisää turvallisuutta yksikössä. Pienempien riskien osalta tehdään jatkuvaa seurantaa tiimipalaverissa. Vaikutuksiltaan vakavimpien tapahtumien osalta tehdään tarkempaa tutkintaa niin, että hallinnon henkilöstö osallistuu tutkintaan. Vakavan vaaratapahtuman tutkinta tehdään aina, mikäli on tapahtunut äkillinen odottamaton kuolema tai vakava vammautuminen. Vaaratapahtuman luonne vaikuttaa siihen, miten organisaatiossa toimitaan.

### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri

ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Tietosuojavastaava: Toimitusjohtaja Anne Ahonen

Yksikön omavalvonnan ohjeistaminen ja organisointi: Vastaava ohjaaja Niina Niemi sekä yksikön henkilökunta.

Työsuojeluvastuu: Asiakkuuspäällikkö Taru Malinen

Yksikön turvallisuusvastaava: Ohjaaja Leena L.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava: Vastaava ohjaaja, Niina Niemi

Hygieniavastaava: Ohjaaja Elena G.

Opiskelijavastaava: Ohjaaja Sini L.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Pelastussuunnitelma
- Ohje työtapaturmien varalle
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli
- Läheltä piti -tilanne lomake
- Yksikkökohtaiset toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalle.
- Väkivaltatilanteiden toimintaohjeet
- Jälkihoidon järjestämisen toimintaohjeet
- Yksin työskentelyn ohjeet
- Varhaisen tuen malli
- Päihdeohjelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Palvelukuvaus ja palvelusopimus
- Tietoturvasuunnitelma
- Toimintaohjeet poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin
- Erillinen ohjeistus tartuntatauteihin liittyen (veri, pisara, uloste, hengitystie, korona)
- Toimintaohjeet hätätilanteiden varalle
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun toimintamalli
- Ohje äkillisissä kuolemantapauksissa
- Ohje asiakasasiakirjojen poistamisessa
- Ohje kiireellisen ja kiireettömän sairaalahoidon järjestämiselle

## Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Tukiasumisyksikössä asiakkaat ja henkilökunta käyvät tiivistä dialogia alueen tapahtumista, ja asiakkaita rohkaistaan ilmoittamaan epäkohdista matalalla kynnyksellä. Asiakastyöhön, henkilöstöön, toimintaympäristöön ja toimitiloihin liittyviä riskejä arvioidaan sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalialalle suunnatun riskienhallintaoppaan mukaisesti. Riskien arviointia tarkastellaan aina tarvittaessa sekä vähintään vuosittain.

### Asiakastyöhön liittyviin riskeihin varautuminen:

- Työntekijän ja asiakkaiden kohtaamiseen ja asiakkaiden keskinäisiin kohtaamisiin voi liittyä monenlaisia riskejä, jotka eivät välttämättä ole ennakoitavissa. Toimintaohjeita erilaisten tapahtumien varalle on tehty. (kts. luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista)
- Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle asiakasturvallisuuteen liittyvistä epäkohdista tai mahdollisista uhista viipymättä.
- Yksikön vastaava ohjaaja informoi yhdessä toimitusjohtajan kanssa tilaajaa, Pirkanmaan hyvinvointialuetta, vakavista asiakasturvallisuuteen liittyvistä uhista.
- Asiakastyöhön liittyviin haastaviin tilanteisiin on luotu prosessikuvaus, jossa on kuvattu toimenpiteet tilanteiden varalle.

### **Tunnistettuja riskitekijöitä:**

Päihtyneet asiakkaat ja heidän vieraansa sekä kutsumattomat vieraat:

- Päihtynyttä asiakasta ei kohdata yksin.
- Yhteisissä tiloissa ei saa oleskella päihtyneenä vaan asiakas ohjataan asunnollensa.
- Päihtyneet ulkopuoliset kehoitetaan poistumaan heitä provosoimatta, tarvittaessa ulkopuoliset poistetaan viranomaisavustuksella.
- Henkilökunnalla on uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintaohjeet, joita on noudatettava.

Asiakkaan, hänen vieraansa tai ulkopuolisen uhkaava/väkivaltainen käyttäytyminen muita asiakkaita tai henkilökuntaa kohtaan:

- Yksikön alueella on nollatoleranssi uhkailun ja väkivallan suhteen, henkilökunta on veloitettu soittamaan hätäkeskukseen aina tällaista havaitessaan.
- Asiakkaan väkivaltainen tai uhkaava käyttäytyminen voi johtaa palvelun päättymiseen. Tilanteen pohjalta keskustellaan aina asiakkaan sosiaalityöntekijän/asiakasohjauksen kanssa.
- Niin kauan kuin alueella on väkivaltainen/uhkaava henkilö toimitaan tarvittavin erityisjärjestelyin pyrkien ensisijaisesti turvaamaan muiden asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuus. Yksikköön on luotu yksikkökohtaiset tarkemmat toimintaohjeet tällaisia tilanteita varten.

Asiakkaan terveydentilaan, mielentilaan (esim. psykoosi) ja lääkitykseen liittyvät riskit ja niiden aiheuttamat seuraukset:

- Työntekijän oma käyttäytyminen tilanteissa on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijä huomioi asiakkaan terveydentilan ja tarvittaessa kutsuu ensihoidon/poliisin paikalle.
- Henkilökunnalla on uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintaohjeet, joita on noudatettava.
- Tarvittaessa työntekijä on yhteydessä hätäkeskukseen ohjeiden ja avun saamiseksi.
- Henkilökunta havainnoi aktiivisesti asiakkaiden terveydentilaa ja tekee tiivistä yhteistyötä hoitavan tahon kanssa. Lääkehoidollinen vastuu on asiakkaalla sekä hänen hoitavalla tahollaan.
- Yksikössä ei ole lääkehoitoa, mutta yksikössä tuetaan asiakasta suunnitelmallisen lääkehoidon toteuttamisessa.

Mahdolliset asiakkaiden väliset riidat:

- Henkilökunta huomioi ja rekisteröi asiakkaiden väliset riitatilanteet.
- Asiakas on itse vastuussa oman asiansa hoitamisesta, henkilökunta ohjaa tekemään tarvittaessa rikosilmoituksen.
- Mikäli tilanne edellyttää, poliisi pyydetään paikalle.

Palveluun ohjautuu asiakas, joka ei tosiasiallisesti sovellu tämän tyyppiseen palveluun:

- Kaikkien tukiasumisen asiakkaiden on sitouduttava noudattamaan yhteisiä sääntöjä.
- Tukiasumisen asiakkailla tulee olla motivaatiota omaan kuntoutumiseen.
- Mikäli näin ei ole, yhteisön muiden asiakkaiden kuntoutuminen hankaloituu tai jopa estyy. Tästä syystä väärin perustein yksikköön ohjatun asiakkaan palvelu ja asuminen tulee arvioida uudelleen.
- Asiakasohjauksen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä, jolloin arvioidaan asiakkaiden soveltuvuutta tukiasumiseen.
- Aikuissosiaalityön kanssa tehdään aktiivista yhteistyötä asiakkaan tarkoituksenmukaisten palveluiden järjestämiseksi.

Mahdolliset asiakkaan asunnolla olevat teräaseet:

- Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen mukaisesti asiakkaalla ei saa olla hallussa sellaisia välineitä, jotka voisivat aiheuttaa välitöntä tai välillistä vahinkoa toiselle asiakkaalle, henkilökunnalle tai omaisuudelle.
- Jos asiakkaalla on edellä mainittuun kuvaukseen sopivia välineitä asunnollansa, ei tukikäyntejä voida toteuttaa asiakkaan asunnolla.
- Jos asiakkaalla havaitaan ampuma-aseita, ilmoitetaan asiasta välittömästi viranomaisille.

Mahdolliset asiakkaan tai hänen vieraansa tai ulkopuolisen tuomat huumeidenkäyttövälineet:

- Vuokra- ja palvelusopimuksen mukaisesti asumisen tarkoitus on tuettu päihteetön asuminen, joten asiakasta tuetaan pyrkimään irti päihteistä.
- Yksikössä on viiltosuojakäsineet ja särmäjäteastia, välineisiin ei kosketa ilman suojautumista eikä niitä laiteta normaalin jätteen joukkoon. Asiakas on vastuussa pistovälineiden hävittämisestä.
- Yksikössä on toimintaohjeet mahdollista pistotapaturmaa varten.

Tartuntataudit, epidemiat ja pandemiat:

- Yksikössä on erillinen ohjeistus tartuntatauteihin liittyen (veri, pisara, uloste, hengitystie, korona)
- Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan antamia ohjeita noudatetaan ja osallistutaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin sekä infotilaisuuksiin.
- Yksikössä on oma nimetty hygieniavastaava.

### Toimitiloihin liittyviin riskeihin varautuminen:

- Yksikössä on pelastussuunnitelma ja toimintaohjeet hätätilanteiden varalle.
- Henkilökunnan läsnä ollessa huolehditaan siitä, että alueella ei ole ulkopuolisia häiriötä aiheuttavia henkilöitä.
- Asiakkaiden yövieraiden tulee olla suunniteltuja, eikä asunnoissa saa asuttaa ulkopuolisia henkilöitä.
- Tiloihin ja laitteisiin liittyvistä haitoista ilmoitetaan vastaavalle ohjaajalle.

### **Tunnistettuja riskitekijöitä:**

Talon tekniikka:

→ Henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan vikaantumista tai muista epäkohdista esihenkilölleen, korjaustoimenpiteet hoideaan kiinteistöhuollon tai muun asiantuntijatahon kautta.

Kiinteistöhuoltoon liittyvät ulkopuoliset työntekijät:

- Henkilökunta varmistaa ulkopuolisen henkilöllisyyden ja sen, että tämä on oikealla asialla.
- Työntekijä menee mukaan avaamaan oven ulkopuoliselle eikä luovuta avainta vieraille edes väliaikaisesti.

