

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Henkilökohtaisen avun yksikkö
omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	8
3.4	Muistutusten käsittely	14
3.5	Henkilöstö	15
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	17
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
3.8	Toimitilat ja välineet	20
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	22
3.11	Infektioiden torjunta	23
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	24
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	26
4	Omaevalvonnan riskien hallinta	27
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	27
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	28
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	30
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	30
5	Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	31
5.1	Toimeenpano	31
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	31
6	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	33

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Henkilökohtaisen avun yksikkö</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Pirkanmaan omais- ja perhehoidon sekä henkilökohtaisen avun keskus,</p> <p>Sähköposti: <u>avustaja@pirha.fi</u></p> <p>Puhelinpalvelu arkisin klo 9–12, tiistai klo 14–17 puhelin: 041 730 2108</p> <p>Palvelupäällikkö Anu Lehtinen</p> <p>Sähköposti: <u>anu.m.lehtinen@pirha.fi</u></p> <p>puhelin 044 472 9962</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Henkilökohtaisen avun yksikkö vastaa henkilökohtaisen avun palveluohjauksesta ja neuvonnasta. Yksikkö opastaa työnantajamalliin liittyvissä asioissa niin asiakkaita kuin työntekijöitä. Yksikkö toimii palkan sijaismaksajana. Lisäksi henkilökohtaisen avun yksikkö koordinoi henkilökohtaisen avun palveluseteliä ja ostopalvelua Pirkanmaan alueella. Henkilökohtaisen avun yksikön toiminta-ajatuksena on tukea henkilökohtaisen avun saajaa ja vammaissosiaalityön työntekijöitä henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuudessa.</p> <p>Yksikön asiakasmäärä eri järjestämisen tavoissa on keskimääräisesti noin 3500. Yksikköön tulee yhteydenottoja puhelimitse noin 300 kpl kuukausittain sekä tämän lisäksi yhteyttä otetaan sähköpostitse.</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelua ohjaa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), vammaispalvelulaki (675/2023), terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000) laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012), Sosiaali- ja terveysministeriön antama laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29) sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2025.

Henkilökohtaisen avun yksikön toiminta-ajatuksena on tukea henkilökohtaisen avun saajaa ja vammaissosiaalityön työntekijöitä henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuudessa Pirkanmaalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilökohtaisen avun järjestämistavat ovat:

- **Työnantajamalli.** Vaikeavammaisen henkilö itse toimii avustajansa työnantajana ja hyvinvointialue on sijaismaksaja: hyvinvointialue korvaa henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset työnantajan maksettaviksi kuuluvine lakisääteisine velvoitteineen, sekä muut kohtuulliset avustajasta aiheutuvat välttämättömät kulut.
- **Palvelusetelimalli.** Vaikeavammaisen henkilö toimii niin sanotussa kuluttajaroolissa: hyvinvointialue antaa vaikeavammaiselle henkilölle palvelusetelin, jolla hän voi tilata avustajapalveluja. Tällöin hän valitsee avun hyvinvointialueen hyväksymistä palvelusetelipalvelun tuottajista.
- **Ostopalvelumalli.** Hyvinvointialue hankkii vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluja. Ne hankitaan yksityiseltä ostopalvelujen palveluntuottajalta tai järjestämällä palvelu itse.

Henkilökohtaisen avun yksiköstä annetaan ohjausta ja neuvontaa asiakkaille, avustajille ja vammaissosiaalityön työntekijöille tarpeen mukaisesti digitaalisia alustoja hyödyntäen (Teams), sähköpostitse ja puhelimitse. Henkilökohtaisen avun yksikkö huolehtii työnantajamallilla työskentelevien avustajien palkan maksatuksesta Oima-järjestelmän kautta. Yksiköstä koordinoidaan palvelusetelillä järjestettävän palvelun käyttöä. Yksikössä tehdään yhteistyötä niin palveluseteli- kuin ostopalvelumallilla toimivien palveluntuottajien kanssa. Yksikkö tarkistaa ja hyväksyy uudet palvelusetelipalveluntuottajat ja lisää tuottajien tiedot

Parasta palvelua (PSOP) järjestelmään. Yksikkö käsittelee myös palvelutuottajista tehdyt reklamaatiot ja palautteet.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen hyvinvointistrategian mukainen (2023–2025) palvelulupaus asiakkaille on:

- Lupaamme pitää huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta
- Tuemme sinua elämäsi käännekohtissa
- Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti
- Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon
- Olemme sinua varten, elämän vuoksi.

Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelulinjan palvelulupaus on:

- Olemme lähellä sinua kuunnellen, neuvoen ja ohjaten

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

(Valviran määräys 1/2024)

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupäällikön ja henkilöstön yhteistyönä. Henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen kirjaamalla mm. riskien hallintaa, sekä asiakkaan asemaan ja oikeuteen liittyviä asioita. Henkilökohtaisen avun yksikön omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yhdessä yksikön henkilöstöpalaverissa palvelupäällikön johdolla vuoden 2024 alkupuolella sekä tarkistettu lokakuussa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Anu Lehtinen, anu.m.lehtinen@pirha.fi puhelin 044 472 9962

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Henkilökohtaisen avun yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö eli palvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti. Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

Pirkanmaan hyvinvointialueella palvelujen myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan, ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialueen Aluehallitus ja Aluevaltuusto päättävät palvelujen myöntämisen edellytyksistä ja perusteista, niistä poikkeamisesta, ja palvelujen mahdollisesta päättämisestä. Määritellyillä palvelujen myöntämisen perusteilla pyritään turvaamaan asiakkaiden palvelujen saannin mahdollisimman hyvä tasapuolisuus, yksilölliset tilanteet kuitenkin huomioiden.

Henkilökohtaisen avun yksikön palveluiden laatuvaatimukset kohdistuvat henkilökohtaisen avun tukea hakevien laadukkaasta neuvonnasta ja ohjauksesta, työnantajamallilla työskentelevien avustajien palkan maksatuksesta sekä palvelusetelillä järjestettävän palvelun käytön seurannasta. Yksikössä tarkastellaan palkanmaksun oikeellisuutta ja huomioidaan työaikalakien (TSL, TAL, VSL, Heta-liiton TES) sekä lakisääteisten vakuutusten näkökulma. Työnantajamallilla työskentelevien avustajien palkan maksun onnistumisen laatua seurataan kuukausittain tarkastelemalla korjaustarvetta. Neuvonnan ja ohjauksen osalta laatua kehitetään asiakaskokemuksen keräämisen osalta.

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille valmistuu perehdytysohjelma. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

[Perehdytys - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto vuosien 2023–2025 aikana ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle.

Henkilöstöhallinnossa on valmisteilla täydennyskoulutussuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat [Pirha Moodle](#) ja Duodecim Oppiportti. ([Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi).)

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

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. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä.

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.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilökohtaisen avun yksikkö kuuluu ikäihmisten ja vammaisten palveluiden yhteisten palveluiden asiakasohjauksen vastuualueen kokonaisuuteen. Vastuualuejohtaja vastaa asiakasohjauksen palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä omais-, perhehoidon ja henkilökohtaisen avun yksikön johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä työntekijöiden esihenkilönä.

Palveluseteli- ja ostopalvelua tuottavien laadusta vastaavat palveluntuottajat itse, mukaan lukien alihankintana tuotetut palvelut. Henkilökohtaisen avun yksikön tehtävänä on seurata palveluntuottajien tuottaman palvelun laatua yhteistyössä ostopalveluyksikön kanssa. Ostopalveluiden laatumääritykset on kuvattu hankintasopimuksessa. Palvelusetelituottajat sitoutuvat noudattamaan henkilökohtaisen avun palvelusetelisääntökirjaa, jotka sisältävät palvelun laatutavoitteet.

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §, 4 mom. mukaan ”Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille

vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.”

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palveluiden toimialueen toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan.

Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi kaksi kertaa vuodessa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Epäkohdat ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksikkökohtaisissa palaverissa, joissa tarvittaessa sovitaan seurannasta. Palaverista laaditaan muistio, johon kirjataan sovitut asiat ja toimenpiteet. Sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä mahdollisimman pian. Tiedotusta tehdään sähköpostitse erillisinä tiedotteina sekä viikkotiedotteena. Lisäksi tiedotusta tehdään yksikkökohtaisissa palaverissa sekä keskuksen kuukausipalaverissa.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueen on järjestettävä henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. [Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista annetun lain muuttamisesta 604/2022](#)).

