

# Pirkanmaan hyvinvointialue



Asiavastaavatoiminta  
Omavalvontasuunnitelma

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	1
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta .....	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta .....	4
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	5
3.3	Muistutusten käsittely.....	5
3.4	Henkilöstö .....	6
3.5	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	6
3.6	Toimitilat ja toimintaympäristö .....	7
3.7	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät .....	7
3.8	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen .....	8
4	Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta.....	8
4.1	Riskienhallinta .....	8
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	9
4.3	Sopimushallinta.....	10
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	10
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset.....	11
5	Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta.....	11
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	11

## 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere</p> <p><a href="mailto:kirjaamo@pirha.fi">kirjaamo@pirha.fi</a></p> <p>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b> 3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Asiavastaavatoiminta</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Hatanpäänkatu 3, 33100 Tampere. Palvelunumerot ma-to klo: 9–11 potilasasiavastaava puh. 040 190 9346 sosiaaliasiavastaava puh. 040 504 5249</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan</b></p> <p>Ensisijaisesti palvelut kohdentuvat Pirkanmaalla sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen palveluita käyttäville asiakkaille sekä yhteistyökumppaneille.</p>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b></p> <p>Palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylä, puh. 044 4722687, <a href="mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi">etunimi.sukunimi@pirha.fi</a></p>

### 1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksikössä tuotetaan lakisääteiset asiavastaavatoiminnan palvelut (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023).

Asiavastaavat neuvovat ja antavat tietoa asiakkaan/potilaan oikeuksista. Asiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisäätäinen. Asiavastaava on taho, joka neuvoo, miten pirkanmaalainen asiakkaana/potilaana voi toimia omassa asiassaan.

Asiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

1. Neuvoa asiakkaita ja potilaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettujen lakien soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa myös varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa.
2. Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

3. Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

4. Tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista.

5. Koota tietoa asiakkaiden/potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

6. Toimia asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Koko Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) toimintaa koskevat yhteisesti määritellyt arvot ovat:

- Arvostus
- Ihmisläheisyys
- Luottamus
- Rohkeus
- Vastuullisuus

Pirhan arvioista johdetut asiavastaavatoiminnan arvot ovat:

- Asiakkaan arvostaminen
- Puolueettomuus ja riippumattomuus
- Vastuullisuus
- Oman ja toisten asiantuntijuuden arvostaminen
- Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa
- Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen
- Yhdenvertaisuus

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tarjoavat laadukasta lakisääteistä oikeusturvaneuvontaa alueensa potilaille, asiakkaille ja henkilöstölle. Asiavastaavat tuottavat tietoa palveluiden toimivuudesta ja havaitsemistaan ilmiöistä sekä kehittämistarpeista sosiaali- ja terveystalouden johdolle kahdesti vuodessa sekä laativat vuosittain lakisääteisen vuosiselvityksen.

Asiavastaavien tavoitteena on tuottaa omalta osaltaan asiakkaille hyvä asiakaskokemus ja näin lisätä mahdollisuuksin mukaan yleistä tyytyväisyyttä hyvinvointialueen palveluihin. Asiavastaavatoiminnalla tavoitellaan tyytyväisyyden lisäämistä palveluihin mieltämällä asiakkaan kanssa yhdessä ongelmanratkaisua hänen esille tuomaansa asiaan. Ensisijaisia ratkaisuja ovat asiakkaan neuvonta sekä asiakkaan rohkaiseminen yhteydenottoon palveluun asiansa selvittämiseksi. Asiavastaava voi ammatillisen arvionsa mukaan selvittää ja sovitella asiakkaan asiaa palvelun kanssa, mikäli asiakas on antanut tähän suostumuksensa.

Asiavastaavat ovat sitoutuneet suorittamaan tehtävänsä aina tilanteesta riippumatta noudattaen lain potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) edellyttämiä riippumattomuuden ja puolueettomuuden periaatteita.

Palveluita tuotetaan koko Pirkanmaan laajuisesti. Yhteydenottoja voi tulla myös muualta Suomesta, koska osa sote-palveluista tuotetaan laajemmalla alueella (TAYS).

Palvelu tuotetaan pääasiassa puhelimitse ja sähköisesti.