Henkilöstöön liittyviin riskeihin varautuminen:

- Rekrytoinnissa huomioidaan yksikön tarpeet.
- Työntekijöiden osaamisen tasoa seurataan ja tarvittaessa vahvistetaan järjestämällä koulutusta.
- Uudet työntekijät perehdytetään suunnitelmallisesti.
- Uudet toimintatavat otetaan käyttöön ohjatusti.
- Yksikössä on käytössä häirinnän ja epäasiallisen kohtelun toimintamalli, väkivallan uhan toimintamalli, varhaisen puuttumisen malli, varhaisen tuen malli sekä päihdeohjelma.

Yksintyöskentely:

- Yksin työvuorossa olemisen mahdollisuutta arvioidaan koko tiimin kesken ja olosuhteiden niin vaatiessa sitä vältetään.
- Mikäli työntekijä on yksin vuorossa, turvallisuusohjeiden noudattaminen on välttämätöntä. Yksikössä on yksintyöskentelyn toimintaohjeet.
- Työntekijällä on aina yksin työskennellessään puhelin mukana ja apua hätäkeskuksesta pyydetään heti kun se on tarpeen.
- Puhallutukset sekä huumeseulojen ottaminen tapahtuvat aina kahden ohjaajan läsnä ollessa, samoin vieraiden kohtaaminen yksikön alueella.
- Työkaverin tukea ja apua pyydetään matalalla kynnyksellä.

Työntekijöiden keskenään erilaiset toimintatavat:

- Yksikköön on luotu yhteiset toimintatavat, joita tulee noudattaa.
- Henkilökunta on alalle koulutettua ja ammatillisuus tulee muistaa kaikessa toiminnassa.
- Viikoittaisissa tiimipalaverissa sekä viikoittaisissa kehitysiltapäivissä käsitellään yhteisiä toimintamalleja.

Työryhmän pienuus:

- Erikoistilanteiden (esim. pandemia) vaikutus palvelun toimintavarmuuteen pyritään ennakoimaan ja huolehtimaan siitä, että ohjeita noudattamalla aina osa työvoimasta pysyy työkykyisenä
- Yritykselle on luotu kahden yksikön yhteinen sijaislista.
- Hallinnollisen työn tekijät ovat koulutukseltaan soveltuvia tukiasumistyöhön kriittisessä tilanteessa. Tämä osaltaan turvaa resursseja.

Työntekijän oma käyttäytyminen:

- Työntekijän oman käyttäytymisen vaikutus erilaisissa tilanteissa tunnustetaan ja henkilökunta työskentelee asiallisesti ja hallitusti.
- Provosoimattomuus on tärkeää ja sillä ennaltaehkäistään ei-toivottuja tilanteita.

→ Henkilökunnalla on uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintaohjeet, joita on noudatettava.

Tapahtumien dokumentointi:

→ Asiakaskirjaukset tehdään ohjeistuksen mukaisesti OMNI360- tietojärjestelmään.

→ Asianmukainen tapahtumien dokumentointi on tärkeää sekä asukkaana, että työntekijän oikeusturvan toteutumisen kannalta.

→ Läheltä piti- ja poikkeama tilanteet dokumentoidaan yksikön poikkeamaprosessin mukaisesti. Prosessikuvaukset löytyvät henkilöstön verkkokansiosista.

→ Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti oikeaoppiseen rakenteelliseen kirjaamiseen ja tapahtumien dokumentointiin.

Tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyviin riskeihin varautuminen:

→ Työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset toiminnanohjausjärjestelmään ja Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmään.

→ Työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen ja sitoutuneet siihen.

→ Ulkopuolisilla ei ole pääsyä salassa pidettäviin asiakirjoihin.

→ Paperiset asiakirjat säilytetään lukkojen takana.

→ Asiakkaan suostumukseen perustuva tietojen luovutus.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit?

Tukiasumisyksikössä reagoidaan poikkeamiin ja epäkohtiin välittömästi ja tehdään kulloisenkin tilanteen edellyttämät toimenpiteet. Kaikki poikkeamat kirjataan tukiasumisyksikön omaan toiminnanohjausjärjestelmään, josta ne ohjautuvat suoraan myös vastaavalle ohjaajalle. Ohjeet kirjaamiseen löytyvät toiminnanohjauksen ohjeista sekä prosessikuvauksista.

### Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Kaikki poikkeamat kirjataan tukiasumisyksikön omaan toiminnanohjausjärjestelmään, josta ne ohjautuvat suoraan myös vastaavalle ohjaajalle.

Poikkeama-/riski- tai vaaratilanteessa:

1. Varmistetaan asiakkaan, henkilöstön tai toiminnan turvallisuus
2. Ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle ja muille vastuuhenkilöille
3. Kirjoitetaan muistiin, mitä tapahtui
4. Tehdään tarvittavat ilmoitukset tilanteesta (esihenkilön tuella)
5. Mietitään, mitä tilanteesta voidaan oppia

Asukkaiden tai työntekijöiden turvallisuutta tai terveyttä uhkaavat tilanteet hoidetaan viipymättä. Poikkeamat käsitellään henkilökunnan tiimipalaverissa ja tarpeen mukaisesti yhdessä asianosaisten kanssa ja toimintaohjeita päivitetään tilanteen edellyttämällä tavalla. Tiimipalavereista laaditaan kirjallinen selvitys toiminnanohjauksen poikkeaman käsittelyyn, johon perehtyminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Läheltä piti – ja poikkeama tilanteesta kuvataan aina päivämäärä ja kellonaika, mitä tapahtui, missä tapahtui, miten tapahtui, miksi tapahtui, ketä oli paikalla, välitön toimenpide, pitkänajan toimenpide, käsitelty/käsittelijät. Poikkeamat käsitellään viikoittain tiimipalaverissa ja ne koostetaan poikkeamataulukoon. Taulukko on henkilöstön nähtävissä yhteisessä verkkokansiossa. Näin jokainen työntekijä voi palata kyseisiin poikkeamiin ja niiden pohjalta sovittuihin toimintatapoihin ja -ohjeisiin.

Riskienhallintaa käydään tilannekohtaisesti läpi myös yhdessä asiakkaiden kanssa. Yksikössä on järjestetty kerran viikossa asiakkaille asukaskokous, joissa asiakkailta on mahdollisuus ottaa heitä ja heidän ympäristöään koskevia asioita puheeksi. Asiakkaiden kanssa käydään myös yksilöllisesti keskustelua havaituista riskeistä ja niiden ennaltaehkäisystä.

Vakavista laatu-poikkeamista tulee lisäksi tiedottaa valvontayksikköä ([kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)) Otsikoksi ”Omavalvonnallinen ilmoitus”.

Mikäli tapahtuma aiheuttaa kuoleman tai vakavan vamman ilmoittaa esihenkilö asiasta poliisille (112) ja vakavista työtapaturmista työsuojeluviranomaiselle. Työsuojeluviranomaisen tehtävänä on vakavien työtapaturmien tutkiminen, jotta samankaltaisten tapahtumien toistuminen voitaisiin estää. Työtapaturmasta tulee ilmoittaa mahdollisimman nopeasti puhelimitse tai sähköpostitse työsuojeluviranomaiselle eli Lupa- ja valvontaviraston työsuojeluosastolle. Ilmoitusta tehtäessä voi käyttää apuna ilmoitus työtapaturmasta työsuojeluviranomaiselle -lomaketta.

Työsuojeluviranomaisen valtakunnallinen puhelinneuvonta numerossa **0295 256 808** (ma-pe klo:9-15) neuvoo ja ohjeistaa työn terveyteen ja turvallisuuteen sekä työsuhteen ehtoihin liittyvissä asioissa. Puhelinnumeroon voi myös tehdä ilmoituksen vakavasta työtapaturmasta.

**Postiosoite:** Lupa- ja valvontavirasto, työsuojeluosasto / PL 30 / 13035 LVV

**Sähköposti** (kirjaamo): [tyosuojelu@lvv.fi](mailto:tyosuojelu@lvv.fi)

Turvallisuusteema on säännöllisesti esillä tiimipalavereissa, vaikka mitään erityisiä tapahtumia ei olisikaan. Toimintaa havainnoidaan päivittäin ja viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään läpi toimintatapoja sekä ohjeita.

## Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Yksikössä kannustetaan poikkeamien kirjaamiseen. Pienikin poikkeama kannustaa pohtimaan totuttuja toimintamalleja, käytäntöjä ja ohjeita. Vaaratapahtuman luonne vaikuttaa siihen, mitä toimenpiteitä yksikössä tehdään.

Vakavan vaaratapahtuman osalta tulee selvittää:

- Yksityiskohtainen selvitys tapahtumien kulusta
- Tapahtuma-analyysi: miten, miksi, mikä vaikutti
- Analyysin johtopäätökset sekä toimintasuunnitelma
- Selkeä dokumentaatio tutkinnan toteuttamisesta, johtopäätöksistä ja suosituksista

Yksittäisestä ja selkeärajaisesta vaaratapahtumasta tehdään tiivis tutkinta, joka käsitellään tiimipalaverissa heti seuraavassa viikkokokouksessa. Useamman samankaltaisen vaaratapahtuman osalta voidaan tehdä teematutkintaa, jossa tunnistetaan juurisyitä samankaltaisen poikkeaman toistumiselle. Oleellista on etsiä juurisyitä tapahtumalle sekä laajasti tapahtumaan vaikuttaneet asiat. Oleellista ei ole kuka on tehnyt, vaan mitä on tapahtunut. Organisaatio haluaa oppia ja kehittää toimintaansa laadukkaasti ja systeemilähtöisesti. Turvallisuuskulttuuri vaatii avoimuutta. Tulee kuitenkin huomioida koko prosessin ajan, ettei tietosuoja vaarannu.