Henkilökohtaisen avun talvelut ovat tarkoitettu henkilölle, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden takia toisen henkilön apua välttämättä ja toistuvasti, jotta selviät päivittäisistä toiminnoistasi. Talvelun myöntäminen edellyttää vaikeavammaisuutta.

Henkilökohtaista apua haetaan vammaistalvelutoimistosta. Hakemuksesta tulee selvitä vamman tai sairauden sekä päivittäisen avun tarve. Hakemukseen pitää liittää lääkärinlausunto ja tarvittaessa muu asiantuntijalausunto. Vammaistalveluiden sosiaalityöntekijä tai sosiaaliyhjaaja tekee päätöksen ja Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikkö tarjoaa neuvontaa ja ohjausta talvelusetelin käyttöönnotossa sekä työnantajana toimimisessa ja avustajan palkan maksussa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista kirjataan suunnitelmaan.

Henkilökohtaisen avun yksikkö on tarvittaessa yhteydessä palvelun myöntäjään. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinta tehdään vammaissosiaalityössä.

Asiakkaan kohtelu

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.)

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, otetaan yhteys palvelun myöntäjään vammaissosiaalityössä. Asia käsitellään yhdessä ilmaan aiheetonta viivytystä.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. (Valvira)

Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812).

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa. ([Hoitotahto, THL](#))

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen seuranta tehdään mm. vammaissosiaalityön työntekijöiden kotikäynnein. Kotikäynneillä asiakasta tavataan ja hänen mielipidettään ja kokemustaan kuullaan. Henkilökohtaisen avun yksikön yhteydenotot tulevat henkilökohtaisen avun asiakkailta sekä heidän avustajiltaan. Puhelinpalvelussa asiakkaiden toiveet kuullaan ja huomioidaan palvelun järjestämisessä. Yksikössä tuetaan asiakkaita myös heidän palkanmaksuunsa liittyvissä asioissa ja heille annetaan ohjausta ja neuvontaa. Asiakkaat voivat myös itse merkitä tapahtumat Oima-järjestelmään, tähän asiakkaat saavat apua ja tukea henkilökohtaisen avun yksiköstä.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) 9 §:ssä säädetään itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Mikäli aihetta voi hoitohenkilöstö asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.

Mikäli henkilökohtaisen avun yksikössä herää huoli asiakkaan voinnista tai asioista, ovat yksikön työntekijät välittömästi yhteydessä palvelun myöntäjään vammaissosiaalityöhön.

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)

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Hyvinvointialueella on valmistumassa Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma, jossa kuvataan asiakkaiden ja kuntalaisten osallistamista.

Laatua seurataan vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. NPS-osuudella kuvataan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin. Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta Pirhan verkkosivujen kautta sähköisesti kohdasta [Anna palautetta](#). Hyvinvointialue mahdollistaa asiakkaiden vastaamisen kyselyyn ja hyödyntää saatuja tuloksia oman toimintansa kehittämisessä.

[Asiakaspalautteet - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä vammaissosiaalityöstä.

Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään huoli-ilmoituksella, mikä löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta: pirha.fi/huoli-ilmoitus. Ilmoitus voidaan tehdä kiireettömissä tilanteissa, kun henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan eikä henkilön suostumusta yhteydenottoon voida saada. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 & Vanhuspalvelulaki 980/2012). Kuka tahansa voi tehdä huoli-ilmoituksen täysi-ikäisestä henkilöstä - erityisesti ikäihmisestä. Laki kuitenkin velvoittaa eri viranomaistahoja tekemään ilmoituksen.

Pelastuslain (379/2011) mukaan hyvinvointialueen henkilöstön on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava hyvinvointialueen pelastusviranomaiselle, mikäli havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin.