Toimistotilat sijaitsevat Kanta-Sarviksella. Tiloissa ei ole asiakasvastaanottoa. Asiakkaiden henkilökohtainen tapaaminen sovitaan tapauskohtaisesti erikseen.

Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha) vastaa potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä ja palvelut tuotetaan kokonaisuudessaan Pirhan omana toimintana. Asiavastavatoiminnan palvelut sijaitsevat hallinnollisesti tukipalveluiden tehtäväalueella hallintopalveluiden vastuualueella. Asiavastavatoiminnan kanssa samassa vastuuyksikössä on palvelunjärjestäjän sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta. Koko vastuuyksikön toiminnasta vastaa palvelupäällikkö.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta**

### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

potilasasiavastaavat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo, sosiaaliasiavastaava Sanna Juurakko, sosiaali- ja potilasasiavastaava (laissa säädetty vastuuhenkilö) Taija Mehtonen, palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylä

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylä puh. 044 4722687, etunimi.sukunimi@pirha.fi , sosiaali- ja potilasasiavastaava (laissa säädetty vastuuhenkilö) Taija Mehtonen puh. 040 8004186, etunimi.sukunimi@pirha.fi

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

Asiavastavatoiminnassa hyödynnetään soveltuvin osin Pirkanmaan hyvinvointialueen yleistä omavalvontasuunnitelman pohjaa, joka päivitetään omavalvonta- ja laatu asiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Suunnitelmapohja tarkistetaan verkoston toimesta vuosittain.

Asiavastavatoiminnan omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kuitenkin aina vähintään kerran vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Asiavastavatoiminnan luonne huomioiden (ei käytössä asiakastiloja) omavalvontasuunnitelman julkaisu sähköisesti hyvinvointialueen verkkosivulla on riittävä tapa varmistaa suunnitelman julkisuus. Tarvittaessa suunnitelma on mahdollista toimittaa erillisestä pyynnöstä paperisena asiakkaalle.

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Asiavastavatoiminnan palvelupäällikkö ja asiavastaavat seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuksia, yksikössä tehdään korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

### 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Asiavastaavatoiminta on ensisijaisesti asiakkaiden neuvontaan kohdistuvaa palvelua, jossa ei toteuteta konkreettista asiakas-/potilastyötä.

Asiavastaavatoiminnassa varmistetaan, että tilanteessa annetaan asiakkaille oikeaa ja lainmukaista sosiaalihuollon ja terveydenhuollon oikeusturvaneuvontaa. Tarvittaessa yhteydenottaja ohjataan sopivan palvelun piiriin. Toiminnassa käytetään tarvittaessa työnantajan sekä lainsäädännön ohjaamia ilmoituskanavia. Asiavastaavien omaa toimintaa tarkkaillaan säännöllisesti sekä opitaan virheistä. Asiavastaavatoiminnassa tavoitellaan avointa keskustelukulttuuria virheiden suhteen sekä kollegiaalista apua virheiden selvittämisessä.

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Asiavastaavatoiminnasta vastaa kokonaisuutena valvonta- ja asiavastaavatoiminnan vastuualueen palvelupäällikkö, jonka tehtävänä on seurata asiavastaavatoiminnan laatua, asianmukaisuutta ja riittävyyttä. Asiakaspalvelun laadun seuranta perustuu pääasiassa palvelupäällikölle tulleisiin yhteydenottoihin tai toiminnasta annettuihin palautteisiin.

Asiavastaavatoiminnassa käytetään Sampaset-ohjelmaa, johon kirjataan mm. yhteydenoton syyt ja tehdyt toimenpiteet. Palvelupäällikkö seuraa näitä kuukausittain ja tiedot raportoidaan myös tukipalveluiden tehtäväalueen johdolle.

Palvelupäällikkö seuraa myös kuukausittain asiavastaavien palvelunumeroihin tulleita yhteydenottoja (mm. määrät, takaisinsoitot) ja niiden käsittelyaikoja.

Asiavastaavatoiminnassa esiin tulleista keskeisistä asioista ja huomioista annetaan kaksi kertaa vuodessa sote-johtoryhmälle kehittämiskatsaus. Sote-palvelutuotanto käsittelee katsauksesta seuraavat mahdolliset toimenpiteet sisäisesti määrittelemiensä käytäntöjen mukaisesti.