Vakavista vaaratapahtumista tehtävä selvitys tulee toimittaa Pirhan kirjaamoon. Otsikointina: ” Valvontalaki 29 §, Epäkohtailmoitus, vakava vaaratapahtuma, palveluntuottaja ja yksikön nimi.” Lisäksi vakavasta vaaratapahtumasta tulee ilmoittaa myös aina lupa- ja valvontavirastolle.

Yksikössä tehdään laajaa yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä muiden asiakkaan verkostojen kanssa. Näin ollen poikkeama voi liittyä myös organisaatioiden väliseen toimintaan. Tällaisissa tilanteissa selvitystyöhön otetaan myös mukaan tarvittaessa muut organisaatiot.

Mikäli tapahtuman käsittelyssä selviää, että se on aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä, käydään toimintaohje uudelleen läpi ja pyritään huolehtimaan siitä, että ohjetta noudatetaan jatkossa.

Mikäli selviää, että toimintaohje on ollut puutteellinen tai virheellinen täydennetään tai korjataan ohjetta.

Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole osattu ennalta varautua ja ohjeistus on puuttunut, käsitellään tapahtuma yhdessä ja laaditaan tulevaisuutta varten tarvittava toimintaohje.

Toimenpiteet poikkeamien seurauksena kirjataan yhteiseen, verkkokansioon löytyvään taulukkoon. Näin sovittuihin toimenpiteisiin voidaan palata.

Vakavien poikkeamien osalta tarjotaan henkilöstölle mahdollisuus keskustella asiasta esihenkilön tuella. Tarvittaessa on mahdollisuus myös työhohjaukseen.

## Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Mahdolliset muutokset käsitellään viikoittaisissa tiimipalaverissa, jotka kirjataan ja dokumentoidaan palaverimuistioon sekä muutokset päivitetään toimintaohjeisiin ja omavalvontasuunnitelmaan.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

##### Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Pyrimme ottamaan omavalvonnasta suunnitteluun myös asiakkaita mukaan, siltä osin kuin se vain on mahdollista. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Omavalvonnasta vastaa hallinnon tiimi, vastaava ohjaaja sekä koko henkilökunta.

Omavalvonnasta laadimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä sekä julkaisusta vastaa:

Vastaava ohjaaja, Niina Niemi [hervanta.vastaava@alfakuntoutus.fi](mailto:hervanta.vastaava@alfakuntoutus.fi), p. 0407147900

Omavalvontasuunnitelman hyväksymisestä vastaa:

Toimitusjohtaja Anne Ahonen, [anne@alfakuntoutus.fi](mailto:anne@alfakuntoutus.fi), p. 0407183601

##### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä:

Omavalvontasuunnitelma ohjaa yksikön työtä ja toimii osaltaan yksikön perehdyttämisen työvälineenä. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman tarkastukseen ja päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa työsuhteen alussa. Kun henkilö on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan, tulee hänen kuitata allekirjoituksella suunnitelma luetuksi. Kuittauslomake löytyy perehdytyskansiossa, omavalvontasuunnitelman kohdalta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, vähintään kuitenkin neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelman säännöllisestä päivityksestä vastaa yksikön vastaava ohjaaja ja koko henkilökunta osallistuu suunnitelman päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelman asianmukaista toteutumista seurataan päivittäin yksikön työskentelyssä.

Omavalvontasuunnitelman sisältöihin palataan viikoittaisissa tiimipalaverissa, joka osaltaan varmistaa henkilökunnan omavalvonnasta osaamisen ja sitoutumisen omavalvonnasta mukaiseen työskentelyyn sekä toimintaan.

Sosiaali- ja terveystieteiden valvonnasta annetun lain (741/2023) §27 mukaisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen toimintojen toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisuutta edistävällä tavalla. Raportti on nähtävillä yksikön yhteisissä tiloissa.

##### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma löytyy aulatilasta selästä, perehdytyskansiossa ja lisäksi työntekijöiltä sähköisestä toiminnanohjauksesta. Näiden lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy myös yrityksen nettisivuilta.

#### 5. LAADUNHALLINTA

Alfakuntoutus Hervannassa laadunhallinta perustuu jatkuvan parantamisen malliin (PDCA-malli: suunnittele, tee arvio ja muuta). Yksikön toimintaa ohjaavat seuraavat laatuvaatimukset: lakisääteiset laatuvaatimukset, sopimukselliset laatuvaatimukset sekä sisäiset laatuvaatimukset. Alfakuntoutuksen omat arvot – yksilöllisyys, turvallisuus sekä osallisuus ohjaavat arkea. Tavoitteena on, että jokaisella asiakkaalla on ajantasainen kuntoutussuunnitelma sekä selkeät tavoitteet.

##### Laadunhallinnan työkalut ja mittarit:

Laadun arvioinnissa sekä seurannassa käytämme seuraavia työkaluja:

**GAS (Goal Attainment Scaling):** GAS-toimintakykymittari on keskeisin laadun mittarimme. GAS- toimintakykymittarin avulla mittaamme kuntoutuksen vaikuttavuutta sekä tavoitteiden saavuttamista yksilötasolla aina vähintään kolmen kuukauden välein.

**Asiakastyytyväisyyskyselyt:** Yksikössä kerätään säännöllisesti, vähintään kahdesti vuodessa, palautetta asiakkailta sekä heidän läheisiltään. Asiakastyytyväisyyskyselyiden vastauksia käytetään yksikön toiminnan kehittämiseksi.

**Poikkeamaprosessit:** Kaikki vaaratapahtumat ja poikkeamat kirjataan sekä tilastoidaan yksikön poikkeamaprosessin mukaisesti. Analysoimme yhdessä henkilöstön ja hallinnon kanssa poikkeamien määrää ja tyyppiä tunnistaaksemme kehityskohteet sekä mahdolliset toistuvuudet poikkeamisissa.

#### **Laadunhallinnan toteuttamistavat:**

Laadunhallinnan seuranta arjessa toteutuu viikoittaisten tiimipalavereiden, omaohjaajajärjestelmän, sisäisen auditoinnin ja henkilöstön osaamisen varmistamisen myötä.

Viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään läpi kattavasti asiakkaiden tilanteet, palvelun laatuun liittyviä asioita sekä mahdolliset poikkeamat. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja sekä varaohjaaja – asiakkaan omaohjaaja varmistaa kuntoutussuunnitelman etenemisen ja päivittämisen sekä laadun toteutumisen yksilötasolla. Esihenkilö seuraa säännöllisesti asiakaskirjausten laatua.

Laadukas ja turvallinen palvelu perustuu osaavaan ja ammattitaitoiseen henkilöstöön. Uudet työntekijät perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti ja jokaisella työntekijällä on työtehtäväänsä soveltuva koulutus. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään vuosittaisen koulutussuunnitelman mukaisesti sekä säännöllisellä työnohjauksella ja tiimipalavereilla.

Laadun varmistamiseksi olemme kehittäneet prosessikuvauksen asiakkaan jokaiseen asumisen vaiheeseen. Prosessinkuvaus auttaa seuraamaan kokonaiskuvaa sekä tuottamaan palveluita yhtenäisesti, laadukkaasti ja vaikuttavasti.

Jos laatumittarit (esim. GAS-tavoitteiden päivittämättä jättäminen tai lisääntyneet poikkeamien määrät) osoittavat laadun heikentyneen otetaan asia välittömästi käsittelyyn yhdessä työryhmän kanssa. Työryhmän kanssa tehdään juurisyysanalyysia ja pohditaan, mistä ongelma johtuu. Laaditaan tarvittaessa korjaava toimintasuunnitelma ja seurataan suunniteltujen toimenpiteiden vaikuttavuutta tulevissa palavereissa.

## **6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **6.1. Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Tukiasumisyksikön arviointihaastatteluun tullessa asiakasehdokkaan palvelun tarve on jo arvioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen, tai muiden hyvinvointialueiden mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjausyksikössä sekä sosiaalitoimessa. Arviointihaastattelussa asiakasehdokkaan kanssa pohditaan vastaako tarjottu palvelu palveluntarvetta.

Asiakkaan muutettua asumaan toteutetaan kattava alkuhaastattelu ja tehdään asiakkaan kanssa yhdessä hänelle kuntoutus- ja palvelusuunnitelma (KUPASU). KUPASUa tehdessä käytetään GAS-toimintakykyarviointimittaria. Lisäksi riippuen asiakkaan tilanteesta, hyödynnetään mahdollisia muita toimintakyvyn mittareita.