Ilmoitus tehdään osoitteessa: [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#) Ilmoitusten pohjalta pelastuslaitos tekee yhteiskäyntejä kotihoidon ja/tai sosiaalipuolen ja terveystarkastajien kanssa. Pelastuslaitos järjestää myös paloturvakoulutuksia kotihoidolle ja muulle kotikäyntejä tekeväälle henkilöstölle.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Palvelusetelin käyttäjät voivat olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saa neuvoa kuluttajan oikeuksista tai avustaa kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Koko Suomi: p. +358 295 053 050

3.4 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 selvítettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Jos asiakas on tyytymätön saatuun kohteluun tai palvelun laatuun, voi hän tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutus toimitetaan suoraan toimintayksikön johtajalle. [Sosiaalihuollon asiakkaan muistutus \(pirha.fi\)](https://pirha.fi). Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa. Muistutusten osalta toimivalta on Pirkanmaan hyvinvointialueella delegoitu soten toimintasäännön delegointiliitteillä. Henkilökohtaisen avun yksikön palvelupäällikkö vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostoon joko postitse tai asioimalla kirjaamossa:

Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere

Käyntiosoite: Biokatu 12 3.krs, 33520 Tampere

Kirjaamo on avoinna arkisin klo 9.00–14.30

3.5 Henkilöstö

Hyvinvointialueella laaditaan vuosittain osana strategista suunnittelua laadullinen ja määrällinen henkilöstösuunnitelma. Rekrytointi perustuu laadittuun henkilöstösuunnitelmaan, joka sisältää yksikön henkilöstövoimavarojen kokonaissuunnitelman ja määrittelee peruslähtökohdat henkilöstön sisäiselle ja ulkoiselle rekrytoinnille sekä sisäisille siirroille. Henkilöstösuunnitelma on johdon keskeisin henkilöstövoimavarojen suunnittelun ja ohjauksen väline. ([Henkilöstösuunnittelu - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi))

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarviointin välineenä. Ansiovertailu tehdään, kun hakijoina on miehiä ja naisia. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)).

Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, (tarvittaessa soveltuvuusarvioinnissa) saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi))

Yksikössä työskentelee esihenkilön lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sekä palvelusihteereitä. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Vakituksissa toimissa ja yli vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta.

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun. ([Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi))

”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. (Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira).

”Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa. Työntekijän ja opiskelijan rikostaustaote annetaan vain henkilölle itselleen. Henkilö ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa tilaamaan otetta. Työntekijän otetta tilattaessa on ilmoitettava, mitä työnantajaa ja tehtävää varten se tilataan. Jos työnhakija kuuden kuukauden kelpoisuusajan kuluessa joutuu esittämään rekisteritietonsa myös muulle työnantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle, oppilaitokselle tai viranomaiselle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Pirhan linjaus on, että rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.”

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta Primaan, kohtaan Muut tiedot (ominaisuudet).

[Rikostaustaotteen esittäminen](https://intra.pirha.fi) (intra.pirha.fi) ja [Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan omavalvonta](#) (Valvira.fi)

Henkilökohtaisen avun yksikön palvelusihteereiltä tai palveluohjaajilta ei edellytetä rikostaustaotteen toimittamista. Varmistettu 8.3.2024 henkilöstöpäälliköltä.

Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa ([Vakinainen varahenkilöstö - intra.pirha.fi](#)) sekä lisäksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissaoloon. Vuokratyövoiman hallittua käyttöä tullaan suunnittelemaan ja yhtenäistämään tarpeita vastaavaksi.

([Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](#))

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilökohtaisen avun yksikössä työskentelee vakituisesti palvelupäällikkö sekä 4 palveluohjaajaa, 1 fysioterapeutti ja 4 palvelusihteeriä. Palvelupäällikkö vastaa resurssien kohdentamisesta. Riittävien resurssien arviointi on jatkuvaa. Yksikössä on tunnistettu kriittiset resurssirajat neuvonnan ja ohjauksen osalta sekä palkansaajien maksun turvaamiseksi.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

[Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Ikäihmisten ja vammaisten palveluissa eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. avopalveluiden ja sairaalapalveluiden kanssa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sekä sosiaalihuollon että muiden alojen viranhaltijat monialaiseen yhteistyöhön. Työntekijän on tarvittaessa oltava yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaan läheisiin. Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa myös selvittämään iäkkään henkilön palvelujen tarpeen kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella tehdään monialaista yhteistyötä. Henkilökohtaisen avun yksikkö ja vammaissosiaalityö tekevät päivittäistä yhteistyötä. Yleistä ohjausta ja neuvontaa antaa niin henkilökohtaisen avun yksikkö kuin vammaissosiaalityö. Vammaissosiaalityön työntekijä tekee palveluntarpeen arvioinnin sekä viranhaltijapäätöksen henkilökohtaisen avun myöntämisestä. Henkilökohtaisen avun yksikkö vastaa uuden henkilökohtaisen avun

asiakkaan alkuinfosta. Tarvittaessa vammaissosiaalityö pyytää henkilökohtaisen avun yksikön fysioterapeutin lausuntoa asiakkaan toimintakyvystä, henkilökohtaisesta avusta tehtävän päätöksen tueksi.

Työnantajamalli / henkilökohtaisen avun yksikkö vastaa:

- Työnantajamallin käsikirjan noudattamisesta (Käsikirja saatavilla pirha.fi)
- Työnantajan valtuuttamana hoitamaan työntajavelvoitteet puolestaan ml. hankkii työterveyshuoltopalvelun avustajille (Valtakirjat saatavilla pirha.fi)
- Työntekijän palkkauksesta aiheutuneista kustannuksista. Näihin sisältyvät työntekijän palkan lisäksi työnantajalle kuuluvat lakisääteiset työeläke-, vakuutus- ja sosiaaliturvamaksut.
- Henkilökohtaisen avun yksikkö vastaa työnantajamallilla toimivien avustajien palkanmaksusta Oima-järjestelmän kautta. Palkat maksetaan Oima-järjestelmässä viedyn aineiston mukaisesti. Asiakkaat voivat tallentaa aineiston sinne itse tai yksikön työntekijät tallentavat ne sinne asiakkaalta saatujen tunti-ilmoitusten mukaisesti.

Palveluseteli / henkilökohtaisen avun yksikkö vastaa:

- Henkilökohtaisen avun palveluseteli sääntökirjan noudattamisesta (sääntökirja saatavilla pirha.fi)
- Palveluun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta
- Palveluntuottajien hyväksynnästä
- Palvelusetelin hallinnoinnista, tuntiseurannasta sekä laskutuksesta (PSOP)
- Vastaamme omalta osaltamme valvonnasta
- Yhteistyöstä palveluntuottajien kanssa

Ostopalvelu / henkilökohtaisen avun yksikkö vastaa:

- Hankintasopimuksen noudattamisesta
- Tuntiseurannasta ja laskutuksesta (PSOP)
- Asiakkailta tulleiden reklamaatioiden käsittelystä
- Vastaamme omalta osaltamme valvonnasta
- Yhteistyöstä palveluntuottajien kanssa

3.8 Toimitilat ja välineet

Henkilökohtaisen avun yksikön työntekijöillä on tarkoituksenmukaiset työtilat. Tilojen hallinnasta, vuokrauksesta ja ylläpidon palveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistöhallinta ja tilapalvelut. Tilojen vikatilanteissa viestitään Paketti- palvelutilauksen kautta oikealle taholle virka-aikana. Virka-aikojen ulkopuolella erilaiset vika- ja häiriötilanteiden ilmoitukset osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen valvomo- ja turvapalveluiden vastuuyksikköön Monivalvomoon puhelinnumero 03 3116 5700.

Toimitilat on kartoitettu erillisessä Työnvaarojen arviointi/Granite -järjestelmässä, joka päivitetään tarpeen mukaan, ja vähintään vuosittain. Ulko-ovessa on kulunvalvonta. Asiakkaat eivät asioi työtiloissa. Henkilökohtaisen avun yksikkö työskentelee monitoimitilassa. Työtiloissa on erillinen taukotila, sosiaalityötilat ja kokoustilat. Työergonomia on huomioitu mm. sähköpöydät, rullahiiriä sekä muut tarvittavat työvälineet ml. hyvät kuulokkeet ja useampia näyttöjä. Työssä on mahdollisuus etätöihin hybridimallilla.