Asiavastaavatoiminnassa tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle. Käytännössä selvityksen koonnista vastaa asiavastaavatoiminnalle erikseen nimetty

vastuuhenkilö (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista § 8). Selvitys kootaan yhteistyössä asiavastaavien kanssa.

Asiavastaavatoiminnan vastuuhenkilön tehtävänä on myös:

- seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- ohjata ja koordinoida potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa
- kehittää osaltaan potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien osaamista ja toimintaa;
- tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

### 3.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

*Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

Asiavastaavan työtehtävä perustuu asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien edistämiseen sekä niiden ymmärtämiseen. Työtettä ohjaa vahvasti asiakkaan ja potilaan asemaa ja oikeuksia koskeva lainsäädäntö ja hyvän hallinnon periaatteet. Toiminnassa hankitaan ajantasaista tietoa liittyen asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin.

Asiavastaavien toiminnassa yhtenä arvona on asiakkaan toimijuuden vahvistaminen. Mikäli asiakas kokee tulleen huonosti kohdelluksi asiavastaavien palvelussa, on asiakkaalla mahdollisuus keskustella kokemuksestaan asiavastaavatoiminnan palvelupäällikön kanssa, laatia muistutus hyvinvointialueelle tai kannella valvovalle viranomaiselle.

Asiavastaavan palvelussa ei tehdä asiakasta koskevia päätöksiä tai toteuteta sosiaali- tai terveydenhuollon palvelua. Asiakas päättää itse niistä keinoista, joita asiakas haluaa asiansa selvittämiseksi käyttää. Asiavastaavan rooli on neuvova ja ohjaava.

### 3.3 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Palveluyksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Palveluyksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole

erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että palveluyksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omaoikeuksien keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Asiavastaavatoimintaan kohdistuvat muistutukset käsittelee palvelupäällikkö.

### 3.4 Henkilöstö

Asiavastaavatoiminnan yksikössä toimii neljä potilasasiavastaava ja yksi sosiaaliasiavastaava. Lisäksi laissa säädetyn vastuuhenkilön tehtäviä hoitaa sosiaali- ja potilasasiavastaava, joka tekee osan (70 %) työajastaan asiavastaavan tehtäviä (50 % sosiaaliasiavastaava ja 20 % potilasasiavastaava).

Laissa potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (§ 2) on säädetty, että hyvinvointialueen on nimettävä potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia riittävästi siten, että potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien palveluja on saatavilla potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Mitoitusta asiavastaavien määrälle ei ole tämän tarkemmin ohjattu lainsäädännössä.

Asiavastaavatoiminnassa tuotetaan tilastoa asiatapauksista, jonka avulla voidaan seurata pitkäaikaisestikin sitä, millainen kysyntä palveluille on.

Mahdollisissa poissaolotilanteissa ei ole käytettävissä erillistä sijaisresurssia, vaan muut työssä olevat asiavastaavat huolehtivat tehtävien hoitamisesta yhteisvastuullisesti. Mikäli poissaoloja tulee merkittävässä määrin, voidaan palkata erillinen sijainen määrärahojen puitteissa.

Esihenkilönä toimii palvelupäällikkö, jonka työpanoksesta 25 % kohdistuu asiavastaavatoimintaan.

Henkilöstön kelpoisuutena on soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus. Kelpoisuus varmennetaan rekrytoinnin yhteydessä.

### 3.5 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Monialaisen yhteistyön määritelmä ei suoraan sovellu asiavastaavatoimintaan mm. asiavastaavatoiminnan puolueettoman ja riippumattoman työtehtävän vuoksi. Asiavastaavatoiminta ei ole sosiaali- eikä terveyspalvelu ja näin ollen näitä palveluita säätelevien lakien pykälät eivät sovi suoraan sovellettavaksi toimintaan. Asiavastaavan tehtävässä ei esimerkiksi tehdä asioivalle asiakkaalle asiakas-/hoitosuunnitelmaa.

Tilannekohtaisesti tehdään yhteistyötä eri toimijoiden ja ammattilaisten kanssa. Lisäksi neuvotaan monialaista yhteistyötä koskevan lainsäädännön kanssa.