Yksilölliset ja itsemääräämisoikeutta tukevat tavoitteet ovat palvelutarpeen arvioinnin lähtökohdat.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

<p>Kuntoutus- ja palvelusuunnitelma tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan läheiset ja omaiset ovat tervetulleita yhteistyöhön asiakkaan niin toivoessa.</p>
<p><b>6.2. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p> <p>Jokaisen asiakkaan kohdalla suunnitelma on yksilöllinen ja pyrimme auttamaan/ohjaamaan asiakasta kokonaisvaltaisesti.</p> <p>Ohjaamme sekä tuemme asiakkaita eri palveluiden piiriin (terveydenhuolto/sosiaalihuolto/muut palvelut).</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakkaan ohjauksen ja neuvonnan vähimmäistaso määritellään tilaajan kanssa tehdyssä palvelusopimuksessa. Asiakkaan kanssa työskentelyä ohjaa yhteisesti asiakkaan kanssa laadittu kuntoutus- ja palvelusuunnitelma (KUPASU), joka päivitetään tarvittaessa ja/tai palvelusopimuksen mukaisesti kolmen kuukauden välein. KUPASUn tukena käytetään GAS-toimintakyky-mittaria. GAS-toimintakyky-mittari päivitetään 3 kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Tavoitteiden laitimisessa on mukana omaohjaaja, asiakas ja asiakkaan halutessa, myös hänen läheisensä. Asiakkaalta kysytään, haluaako hän läheisensä olevan mukana suunnitelman teossa. Asiakkaan tahto kirjataan suunnitelmaan.</p> <p>Kuntoutus- ja palvelusuunnitelma laaditaan, kun asiakas on asettunut asumaan, käytännön asumisvelvoitteiden hoitaminen on käynnistynyt ja alkuhaastattelu on tehty. Kuntoutus- ja palvelusuunnitelma tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteiden tulee olla selviä, konkreettisia sekä saavutettavissa olevia. Tavoitteet laaditaan sekä lyhyelle, että pitkälle aikavälille. Tavoitteet tarkistetaan tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein.</p> <p>Asiakkaan kuntoutumista tuetaan tukikäynneillä esimerkiksi harjoittelemalla arjenhallinnan taitoja, asioiden hoitoa sekä tuemalla asiakkaan päihteettömyyttä asiakkaan tuen tarpeiden mukaisesti. Tukikäynneillä käytetään päihteettömyyteen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemiseen suunniteltuja yksilömenetelmiä. Lisäksi yksikössä on kuntouttavaa ryhmätoimintaa, kuten ruokaryhmä, keskusteluryhmä sekä peliryhmä. Asiakasta tuetaan löytämään myös talon ulkopuolelta kuntouttavaa toimintaa. Yksikön avomuotoinen kuntoutus toimii ensiaskeleena talon ulkopuoliseen kuntouttavaan toimintaan rohkaisemisessa.</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelmaa seurataan päivittäin havainnoimalla sekä viikoittaisilla tukikäynneillä. Asiakkaan asettamien tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa sekä viikoittaisissa henkilöstön tiimipalaverissa. Lisäksi tiivis ja moniammatillinen yhteistyö verkostojen kanssa tukee seurantaa.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Henkilökunta on perehtynyt kirjalliseen palvelusuunnitelmaan, tuntee sen sisällön ja toimii sovittujen suunnitelmien mukaisesti. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja ja KUPASUa päivitettäessä omaohjaaja huolehtii siitä, että muutokset käydään läpi seuraavassa henkilökunnan tiimipalaverissa. Lisäksi viikoittaisissa tiimipalaverissa käydään läpi asiakkaiden ajankohtaiset asiat, kuntoutusprosessin eteneminen ja tehdyt suunnitelmat tulevan viikon tapaamisille.</p>
<p><b>6.3. Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Jokaista asiakasta kohdellaan tukiasumisyksikön arvojen mukaisesti, eli yksilöllisesti ja tasavertaisesti. Asiakkaalle mahdollistetaan osallistuminen kaikkeen häntä koskevaan päätöksentekoon. Tukiasumisyksikön sääntöjä ja käytäntöjä käsitellään asukaskokouksissa, joissa asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa yhteisiin asioihin, tuoda esille ehdotuksiaan, mielipiteitään ja antaa palautetta toiminnasta.</p>

Asiakkaalla on oma yksityinen asunto, jota kunnioitetaan. Lisäksi asiakkaalla on yhteisten sääntöjen puitteissa mahdollisuus käyttää yhteisöllisiä tiloja yksikössä. Asiakas saa päättää oman arkensa asioista yhteisön säännöt huomioiden. Asiakkaan asioista puhutaan hänen kanssaan niin, että salassapitovelvollisuus ei vaaranna. Asiakkaan asiakirjoja ei käsittele kuin häntä hoitavat tahot. Asiakirjoja säilytetään asianmukaisesti salassapitovelvoitteen mukaisesti.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Alfakuntoutuksen palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Avoin päihteen käyttö yksikön alueella ei ole sallittua. Yleisissä tiloissa edellytetään asiallista käyttäytymistä ja henkilökunnan ohjeiden noudattamista. Asuminen Alfakuntoutuksen tukiasunnossa perustuu yleiseen vuokra-asumiskäytäntöön, jonka lisäksi asiakas sitoutuu noudattamaan Alfakuntoutuksen sääntöjä ja käytäntöjä.

Totuttuja toimintatapoja arvioidaan yksikössä henkilöstön tiimipalavereissa sekä asukaskokouksissa. Näin tunnistetaan niitä toimenpiteitä, jotka voisivat haastaa itsemääräämisoikeutta.

Mm. yhteisen tilan säännöt ovat yhdessä asiakkaiden kanssa laadittuja. Pyrimme ottamaan asiakkaat mukaan kaikkeen toimintamme kehittämiseen ja muokkaamiseen mukaan niin paljon kuin se vain on mahdollista.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Valvontalain 29 §:n mukaan palveluntuottajan ja sen henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Yksikössä ryhdytään välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Henkilökuntaa on erikseen ohjeistettu sosiaalihuoltolain mukaisesta henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanne selvitetään ja keskustellaan asianosaisten kanssa. Mahdolliset jatkotoimenpiteet määräytyvät tilannekohtaisesti. Jokainen tilanne kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Tapahtuma käydään läpi yhdessä tiimin kesken ja pohditaan mitä tapahtuneesta voi oppia. Asiakasta ohjeistetaan tarvittaessa tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaaliasiavastaavaan. Epäkohdasta tehdään ilmoitus myös tilaajalle.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kanssa läpikäydään tilanne sekä mahdollinen tuen tarve tilanteen käsittelemiseksi. Asiakasta opastetaan palautteen antamisessa sekä tarvittaessa kirjallisen palautteen tai muistutuksen tekemisessä. Opastetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavan palveluiden käyttämisessä. Asiakkaan läheisen kanssa voidaan keskustella tilanteesta, mikäli asiakas on antanut luvan käsitellä hänen asioitaan lähiomaisen kanssa.

### **6.4. Asiakkaan osallisuus**

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaevalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

#### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaita rohkaistaan sekä kannustetaan vaikuttamaan omiin asioihinsa. Asiakkaalla on päätävä oman elämänsä asioihin. Asiakkailla on mahdollisuus antaa aina suoraa palautetta ja viikko-ohjelmaan sisältyvässä asukaskokouksessa kannuste-

taan asiakkaita palautteen antamiseen. Asukaskokouksessa käydään läpi myös palautelaatikkoon annetut palautteet. Asiakkaat voivat myös valita keskuudestaan edustajan, joka tuo asiakkaiden äänen ja näkemyksen kuuluviin. Alfakuntoutus kerää asukkailtaan palautetta 2 kertaa vuodessa erillisillä asiakastyytyväisyyslomakkeilla. Asiakaskokemusta on sitouduttu mittaamaan myös tilaajan toimesta heidän osoittamallaan tavalla.

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Lisäksi asiakaspalautteen tulokset käydään läpi myös asiakkaiden kanssa asukaskokouksessa.

Palautteet koostetaan ja tallennetaan seuranta varten. Palautteet läpikäydään henkilökunnan tiimipalavereissa sekä asukaskokouksissa. Saadun palautteen perusteella tarkistetaan toimintatapoja tarvittaessa. Asiakaspalautteen keräämistä ja käsittelyä arvioidaan aktiivisesti. Tavoitteena on löytää mahdollisimman toimiva ja helppokäyttöinen palautejärjestelmä käyttöön.

Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella ja myös asiakkaan läheisten antama palaute otetaan huomioon toimintaa kehittäessä.

#### **6.5. Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Mikäli asiakas/omainen/läheinen/muu henkilö lähettää muistutuksen suoraan palveluntuottajalle, palveluntuottajan tulee lähettää muistutus Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Pirkanmaan hyvinvointialue ottaa muistutuksen käsittelyyn ja pyytää palveluntuottajalta selvityksen muistutuksen johdosta. Pirkanmaan hyvinvointialue laatii muistutukseen vastauksen ja lähettää sen muistutuksen tekijälle. Jos muistutus lähetetään suoraan Pirkanmaan hyvinvointialueelle, toimitaan vastaavalla tavalla. Pirkanmaan hyvinvointialue pyytää palveluntuottajalta selvityksen ja vastaa selvityksen perusteella muistutuksen tekijälle.

Muistutukseen kirjoitetaan mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen. Kerrotaan mahdollisimman tarkasti, milloin ja missä tapaus sattui. Kuvataan selkeästi, mihin asiakas on tyytymätön saamassaan palvelussa. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti.

Asiakkaan omaohjaaja on merkittävässä roolissa tiedon viemisessä asiakkaalle hänen käytettävissään olevista oikeusturva-keinoista.

Muistutuksen vastaanottaja palveluntuottajalla:

Toimintayksikön vastuuhenkilö: Niina Niemi, [hervanta.vastaava@alfakuntoutus.fi](mailto:hervanta.vastaava@alfakuntoutus.fi)

Alfakuntoutus Hervanta Oy, Väkipyöränkatu 11, 33720 Tampere

Muistutuksen voi jättää myös henkilökunnan edustajalle toimitettavaksi edelleen.

Jos asiakas haluaa toimittaa muistutuksen suoraan Pirkanmaan Hyvinvointialueelle:

Sähköposti: [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi).

Postiosoite on Pirkanmaan hyvinvointialue Kirjaamo PL 272, 33101 Tampere

b) Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen, palveluun tai kohteluun, hän voi selvittää asiaansa yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaava:

- Neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- Neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Avustaa ja neuvoo muistutuksen teossa

- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Puh. 0405045249 (soittoaika ma, ke ja to klo: 9-11 ja ti klo:12:30 – 14:30)

Sähköposti: [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava on asiakkaan apuna, jos asiakas tarvitsee neuvoa tai tietoa omista oikeuksistaan potilaana. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava neuvoo, miten sinä potilaana voit toimia omassa asiassasi.