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)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti

- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://lääkintätekniiikka-intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

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

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 terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (Pirhan tietosuoja ja tietoturvan ohjausryhmä 16.12.2022). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Tarvittavista laitteista ja tarvikkeista asiakkaat saavat ohjausta ja neuvontaa vammaissosiaalityöstä.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön

lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

Lisätietoja intrassa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Henkilökohtaisen avun yksikössä ei toteuteta tai osallistuta asiakkaiden lääkehoitoon millään tavalla.

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Henkilökohtaisen avun yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia. Esihenkilö vastaa, että yksikössä toimitaan annettujen ohjeistuksien mukaisesti ja työntekijät tietävät oikeat toimintatavat. Hygieniahoitajat ovat asiantuntijoita ja hyödynnettävissä yksikön hygienia-asioissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat kaikkien työntekijöiden löydettävissä Internet –sivuilla. Yleisten tilojen siivous on järjestetty toimipistekohtaisesti. Säännöllisestä siivouksesta yksikön toimipisteissä huolehtii Pirkanmaan hyvinvointialueen siivouspalvelun tuottajat.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Noudatamme hyvinvointialueen kaikessa toiminnassa seuraavia yleisiä tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita:

- Tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa.
- Jokainen esihenkilö varmistaa, että tietosuoja- ja tietoturvamääräykset ja -ohjeet perehdytetään ja koulutetaan hänen alaiselleen henkilöstölle.
- Henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunniteltua eikä henkilötietoja saa käsitellä muihin kuin etukäteen määriteltyihin tarkoituksiin.
- Luottamukselliset, arkaluonteiset ja muut salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin riippumatta siitä, miten tai mihin niitä on tallennettu tai millä tavalla tiedot on saatu

- Prosesseilla, tiedolla ja järjestelmillä on nimetyt omistajat ja muut vastuuhenkilöt.
- Tietoturva ja tietosuoja on huomioitava riittävän tarkasti sopimuksissa ja sopimusten toimeenpanoa tulee seurata.
- Tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.

Asiakastyön kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista säädellään suurelta osin erillisillä säädöksillä. Silloin kun toimitaan monialaisessa yhteistyössä, joudutaan kirjaamisessa huomioimaan monia eri säädöksiä ja sovittamaan niitä yhteen. Tehdyn työn kirjaaminen on välttämätön osa palvelutuotantoa. Ilman sitä ammatillinen työskentely ei ole mahdollista. Terveystieteidenhuollossa potilasasiakirjamerkinnot tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa. Sosiaalihuollossa asiakaskertomusmerkinnät tulee tehdä viipymättä. Sosiaalihuoltolaissa säädetään asiakassuunnitelmasta. Sen mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei se ole ilmeisen tarpeeton. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, ellei sille ole erityistä estettä.

Terveystieteidenhuollossa ja sosiaalihuollossa on kirjattava riittävät ja tarpeelliset potilas- ja asiakastiedot. Ammattihenkilöitä koskee kirjaamisvelvoite kaikissa hoito- tai palveluprosessin vaiheissa. Terveystieteidenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarvittavat tiedot. Vastaavasti sosiaalihuollon ammattihenkilön tulee merkitä sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarvittavat asiakastiedot asiakasasiakirjoihin. Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteistetusta potilas- ja asiakastiedoista. Ammattihenkilöiden yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi uusien asiakirjojen laatimisen pohjaksi tai yhteenvetoja, lausuntoja ja todistuksia varten. (THL)

Henkilökohtaisen avun yksikön työntekijöillä on pääsy vain tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijämallilla toimivien asiakkaiden työsopimukset ovat Oima-

järjestelmässä. Oima-järjestelmän pääkäyttäjät hallinnoi käyttäjätunnuksia ja oikeuksia järjestelmään.

Jokainen työntekijä ja opiskelija on velvoitettu osallistumaan tietosuojakoulutukseen Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutusalueella Moodlessa. Oima-järjestelmän käyttöoikeudet avaa toimintayksikön esihenkilö tai pääkäyttäjät. Yksikössä on tehty 1/2024 tietosuoja- ja tietoturvakierro ja asiaa käsitelty yhdessä keskuksen kuukausipalaverissa.

Tietosuojatiimi: tietosuojavastaava@pirha.fi

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: pirha.fi/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.