### 3.6 Toimitilat ja toimintaympäristö

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Asiavastaavat tekevät hybridityötä. Etätyö tapahtuu työntekijän etätyösopimuksessa ilmoitetussa paikassa. Etätyön työoloista täytetään jokaisen kanssa erillinen lomake, jossa kartoitetaan etätyöhön liittyviä asioita. Toimistotilat sijaitsevat Hatanpäällä Kanta-Sarviksen kiinteistössä.

Turvallisuuskävely Sarviksella on ollut 6.3.2024.

Sisäinen palotarkastus on tehty 15.10.2024. Tarkastus tulee tehdä kahden vuoden välein.

Alkusammutusharjoituksiin osallistuminen Pirhan ohjeistuksen mukaisesti:

Verkkokoulutus: Pirha Moodle: Paloturvallisuutta taidolla (kesto 20min)

Harjoitus: Lähikoulutus (kesto 1 h). Verkkokoulutus suositellaan tehtävän ennen alkusammutusharjoitusta. Koulutus viiden (5) vuoden välein.

Lisätietoja henkilöstölle: Kanta Sarvis I:n pelastussuunnitelma on laadittu sähköisesti ja linkki suunnitelmaan löytyy perehdytysmateriaalista.

### 3.7 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

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

#### Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturva-politiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

#### Tietojärjestelmät

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

#### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta henkilöstö voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvaavastavalta. Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - [intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Asiakirjojen laadinnassa ja säilytyksessä tulee noudattaa Pirhan tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Kaikki arkaluonteiset ja salassa pidettävät asiakirjat tulee säilyttää toimistohuoneessa lukollisessa kaapissa. Paperisten asiakirjojen säilytystä tulee välttää ja sähköisessä muodossa olevat asiakirjat

tulee tallentaa asiavastaavatoiminnalle avattuun Lokeroon (erikseen potilasasiavastaava ja sosiaali-asiavastaava).

Uusi työntekijä suorittaa vaaditun Tietosuoja- ja tietoturvan peruskoulutuksen sekä tutustuu muutenkin Pirhan intrassa oleviin tietoturvaa koskeviin ohjeisiin. Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi

Toimistossa on tehty tietosuoja- ja tietoturvakierto 20.12.2023, joka päivitetään Pirhan ohjeiden mukaisesti. Tallennettu Pirreen (Asia:28349/2023, Tietoturvakartoitukset, hallintopalvelut).

Asiavastaavatoiminnassa on käytössä Sampaset-ohjelma, jonka omistaa Istekki. Ohjelma on siirtynyt Pirhan käyttöön Tampereen kaupungilta. Järjestelmän tietoturva-arviointia ei ole erikseen tehty Pirhassa.

Asiavastaavatoiminnan tietosuoja koskeva vaikutustenarviointi (DPIA) on valmistunut 12.9.2024.

### 3.8 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä on erilaisia palautteen keräämisen tapoja. Lisätieto osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>.

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

Asiavastaavatoimintaa koskevaa asiakaspalautetta on mahdollista antaa sähköisesti: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/palaute>.

Asiakaspalautetta asiavastaavatoiminnasta on asiakkaalla mahdollisuus antaa myös esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostilla sekä jo palvelutapahtuman yhteydessä. Jo palvelutapahtuman aikana pyritään tiedustelemaan sitä, että asiakas saa oikean asian selvittämiseksi neuvontaa.

Välillisesti palvelukohtaisesti annettujen palautteiden kautta voi tulla asioita tiedoksi myös asiavastaavatoimintaan liittyen.

## 4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

### 4.1 Riskienhallinta

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: Riskienhallinta – intra.pirha.fi

Asiavastaavien toiminnan riskienhallinnassa ensiarvoisen tärkeää on asioiden ennakointia, kuten esimerkiksi tapaamisten ja turvallisuuden suunnittelu huolellisesti etukäteen.

Asiavastaavatoiminnan tiloissa ei oleskele asiakkaita, vaan tapaamiset asiakkaiden kanssa järjestellään suunnitellusti niihin osoitetuissa tiloissa. Asiavastaavatoimintaan varatuissa tiloissa ei ole fyysiseen terveyteen liittyvää uhkaa, sillä asiakkaat eivät asioi näissä tiloissa. Tapaamisia varten varatuissa tiloissa voidaan ottaa huomioon mm. virastorakennuksen vartija- ja turvapalvelut.