Potilasasiavastaava:

- Antaa neuvoa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoo ja avustaa asiakasta tai asiakkaan omaista muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa potilaan oikeuksista
- Seuraa potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Puh. 0401909346 (soittoaika ma, ke ja to klo: 9-11 ja ti klo:12:30 – 14:30)

Sähköposti: [potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

#### c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy tietoa kuluttajakaupan säännöistä, menettelytapaohjeita, valitusmah-  
leja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalvelusta.

Yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonta

puh. 09 5110 1200

Palveluaika: Ma, ti, ke klo: 10-12 ja to klo:12-14.

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

#### d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) 23 §:n mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Erillinen muistutusmenettelyohje löytyy aulan selailukansiosta. Asiakkaan ilmaistessa tyytymättömyyttä saamaansa palveluun, hänelle kerrotaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu, sekä annetaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot. Tarvittaessa asiakasta tuetaan muistutuksen teossa tai sosiaaliamiehen kontaktoinnissa.

Muistutusten perusteella arvioidaan palvelun ja toimintatapojen kehittämistarpeita yhdessä henkilöstön kanssa.

Muistutuksen tekemiseen ja ongelmatilanteiden selvittelyyn saa tarvittaessa ohjeistusta sosiaaliasiavastaavalta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuslomake: [lp2189-sosiaalihuollon-asiakkaan-muistutus-12-22 \(pirha.fi\)](https://www.pirkanmaa.fi/asiakkaat/2189-sosiaalihuollon-asiakkaan-muistutus-12-22-pirha-fi)

Muistutus toimitetaan: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

#### e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään 1–4 viikon aikana.

## 7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

## 7.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Tukiasumisen palvelumme pohjautuu työskentelyn huolelliseen suunnitteluun. Asiakasta tuetaan kaikissa olosuhteissa käyttämään ja hyödyntämään omia taitojaan ja toimintakykyään. Asiakasta autetaan löytämään elämänsä uusia sekä jo olemassa olevia työkaluja, ja haastamaan itseään niiden valjastamiseksi.

Tukiasumiskäynneillä huomioidaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukeminen. Tukiasumiskäynneille on luotu oma perehdytysopas, jossa on menetelmiä ja tehtäviä hyvinvoinnin kokonaisvaltaiseen tukemiseen. Yhdessä asiakkaan kanssa määriteltyjen tavoitteiden perusteella hyödynnetään menetelmiä ja tehtäväkokonaisuuksia. Omaohjaajan rooli on kannustava ja tukea antava, ei puolesta tekevä. Omaohjaaja opastaa fyysisen hyvinvoinnin ylläpitämiseen liittyvissä teemoissa, kuten vuorokausirytmissä, ravitsemuksessa ja liikunnan vaikutuksessa hyvinvointiin. Psyykkistä hyvinvointia tuetaan dialogisen keskustelun avulla kirjallisia materiaaleja hyödyntäen. Tarvittaessa asiakas ohjataan terveyspalveluiden piiriin.

Asiakkaan sosiaalista verkostoa kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Yksikössä tuetaan asiakkaan hyviä olemassa olevia verkostoja sekä tuetaan uusien verkostojen luomisessa. Asiakasta tuetaan yhteiskunnallisessa osallistumisessa sekä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin järjestämien toimintojen hyödyntämisessä oman hyvinvointinsa tueksi. Yksikön henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden palvelunjärjestäjien kanssa.

Toiminnassa huomioidaan osallisuuden eri tasot: tieto-, suunnittelu- ja päätöksenteko-osallisuus. Asiakkaita tiedotetaan heitä koskevista asioista viivytyksettä, mikäli ne tulevat henkilökunnalle tietoon. Tieto-osallisuus on kaksisuuntaista, myös asiakkaan aktiivinen tiedonanto henkilöstölle tukee yhteistyötä ja laadukkaan palvelun tuottamista. Asiakas on aktiivisesti suunnittele-massa palveluaan yhdessä henkilöstön kanssa. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus suunnitella yhteisöllistä toimintaa. Asiak-kaille on järjestetty viikoittainen asukaskokous yhteissuunnittelua varten. Asiakkailla on päätösvalta omiin asioihinsa liittyen. Asiakkaita tuetaan tarvittaessa päätöksenteossa.

Erikoistilanteissa (esim. pandemiatilanteissa) noudatetaan viranomaisohjeistusta ja pyritään löytämään vaihteleviin tilanteisiin soveltuvia toimintatapoja (esim. tukiasumiskäynnit/asiakaskontaktit hoidetaan puhelimitse, jos ei lähikontaktia pystytä järjestämään turvallisesti). On mahdollista, että ryhmätoimintoja joudutaan rajoittamaan tai keskeyttämään poikkeustilanteen niin vaatiessa. Pandemiatilanteessa asiakasturvallisuus on ensisijainen toimintaa ohjaava tekijä.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Jokaisella asiakkaalla on oma yksilöllinen kuntoutus- ja palvelusuunnitelma (KUPASU) sekä GAS- tavoitteet, johon asiakas on luonut omat tavoitteet itselleen, seuraavaksi n. kolmen kuukauden ajaksi. Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja tavoitteiden toteutumista seurataan keskustelemalla, havainnoimalla, keräämällä palautetta ja päivittämällä palvelusuunnitelmaa. Viikoittaisten tiimipalavereiden yhteydessä seurataan asiakkaan tavoitteiden toteutumista moniammatillisesti.

Asiakkaan omavalmentaja tukee asiakasta kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan määriteltyjen tavoitteiden saavuttamisessa ja seurantaa tapahtuu säännöllisesti mm. tukiasumiskäynneillä, aamukahvien yhteydessä, ryhmätoiminnoissa sekä yhteisten keskustelujen ja muun kontaktin yhteydessä. Tukiasumisyksikössä on toimintoja (mm. aamukahvit, ruokaryhmä), joiden avulla pyritään tukemaan asukkaiden päivärytmin vahvistumista. Näiden toimintojen toimivuutta arvioidaan jatkuvasti, muutetaan tarvittaessa ja kokeillaan uusia/toimivampia käytäntöjä.

Omaohjaajan tehtävä on ohjata asiakasta yksikön ulkopuolisiin palveluihin, jotka edistävät asiakkaan hyvinvointia.

## 7.2. Ravitsemus

Miten yksikön omaavonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Tukiasumisen palvelu ei sisällä ateriapalveluja.

Maanantaista lauantaihin asiakkaille tarjoillaan aamu- ja iltapäivä kahvit. Lisäksi yksikössä kokoontuu ruokaryhmä, jossa harjoitellaan yksinkertaisten, ravintorikkaiden ja edullisten arkiruokien itsenäistä valmistamista. Tämä osaltaan tukee asiakkaiden ruuanlaittoa myös omassa kodissa.

Tukiasumiskäyntien yhteydessä keskustelemme asiakkaiden kanssa heidän ruokatottumuksistaan. Ohjaamme ja tuemme asiakkaita itsenäiseen ravintorikkaaseen ruoan valmistamiseen.

Asiakkaat huolehtivat itse ruokaostoksista. Ravitsemuksen tueksi tehdään yhteistyötä Ruokapankin kanssa. Ruokapankki toimittaa hävikkiruokaa viikoittain. Asiakkaita tuetaan ja muistutetaan oman ruokakassin haussa ravitsemuksensa tueksi.

Erikoistilanteissa (esim. pandemiatilanteissa) noudatetaan viranomaisohjeistusta ja pyritään löytämään vaihteleviin tilanteisiin soveltuvia toimintatapoja. On mahdollista, että ryhmätoimintoja joudutaan rajoittamaan tai keskeyttämään poikkeustilanteen niin vaatiessa. Pandemiatilanteessa asiakasturvallisuus on ensisijainen toimintaa ohjaava tekijä.

### 7.3 Hygieniakäytännöt

#### Työntekijän henkilökohtainen hygienia ja työasu

Hyvä henkilökohtainen hygienia on tärkeä osa niin asukas- kuin työturvallisuutta. Se luo perustan tartuntojen ehkäisylle. Yksikössä ei ole käytössä työvaatteita.

#### Käsihygienia

##### *Käsidesinfektio*

Käytä käsien desinfektioon alkoholipohjaista käsihuhuhdetta. Käsihuhuhteen on oltava EN 1500, EN 13727 ja EN 13624 testit läpäissyt tuote. Etanolipitoisuuden on oltava vähintään 70 painoprosenttia. Käsihuhuhteen kerta-annos on 3–5 ml käden koosta riippuen. Anna käsihuhuhteen vaikuttaa riittävän desinfektioitehon saavuttamiseksi vähintään 15 sekuntia.

##### *Desinfioi kädet:*

Ennen ja jälkeen asiakaskontaktin, yksikköön tullessasi ja sieltä lähtiessäsi.

Kiinnitä huomiota käsihuhuhteiden sijoitteluun; käsihuhuhteen tulee olla joka tilanteessa helposti saatavilla. Hyviä sijoituspaikkoja ovat esimerkiksi yksikön ulko-ovi ja yhteiset tilat sekä henkilökunnan tilat.

Henkilökunnan velvollisuus on opastaa asiakkaita, vierailijoita ja omaisia käsihuhuhteen käyttöön.

##### *Käsien peseminen*

Pese kädet vedellä ja pesunesteellä sekä kuivaa ne kertakäyttöisellä paperipyyhkeellä. Desinfioi kädet käsihuhuhteella kuivamisen jälkeen.

##### *Pese kädet seuraavissa tilanteissa:*

Tulet ja lähdet töistä, kätesi ovat näkyvästi likaiset tai ne tuntuvat likaiselta, käyt WC:ssä, pyykin käsittelyn yhteydessä, ennen ruokailua.

Käsittele likaista pyykkiä suojakäsineet kädessä. Varo pyykkiä käsitellessä, ettet pölyytä mikrobeja ilmaan.