Yksikön työntekijät saavat usein suoran palautteen asiakkailta ja/tai omaisilta pääosin puhelimitse. Palautteet saattavat tulla myös esihenkilölle tai vammaissosiaalityön kautta. Oikaisuvaatimukset ja muistutukset on mahdollista asiakkaan antaa kirjaamon kautta ja saada tähän kirjallinen vastine.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien 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)

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

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

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan

organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa.

Hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite. Graniten päivittämisestä vastaa yksikön palvelupäällikkö. Yksikössä tunnistetut riskit kohdentuvat haavoittuviin työntekijäresursseihin, mahdollisiin äkillisiin tilanteisiin ja siitä aiheutuviin ruuhkahuippuihin, joka voi vaikuttaa palkansaannin viivästymiin tai pahimmillaan palkanmaksun estymiseen.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien 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.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee

käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

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

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

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

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

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Henkilökunnalla on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa arkea. Yksiköissä käytetään Granite- työn vaarojen arviointityökalua, sekä HaiPro-ohjelmaa. Graniteen työn vaarat päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa. HaiPro-ohjelmassa jokainen työntekijä tekee itse ilmoituksen vaaratapahtumista, läheltä piti tilanteista, sekä työtatapaturmista. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytykseen on laadittu oma ohjelmansa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Palveluyksikön esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä.

Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos

tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Henkilökohtaisen avun yksikön järjestämää palvelua ei hankita ostopalveluna tai alihankintana. Henkilökohtaista apua hankitaan ostopalveluna ja palvelusetelinä. Ostopalveluna hankittavaa palvelua sitoo hankintasopimus ja palveluseteliä sääntökirja. Henkilökohtaisen avun yksikkö valvoo osaltaan palvelun laatua asiakaspalautteiden kautta yhteistyönä hankinta- ja valvontayksiköiden kanssa.

Palvelua koskeva laatu ja mahdollinen lisälaatu on kuvattu hankintaa tehdessä tarjouspyynnöllä ja sen liitteissä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tuottaa palvelua tarjouspyynnön ja tarjouksensa mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että täyttää tarjouspyynnön ja sopimuksen mukaiset velvoitteet alihankinnasta ja voimavara-alihankinnasta koko sopimuskauden ajan. Alihankintana palvelua tuottavilta palveluntuottajilta on vaadittu omavalvontasuunnitelmat.

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

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on koko hyvinvointialueen laajuinen 12.12.2022 valmistunut valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelman yleisen osan päivittämisen koordinaatiosta vastaa konsernipalvelut ja valmiussuunnitelman hyväksyy Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Valmiussuunnitelman yleinen osa löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa \(pirha.fi\)](https://pirha.fi)

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan valmiussuunnitelma on tällä hetkellä tekeillä.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön palvelupäällikön ja henkilöstön yhteistyönä. Henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen kirjaamalla mm. riskien hallintaa, sekä asiakkaan asemaan ja oikeuteen liittyviä asioita. Henkilöstö osallistuu myös omavalvontasuunnitelman päivitykseen ja omavalvonnan päivitystä tehdään myös henkilöstön tuomien epäkohtien, toimintamallien ja palautteiden perusteella. Henkilöstön osallistuminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, lisää jo itsessään henkilöstön sitoutumista omavalvonnalliseen toimintaan saadessaan vaikuttamisen mahdollisuuden kokemuksen. Jos omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ulkoisista tarpeista lähtien, omavalvontasuunnitelman muutokset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osana uuden työntekijän perehdyttämissuunnitelmaa, jolla pyritään virkasuhteen alusta alkaen henkilöstöä sitouttamaan omavalvontaan ja sen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Omavalvontaan liittyviin eri osa-alueisiin kuten asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tai tietosuojaan liittyen henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti, jotta henkilöstön osaaminen toimenpiteisiin on ajantasaista. Henkilöstön osaaminen ja sitouttaminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan vaatii avointa ja turvallista ilmapiiriä, jotta toiminta jalkautuu päivittäiseen toimintaan. Esihenkilö vastaa yksikkönsä perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja seuraa myös sen toteutumista eri keinoin esimerkiksi riskien hallinnan kautta.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla. Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 30.10.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Anu Lehtinen
Toimialuejohtaja Tuula Jutila



Seuraa meitä somessa.