Asiavastaavatoimintaan on laadittu uhkatilanteiden toimintaohje, jossa on kuvattu, kuinka työntekijän tulee toimia näissä tilanteissa. Ohje on tallennettu asiavastaavien käytössä olevaan teamsiin.

Sijaisjärjestelyn toteuttaminen on haastavaa, koska ulkoista sijaista on hankala ottaa tehtävän luonteen vuoksi. Sijaisjärjestelyt toteutetaan sisäisillä järjestelyillä. Palvelussa ei ole sulkuaikoja, minkä vuoksi sijaisjärjestelyt vaativat joustoa työntekijöiltä.

Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyen on asiavastaavatoimintaan laadittu tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi (DPIA). Toiminnassa on käytössä Sampaset -tietojärjestelmä. Kyseiselle järjestelmälle on pyydetty tietoturva-arviointia.

Tietotekniikan häiriötilanteet voivat estää tarvittavien tietojärjestelmien käyttämisen, joka voi aiheuttaa viivästystä osittain asiakasasioiden käsittelyssä. Yksikössä on suunniteltu menettelytavat tällaisissa tilanteissa.

Asiavastaavat käyvät riittävät turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyvät koulutukset.

## 4.2 Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Palvelupäällikkö vastaa asiavastaavatoimintaa koskevien ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta sekä toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Saapuneet ilmoitukset käsitellään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa

kuukausittaisissa kokouksissa. Palvelupäällikkö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Lisätietoja henkilöstölle: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – [intra.pirha.fi](mailto:intra.pirha.fi)

### 4.3 Sopimushallinta

Asiavastaavatoiminnan palvelut tuotetaan Pirhan omana toimintana. Toimintaan liittyvä sopimus on vain tietojärjestelmän (Sampaset) osalta. Sopimuksenomistajana on Istekki.

### 4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella. Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – [intra.pirha.fi](mailto:intra.pirha.fi)

Asiakastietojen käsittelyssä tulee noudattaa Pirhan tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Kaikki arkaluonteiset ja salassa pidettävät asiakirjat tulee säilyttää toimistohuoneessa lukollisessa kaapissa. Paperisten asiakirjojen säilytystä tulee välttää ja sähköisessä muodossa olevat asiakirjat tulee tallentaa asiavastaavatoimintaan avattuun Lokeroon (erikseen potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava).

Sampaset-järjestelmän rekisteriselosteessa on kuvattu asiakkaista järjestelmään kirjattavat tiedot. Yksilöintitietoina nimi, hetu, puhelin ja toisinaan sähköposti ja osoite. Lisäksi järjestelmään voidaan kirjata sosiaalihuollon asiakastietoja ja potilastietoja asiakkaan yhteydenoton perusteella. Asiakasta informoidaan tietojen kirjaamisesta. Kirjaamista ei tehdä vain neuvonnasta /ohjauksesta. Asian selvittämiseksi pyydettyä suostumus kirjataan myös järjestelmään ja tämä kerrotaan asiakkaalle.

Sampaset-järjestelmä on sähköinen selaimessa sijaitseva käyttöjärjestelmä. Järjestelmän käyttö perustuu henkilökohtaisiin käyttäjätunnuksiin, joka on sidottu tehtävään eli joko potilas- tai sosiaaliasiavastaavan tehtävään. Sampasetissa säilytetään lain mukaan säilytettäviä henkilötietoja, joiden säilytysaika on 12 vuotta asian käsittelyn päättymisestä, tämä koskee myös järjestelmässä olevia lokitietoja.

Asiavastaavatoiminnan tietosuojaselosteet löytyvät Pirhan ulkoisilta verkkosivuilta: Sosiaaliasiavastaava - [pirha.fi](http://pirha.fi) ja Potilasasiavastaava - [pirha.fi](http://pirha.fi).

Asiavastaavatoimintaa koskevista tietosuoja-asioista vastaa: palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylä, puh. 044 4722687, [etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi).

## 4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Mahdollisista viranomaisten antamasta ohjauksesta ja päätöksistä vastaa palvelupäällikkö, joka antaa tarvittaessa toimintaa koskevat toimintaohjeet sekä vastaa pyydettyihin selvityksiin ja asiakirjapyyntöihin.

## 5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta

Omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on saatavissa erillisestä pyynnöstä palveluyksiköstä.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampere 29.10.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Katja Uitus-Mäntylä



Seuraa meitä somessa.