Asiakkailla on omissa asunnoissaan suihkutila ja lisäksi talon sauna lämmitetään viikoittain. Jos asiakkaalla on vaikeuksia oman hygienian ja ympäristön puhtauden ylläpidossa, häntä ohjataan ja neuvotaan niiden hoitamisessa kuitenkin asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

#### **Pyykin pesu**

Yksikön likaiset siivousliinat ja mopit pestään 95 asteen lämpötilassa.

Pyykinpesukone huolletaan säännöllisesti.

#### **Jätteet**

Laita jätteet välittömästi jätepussiin ja vie seka- ja biojäte kerran päivässä (tarvittaessa useammin).

Yksikössä kierrätetään sekajäte, muovijäte, biojäte, lasi- ja metallijätteet sekä kartonkijätteet.

Jokaiselle jätteelle on oma astiansa yhteisen tilan keittiössä. Astiat tyhjennetään säännöllisesti.

#### **Siivous**

Käytä siivouksessa suojakäsineitä sekä ammattikäyttöön tarkoitettuja mikrokuitupyyhkeitä. Kostuta mikrokuitupyyhkeet valmistajan ohjeen mukaisesti. Valmistaja ohjeistaa myös sen, miten pitkään kostutettuja pyyhkeitä saa käyttää. Pese käyttämättä jääneet kostutetut mikrokuitupyyhkeet ennen seuraavaa käyttöä. Vaihda mikrokuitupyyhkeeseen puhdas pinta siirtyessäsi pinnalta toiselle. Vaihda kokonaan puhdas mikrokuitupyyhe ja suojakäsineet siirtyessäsi puhtausvyöhykkeeltä toiselle.

Etene siivouksessa aseptisen työjärjestyksen mukaisesti puhtaasta likaisempaan ja ylhäältä alaspäin.

#### **Desinfektioaineiden käyttö**

Käytä siivouksessa ensisijaisesti yleispuhdistusainetta.

Käytä desinfektioainetta eritetahrojen poistossa sekä siivotessasi yhteisiä pesutiloja ja erityistilanteissa.

Valmista desinfektioaineen käyttöliuos tuotteen omaan käyttöliuospulloon, jossa on valmisteen oma etiketti. Merkitse etikettiin desinfektioaineen nimi. Varmista, että tuotelehti ja käyttöturvallisuustiedote ovat saatavilla. Jos käytät klooripitoista desinfiointia ainetta, huonetilat, pintojen ja veden lämpötilan tulee olla alle +30°C.

Yleisissä tiloissa, saunassa sekä ruokasalissa on desinfioidut käsihuhuhteen kaikkien saatavilla. Sekä asukkaita, että henkilökuntaa muistutetaan hygieenisten työtapojen merkityksestä etenkin epidemia-aikoina. Sairaana ollessaan asiakkaat välttävät yhteisissä tiloissa liikkumista.

Keskeiset infektiotorjuntatoimet, joita seurataan ovat: käsihygienia, suojainten käyttö, mahdollisten hoitovälineiden oikea käsittely sekä tarkoituksenmukaiset työskentelytavat. Henkilökunta ohjeistaa asukkaita käsihygieniassa.

<p>Tukiasumisyksikössä noudatetaan aseptista työjärjestystä, huolehditaan ympäristön riittävästä puhtaanapidosta, työvälineiden puhtaudesta sekä ohjeidenmukaisesta suojainten ja suojakäsineiden käytöstä. Työntekijöillä on hygieniapassit.</p> <p>Yksikköön on nimettyä hygieniavastaava, joka seuraa yhdessä yksikön vastaavan ohjaajan kanssa hygieniainohjeiden sekä infektio- ja tartuntatauti- ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Hygieniavastaava osallistuu säännöllisesti erilaisiin hygieniakoulutuksiin, joita Pirkanmaan Hyvinvointialue järjestää.</p>
<p><b>7.4 Terveysten- ja sairaanhoito</b></p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittu toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</p> <p>Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito huolehditaan terveysasemalla. Asiakkailta on mahdollisuus hakeutua hoitoon oma-aloitteisesti ja tarvittaessa henkilökunta auttaa ja ohjaa asiakasta tarvittavien palveluiden piiriin hakeutumisessa.</p> <p>Kiireellisen sairaanhoidontarpeen ilmetessä henkilökunta on yhteydessä yleiseen hätänumeroon ja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti. Henkilökunnalle järjestetään ensiapukoulutusta.</p> <p>Yksikössä on erillinen ohje äkillisen kuolemantapauksen varalle ja kiireettömän ja kiireellisen sairaalahoidon järjestämiselle sekä suun terveydenhuoltoon. Ohjeet löytyvät yksikön tukiasumisen verkkokansion perehdytyskansioista.</p>
<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Asiakkaiden hammashoitoa tuetaan kannustamalla hampaiden hoitoon sekä säännöllisiin hammastarkastuksiin. Ohjataan tarvittaessa hoidon piiriin sekä avustetaan ajanvarauksessa. Tarvittaessa ohjaaja lähtee asiakkaan mukaan hammaslääkärikäynnille.</p> <p>Yksikössä ei ole lääkäripalveluita. Jokaisella asiakkaalla on julkisen terveydenhuollon terveyden- ja sairaanhoitopalvelu lääkärin palveluineen. Omaohjaajat tukevat asiakkaita sairaanhoidollisten sekä lääkäripalveluiden varaamisessa. Varmistamme ohjeiden noudattamisen hyvällä työntekijän perehdyttämisellä. Jokainen poikkeama kirjataan ja käsitellään viikoittaisissa tiimipalaverissa.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Asiakkaiden terveyttä seurataan päivittäisten havaintojen kautta. Lisäksi viikoittaisilla tukikäynneillä havainnoidaan, keskustellaan ja tuetaan asiakkaan terveydentilaa sekä sen edistämistä. Tarvittaessa ohjataan terveyspalveluiden piiriin.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Yksikössä ei toteuteta sairaanhoitoa. Asiakkailta on asiakkuus julkisissa terveyspalveluissa.</p>
<p><b>7.5 Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia.</p> <p>Yksikössä ei ole lääkehoitoa. Yksikön henkilökunnalta ei vaadita lääkehoidon lupia.</p> <p>Asiakkaat itse vastaavat omasta lääkehoidostaan kokonaisuudessaan. Riskinä voidaan nähdä mahdollisuus suunnitellun lääkehoidon toteutumattomuudesta tai haittavaikutuksista. Tämän vuoksi yksikössä havainnoidaan asiakkaan terveydentilaa ja ohjataan tarvittaessa hoitavan tahon piiriin kiireettömään tai kiireelliseen terveydenhoitoon. Yksikössä otetaan huume-seuloja ja tehdään puhallutuksia päihteettömyyden tukemiseksi. Päihteettömyyden seuraaminen kirjataan aina asiakkaan yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä kuntoutussuunnitelmaan.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>-</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p>

-
<b>7.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Tukiasumisyksikön asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti, esimerkiksi terveydenhuollon, psykiatrian, rikosseuraamuslaitoksen sekä kolmannen sektorin toimijoiden palveluita.</p> <p>Tiedonkulkua vaativaa yhteistyötä varten asiakkaalta pyydetään kirjallinen suostumus muiden toimijoiden ja Alfabuntoutus Hervanta Oy:n väliseen tiedonvaihtoon. OMNI360- potilastietojärjestelmää varten asiakas antaa myös kirjallisen suostumuksensa.</p> <p>Teemme aktiivista yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa laadukkaana palvelun varmistamiseksi. Olemme aktiivisesti yhteydessä verkostoihin, järjestämme monialaisia yhteistyöpalavereita sekä neuvotteluita toimivan palvelukokonaisuuden saavuttamiseksi. Yhteistyökumppanit pidetään ajan tasalla asiakkaan muuttuvissa tilanteissa ja heitä kontaktoidaan ennakoivasti.</p>
<b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b>
<p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Alfabuntoutus Hervanta Oy ei käytä alihankkijoita.</p>

## 8 ASIAKASTURVALLISUUS

<b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b>
<p>Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoito lain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Tukiasumisyksikön yhteneväiset prosessit tukevat yksikön turvallisuutta sekä henkilöstön toimintamalleja. Yksikön toiminnassa on panostettu perusprosessien kuvaamiseen, kehittämiseen sekä läpikäymiseen työryhmän kesken. Jatkuva toimintakäytäntöiden kertaaminen ja kehittäminen, tilanteiden ennakointi sekä henkilöstön yhteneväinen toiminta turvaavat osaltaan ympäristöä sekä asiakasturvallisuutta. Turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset ovat osa perehdytys suunnitelmaa. Yksikön vastaava ohjaaja huolehtii siitä, että uudet työntekijät perehdytetään henkilöstön toimintaohjeisiin. Turvallisuuteen liittyviä toimintaohjeita käydään jatkuvasti läpi yksikössä henkilökunnan kesken sekä henkilökuntaa koulutetaan toimimaan uhka- ja väkivaltatilanteissa.</p> <p>Asiakkaan palveluntarpeen arvioiminen on jatkuva prosessi tukiasumisyksikön aikana. Asiakkaan kuntoutumisprosessia, psykistä vointia, päihitteettömyyteen sitoutumista, mahdollista aggressiivista käyttäytymistä sekä palveluihin kiinnittymistä arvioidaan kokonaisvaltaisesti sekä moniammatillisesti. Asiakkaan tilanteen muuttuessa olemme yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään sekä asiakasohjaukseen. Asiakkaan verkostojen kanssa teemme tiivistä yhteistyötä.</p> <p>Yksikköön on luotu yhtäläiset toimintaprosessit. Prosessit liittyvät asiakkaiden tulovaiheeseen, vuokrasopimuksien uusimiseen sekä asiakkaan pois muuttamiseen. Asiakkaan asumisen ajalle on henkilökunnalla käytössään laajasti materiaalia eri työmenetelmien tueksi. Yksikön prosessikuvaukset ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta.</p>

Tukiasumisyksikössä on pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, jotka ovat pelastusviranomaisen hyväksymät. Turvallisuusasiakirjat päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Henkilökunnalle järjestetään tarpeen mukaan ensiapu- ja turvallisuuskoulutusta. Pelastusviranomaisen kanssa yhteistyössä toteutetaan paloturvallisuuskoulutusta, johon osallistuu henkilökunnan lisäksi asiakkaita.

Asiakkaan palvelutarpeen oikea-aikainen arviointi yhteistyössä ohjaavan tahon kanssa on tärkeää yksikön yleisen asiakasturvallisuuden kannalta. Yhteistyö asiakkaan muuttuvissa tilanteissa on keskeistä myös yksikön turvallisuusnäkökulmasta. Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Yksikössä on kameravalvonta sekä liiketunnistimet, jotka lisäävät asiakasturvallisuutta.

Kerran vuodessa yhdessä asiakkaiden kanssa kierretään alueella tarkoituksena havaita epäkohtia, jotka vaikuttavat asiakkaiden turvallisuuteen. Lisäksi henkilökunta tekee omaa riskikartoitusta ja oman turvallisuuskävelyn kerran vuodessa.

Sammutuskaluston kunto tarkastetaan säännöllisesti.

Yksikössä tehdään aktiivista yhteistyötä palo- sekä pelastusviranomaisten kanssa.

## 8.1 Henkilöstö

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omaavontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Palveluntuottajalla on sopimuksen mukaisesti kohderyhmän päihde- ja mielenterveyskuntoutuksen koulutuksen saanut sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstö (8). AlfaKuntoutus Hervannan yksikössä toimii tukiasumisessa viisi henkilöä ja kolme henkilöä työllistämistoiminnassa.

Henkilöstön kelpoisuusehdoissa noudatetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusehdoista annettua lakia sekä terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskevaa lakia. Kaikilla tukiasumisen työntekijöillä pitää olla em. koulutus ja kolmen työllistämistoiminnan työntekijän kohdalla voidaan koulutusvaatimuksesta poiketa.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan vuosilomiin ja sairauspoissaoloihin siten, että asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan tilanteen edellyttämä riittävä henkilöstömäärä ja turvataan osaaminen eri vuoroissa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Alfakuntoutus Hervanta Oy:llä on kahden yksikön yhteinen sijaisrekisteri, mikä tukee henkilöstövoimavarojen riittävyttä. Lisäksi yhtiöllä on kaksi työntekijää hallinnollisissa tehtävissä. Heidät voidaan akuutissa tilanteessa siirtää tukiasumistyöhön rekrytointien ajaksi.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnin periaatteet:

- työntekijätarpeen arviointi palvelusopimuksen mukaisesti
- työntekijähaku: TE-palveluiden työpaikkailmoitusten internet-sivuston, Duunitorin sekä yrityksen omien internet-sivujen kautta, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvainat, haastattelut, valintapäätökset
- valitun työntekijän todentaminen: henkilöllisyys, JulkiSuosikki/Terhikki -rekisteritarkastus, tutkinto- ja työtodistukset
- työsopimuksen tekeminen ja allekirjoittaminen

- perehdyttäminen

Rekrytoinnista vastaa vastaava ohjaaja ja rekrytoinnissa tukee hallinnon tiimi.

- b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Alfakuntoutus Hervanta Oy:n asiakasryhmä on täysi-ikäiset aikuiset. Aikuisten kanssa työskennellessä ei voida pyytää rikosrekisteriotetta. Haastatteluissa käydään läpi työntekijöiden työhistoriaa, koulutusta sekä valmiutta sitoutua työnantajan arvoihin ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

- a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstön perehdyttämisessä käytetään apuna omavalvontasuunnitelmaa ja perehdytysohjeita. Sähköisessä verkkokansiossa on osa-alueittain perehdytysohjeet. Yksikön pääprosesseista on luotu prosessikuvaukset. Oleelliset toimintatavat ja työtehtävät ovat ylös kirjattuina myös toiminnanohjauksessa, jonka käyttöön uusi työntekijä ohjeistetaan. Henkilöstön perehdyttämisestä vastaa vastaava ohjaaja ja kaikki työyhteisön jäsenet erikseen sovittavalla tavalla. Kun työntekijä on sisäistänyt ohjeet, hän kuittaa ne luetuksi.

Yksikössä työskentelevien opiskelijoiden oikeus työskennellä tehtävissä varmistetaan opiskelijan opintosuoriteotteen, työkokemuksen sekä muiden vaadittavien kriteerien varmistamisen kautta. Opiskelijat eivät toteuta yksintyöskentelyä. Yksikön vastaava ohjaaja sekä koko henkilöstö on vastuussa opiskelijan perehdytyksestä, ohjauksesta sekä valvonnasta.

Kaikkia toimintaohjeita käydään säännöllisesti läpi viikoittain tiimipalavereissa sekä kehitysiltapäivissä. Asiakastyöhön osallistuvilla työntekijöillä on säännöllinen työnohjaus.

Omavalvonnan toteutumista seurataan havainnoimalla päivittäin. Yksikön vastaava on läsnä yksikössä päivittäin. Viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään omavalvontaa ja prosesseja läpi säännöllisesti sekä toiminnan organisoimiseen, laatuun ja valvontaan liittyviä asioita. Viikoittaisista tiimipalavereista kirjataan muistio.

- b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29§ mukaan palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia. Myös asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet on palveluntuottajan ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan puutteita omavalvonnan keinoin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä 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.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

AlfaKuntoutus Hervannan työntekijä tekee poikkeamailmoituksen toiminnanohjausjärjestelmään. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja välittää tieto edelleen hallinnon tiimille jatkotoimenpiteitä varten.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutus järjestetään koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnitelman perustana on arviointi koko henkilöstön ammatillisesta osaamisesta, ammatillisen osaamisen vaatimuksissa tapahtuvista muutoksista, näiden syistä ja tarvittavista kehittämistoimenpiteistä. Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena koulutuksena. Sisäistä koulutusta järjestetään viikoittaisissa tiimeissä. Ulkoista koulutusta hankitaan yhteistyöverkostoista sekä ulkopuolisista kouluttajista.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja turvallisuuskoulutusta. Täydennyskoulutuksen tarpeiden perusteella tehdään vuodelle koulutussuunnitelma.

Lisäksi jokaisella ohjaajalla tulee olla käytynä Tietoturvan ABC- kurssi, sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi sekä hygienia-passi.

## 8.2 Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Tukiasumisen asukkailla on jokaisella käytössään yksiö. Asunnoissa on valmiina vaatekaappi, sänky, patja, yöpöytä, ruokapöytä, jakkara, hyllykkö, mikroaaltouuni, jääkaappi pakastelokerolla, keittolevyt (ei uunia), sälekaihtimet ja eteisen kuramatto. Omia kalusteita voi tuoda jonkun verran, mutta pääsääntöisesti asunnot ovat kalustettuja. Asunnossa on tilava wc- ja suihkutila. Asiakas vastaa asunnon siisteyden ylläpitämisestä.

Tupakointi sisällä ja kotieläimet ovat kiellettyjä.

Asunnossa on automaattinen sammutus- ja paloilmoitinlaitteisto.

Asiakkaan sosiaalityöntekijä voi myöntää asiakkaalle maksusitoumuksen SAWU-säätiön kokoomaan AlfaPackiin, joka sisältää mm. ruoanlaitto- ja ruokailuvälineet sekä liinavaatteet ja pyyhkeet, mikäli asiakkaalla ei ko. tarvikkeita itsellään ole.

Alfakuntoutus Hervannan tukiasumisyksikkö on rakennettu v. 2011 ja on tarkoitusta varten suunniteltu.

Ruokailu- ja ryhmätilojen lisäksi asukkailla on käytössään yhteinen oleskelutila, sauna, pyykkihuone (pesukone 2 kpl, kuivausrumpu 2 kpl) ja piha-alue grillikatoksella yms.

Alfakuntoutus Hervannan tilat mahdollistavat asiakkaiden yhteisöllisen toiminnan. Tilat tarjoavat kokoontumismahdollisuuden ja tarjolla on erilaisia ajanvietemahdollisuuksia sekä sisä- että ulkotiloissa. Kaikilla Alfakuntoutus Hervannan asukkailla on oikeus osallistua Alfakuntoutuksen tai yhteistyötahojen järjestämään avoimeen toimintaan. Yhteisiin tiloihin ei voi saapua sairaana tai päihtyneenä.

Kiinteistössä suoritetaan säännöllisesti lain edellyttämät viranomais- ja määräaikaistarkastukset. Tällaisia ovat muun muassa palotarkastus, alkusammutuskaluston tarkastus, pikapalopostien tarkastus, paloilmotintimen tarkastus ja turvavalaistuksen tarkastus. Lisäksi väestönsuojatiloihin on tehty lain edellyttämä tiiveysmittaus.

Kiinteistön omistajan ja vuokralaisen välisen vuokrasopimuksen mukaan "Vuokranantaja vastaa kaikesta rakennuksen huollosta ja kunnossapidosta ja on velvollinen ylläpitämään sen kunnossa". Kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta vastaa kohteen kiinteistöpäällikkö sekä kohteen huoltoyhtiö tekemänsä sopimuksen puitteissa. Kiinteistölle on tarkoitus teettää kuntoarvio ja laatia sen pohjalta PTS-suunnitelma, joka mahdollistaa pitkäjänteisen ja ennakoivan kiinteistönpidon.

Kiinteistön omistajalla sekä sen käyttäjällä on yhteinen vastuunjakotaulukko.

### Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Jokainen asiakas huolehtii itse asuntonsa siisteydestä, pyykki- ja jätehuollostaan. Asiakas saa ohjaajilta tukea ja ohjausta näihin tehtäviin asiakkaan yksilöllisten tuen tarpeiden mukaisesti.

Jokaisella asiakkaalla sekä henkilökunnan jäsenellä on myös velvoite yksikön siisteydestä huolehtimisessa. Henkilökunta ohjaa ja organisoii yksikön sisä- ja ulkopuhtaanapidon.

Yksikön jäteastiat sijaitsevat yksikön pihalla. Jäteastioiden tyhjentämisestä on sopimus Pirkanmaan Jätehuollon kanssa ja tarvittaessa henkilökunta tilaa lisätyhjennyksiä.

Yhteisten tilojen sekä toimistotilojen siivous tapahtuu henkilökunnan puolesta, erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

### 8.3 Teknologiset ratkaisut

Alueella on tallentava kameravalvonta, jolla omalta osaltaan vahvistetaan asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta. Kameravalvonta kattaa yleisiä ulko- ja sisätiloja. Kamerat eivät kuvaa asiakkaiden koteihin eikä yhteisölliseen tilaan yksityisyyden suojaa turvaten. Kameravalvonta informoidaan asiakkaille asukkaan tutustuessa yksikköön. Lisäksi palvelusopimuksessa kerrotaan kameravalvonnasta. Yksikössä on kulunvalvontaan liitetty taloautomaatiotekniikka sekä automaattinen paloilmoitin. Automaattinen paloilmoitin paikallistaa alkavan palon, suorittaa kohteessa hälytyksen ja ilmoittaa hätäkeskukseen. Automaattinen paloilmoitin sekä taloautomaatiotekniikka lähettävät ilmoitukset myös niiden toimintavarmuutta vaarantavista vioista.

Jokaisessa asunnossa ja yhteisissä tiloissa on käytössä paloilmoitinjärjestelmä. Paloilmoitinjärjestelmä koostuu:

- ilmaisimista (esim. savu- ja lämpöilmaisimista)
- paloilmoitinpainikkeista
- paloilmoitinkeskuksista
- hälytykselloista ja hälytyksensirtojärjestelmästä (hätäkeskusyhteys)
- automaattinen palosammutinjärjestelmä (sprinklerit)

Asuntojen tilaa seurataan mm. asunnoissa sijaitsevien lämpömittareiden, liiketunnistimien ja kosteustunnistimien avulla. Asunnoissa on wc-tilassa hälytyskutsupainikkeet, jotka voidaan tarvittaessa aktivoida käyttöön.

Kiinteistön sisäverkon ylläpito on ulkoistettu asiantuntijayritykselle, jolta saa avun verkkoon liittyvissä ongelmatilanteissa.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Yksikössä ei ole asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia turva- tai kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikössä ei ole asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia turva- tai kutsulaitteita.

### 8.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yksikössä ei toteuteta terveyden- tai sairaudenhoitoa.

Yksikössä on lääkinnällisistä laitteista käytössä laastareita, kuumemittari, verenpainemittari, alkometri ja huumeseuvoja.

Välineitä käytetään ja säilytetään aina valmistajan antaman ohjeen mukaisesti. Laitteiden hävitys valmistajan ohjeen mukaisesti.

Kaikki työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön työsuhteen alussa. Koulutus sisältää laitteen käyttötarkoituksen, puhdistuksen, perushuollon ja vikatilanteiden tunnistamisen.

Yksikkö ylläpitää ajantasaista luetteloa kaikista lääkinnällisistä laitteistaan. Rekisteriin merkitään laitteen nimi, malli, sarjanumero, valmistaja, hankintavuosi ja sijoituspaikka.

#### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa yksikön esihenkilölle, jos hän huomaa jotain poikkeavaa terveydenhuollon laitteissa. Yksikön esihenkilö tekee asianmukaisen vaaratilanneilmoituksen Fimealle sekä valmistajalle.

Fimean verkkosivuilla on ladattava PDF- tiedosto, vaaratilanteesta.

Ilmoitus lähetetään sähköpostitse: laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)

Lääkinnälliset laitteet  
Mannerheimintie 166  
PL 55  
00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Yhteyshenkilö: yksikön vastaava Niina Niemi, [hervanta.vastaava@alfakuntoutus.fi](mailto:hervanta.vastaava@alfakuntoutus.fi), 0407147900

## 9 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan valvontaviranomaiselle, jos loukkauksesta voi aiheutua riski henkilöiden oikeuksille ja vapauksille. Suomessa valvontaviranomaisena toimii tietosuojavaltuutetun toimisto. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava tietosuojavaltuutetun toimistolle ilman aiheetonta viivytyksiä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta. Henkilötietojen käsittelijän tulee ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta ensin rekisterinpitäjälle.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatiella rekisteriselosteella hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Yksikössä on tietoturvasuunnitelma, joka on päivitetty tammikuussa 2026. Suunnitelman päivityksestä sekä sen toteutumisen seurannasta vastaa yksikön vastaava ohjaaja.

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Asiakastietoja käsittelee asiakkaan palveluun osallistuva työntekijä ja vastaava ohjaaja. Työntekijät saavat käsitellä asiakkaan asiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Asiakirjat ovat salassa pidettäviä ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus, joka koskee kaikkea mitä työntekijä saa tietoonsa asiakasta koskien. Salassapitovelvollisuus säilyy myös toiminnan tai työsuhteen päättymisen jälkeen.

Alfakuntoutus Hervannassa asiakaskirjaukset tehdään lakisääteisesti määriteltyihin järjestelmiin, jotka on liitetty valtakunnallisiin Kanta-palveluihin. Järjestelmien käytössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) ohjeistuksia sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä)

Kirjaukset tehdään Myneva Hilka -asiakastietojärjestelmään. Järjestelmä on liitetty sosiaalihuollon asiakastietovarantoon (Kanta), mikä varmistaa tiedon turvallisen tallentamisen ja saatavuuden. Potilastietoon liittyvät kirjaukset tehdään

<p>Pirkanmaan hyvinvointialueen Omni360-järjestelmään. Tämä varmistaa, että potilastiedot arkistoituvat asianmukaisesti potilastiedon arkistoon.</p> <p>Alfakuntoutus Hervanta Oy:llä on käytössä oma tiedonhallintajärjestelmä, johon on rakennettu erilaisia seuranta-, palaute-, ja raportointipohjia. Jokaisella työntekijällä on omat salassa pidettävät käyttäjätunnukset järjestelmään. Verkkokansioihin on rajatut oikeudet työtehtävien mukaan.</p> <p>Käyttöoikeuksia ja lokitietoja seurataan säännöllisesti väärinkäytösten estämiseksi.</p> <p>Asiakaskirjojen käsittelystä asiakkuuden päättymisen jälkeen on omat kirjalliset ohjeet perehdytyskansiossa.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat käsitellään perehdytysohjelmassa.</p> <p>Vastaavan ohjaajan vastuulla on huolehtia asiakastietojen käsittelystä työpaikalla. Työskentelytilat järjestetään niin, ettei tietoja joudu luvattomasti sivullisille. Asiakkaan tietoihin liittyvät keskustelut käydään sivullisten kuulematta. Asiakkaan tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan lupaa</p> <p>Henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia päivitetään aina tarvittaessa.</p> <p>Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikön vastaava ohjaaja.</p>
<p>b) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Rekisteri- ja tietosuojaseloste on nähtävissä yhteisöllisessä tilassa sekä internetissä yksikön kotisivuilla.</p> <p>Asiakas voi tiedustella tietojen käsittelyyn liittyvistä asioista ohjaajalta tai yksikön vastaavalta. Ohjaajat tarvittaessa ohjeistavat, miten asiakas voi tilata asiakkaasta itsestään tehdyt kirjaukset.</p> <p>Neuvomme asiakkaita myös OmaKannan käyttöön ja miten järjestelmästä löytää omia asiakirjoja ja kirjauksia. Jos kysymyksessä on vanhempi asia, jota ei Kantajärjestelmästä löydy, ohjaamme, miten asiakas saa omat asiakirjansa Tampereen kaupungin kirjaamosta.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Anne Ahonen p. 0407183601 <a href="mailto:anne.ahonen@alfakuntoutus.fi">anne.ahonen@alfakuntoutus.fi</a></p>

## 10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.</p> <p>Yksikössä on jatkuvan kehittämisen toimintamalli. Vuoden 2026 painopistealueita ovat yhteisöllisyyden vahvistaminen sekä kokonaisvaltaisesti asiakkaiden kuntoutuksen edistäminen. Riskinhallinnassa pyritään osallistamaan asiakkaita enemmän riskien käsittelyyn ja ennaltaehkäisyyn. Päivittäiskirjaamista kehitetään ja viedään lähemmäksi asiakkaita.</p> <p>Yksikössä koulutetaan henkilöstöä pitkin vuotta sosiaalialan teemojen ympärillä pyörivillä koulutuksilla. Henkilöstö saa vuoden 2026 aikana koulutusta mm. neuropsykiatriin häiriöihin, traumainformoituun työotteeseen sekä dialogisuuteen liittyen.</p> <p>Asunnottomuustyön tarpeet vaihtelevat. Yhdessä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa arvioidaan yksikön tukiasumisen palvelumuotoilun tarpeita.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

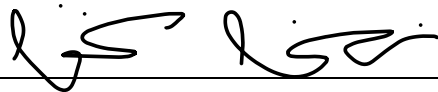
## 11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN KUITTAUS

--

Paikka ja päiväys

Tampereella 19.3.2026

Allekirjoitus  
Niina Niemi

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Niina Niemi', written in a cursive style.

## 12 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.**

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisuja (2023:31): Vakavien vaaratapahtumien tutkinta. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille:**

[Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto \(valtio-neuvosto.fi\)](http://www.valtio-neuvosto.fi)

**STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

**STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille**

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1083030>

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

[Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](http://www.fimea.fi)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)