

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kotona asumista tukevien palvelujen
asiakasohjaus**

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot | 1 |
| 1.1 | Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot | 1 |
| 1.2 | Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet | 2 |
| 2 | Omavalvontasuunnitelman laatiminen | 4 |
| 3 | Asiakas- ja potilasturvallisuus | 5 |
| 3.1 | Palvelujen laadulliset edellytykset | 5 |
| 3.2 | Vastuu palvelujen laadusta | 6 |
| 3.3 | Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet | 8 |
| 3.4 | Muistutusten käsittely | 15 |
| 3.5 | Henkilöstö | 16 |
| 3.6 | Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta | 18 |
| 3.7 | Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi | 21 |
| 3.8 | Toimitilat ja välineet | 23 |
| 3.9 | Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö | 24 |
| 3.10 | Lääkehoitosuunnitelma | 26 |
| 3.11 | Infektioiden torjunta | 27 |
| 3.12 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja | 28 |
| 3.13 | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen | 31 |
| 4 | Omavalvonnan riskien hallinta | 32 |
| 4.1 | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen | 32 |
| 4.2 | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely | 33 |
| 4.3 | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen | 36 |
| 4.4 | Ostopalvelut ja alihankinta | 37 |
| 4.5 | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta | 37 |
| 5 | Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 38 |
| 5.1 | Toimeenpano | 38 |
| 5.2 | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 39 |
| 6 | Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä | 40 |

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>Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus</p> |
| <p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus, Tampere (ei asiakaspalvelupiste)</p> |
| <p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kohderyhmänä ovat yli 18-vuotiaat asiakkaat, jotka tarvitsevat palvelutarpeen arviointia, ohjausta ja neuvontaa. Asiakkaina ovat kuitenkin pääsääntöisesti ikääntyneet.</p> |

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus kuuluu asiakasohjauksen vastuualueeseen ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen vastuualueella. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa työskentelee yksi palvelupäällikkö, neljä vastaavaa asiakasohjaajaa, sekä yhteensä 62 virassa toimivaa asiakasohjaajaa. Yksikkö kattaa koko Pirkanmaan hyvinvointialueen, joka koostuu 23 kunnasta. Palvelupäällikkönä toimii Johanna Leisio. Yksikkö on jaettu alueisiin, joissa esihenkilöinä toimivat vastaavat asiakasohjaajat: Janita Korpi (viransijaisena Maria Lehtonen)/Etelä (Pirkkala, Vesilahti, Lempäälä, Kangasala, Pälkäne, Akaa, Urjala, Valkeakoski, Kuhmoinen), Elina Lind/Länsi: Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Ylöjärvi, Tampere Läntinen), Terhi Kallonen/Pohjoinen 1 (Tampere Eteläinen, Tampere Kaakko, Tampere Keskusta), sekä Kirsi Tuominen/Pohjoinen 2 (Mänttä, Vilppula, Juupajoki, Virrat, Ruovesi, Visuvesi, Parkano, Kihniö, Orivesi, Tampere Koillinen).

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueella Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen kohderyhmänä ovat yli 18-vuotiaat asiakkaat, jotka tarvitsevat palvelutarpeen arviointia, ohjausta ja neuvontaa. Asiakkaina ovat kuitenkin pääsääntöisesti ikääntyneet. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen tehtävänä on tukea ikäihmisten ja vammaisten kotona selviytymistä, sekä etsiä arjen sujumisen ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on löytää oikeanlainen tuki ja palvelu oikeaan aikaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella palvelutarpeen alkukartoitusta toteuttavat Palveluneuvonta ja Lähitorit. Asiakas ohjataan kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaajalle yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, kun palveluneuvonnan tai lähitorin ammattilainen tunnistaa, että asiakas saattaa tarvita esimerkiksi säännöllistä kotihoitoa, tai ympärivuorokautista hoitoa. Asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arviointia puhelimitse, kartoituskäynneillä asiakkaan kotona, hoitoneuvotteluissa sairaalan osastoilla, puhelimesta yhdessä toisen ammattilaisen kanssa, sekä osallistumalla kotihoidon kanssa yhdessä pidettäviin moniammatillisiin palaveriin.

Asiakasohjauksessa arvioidaan asiakkaan palvelutarve ja ohjataan hänet tarpeidensa mukaisten palvelujen piiriin. Palvelut voi järjestää joko Pirkanmaan hyvinvointialue itse, tai asiakas voidaan ohjata yksityisten palvelujen piiriin, joita voivat tuottaa joko yksityinen tai kolmannen sektorin toimija.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaajan keskeisiä tehtäviä ovat mm. palvelutarpeen arviointi, sekä asiakas- ja palveluohjaus, jotka sisältävät palveluihin liittyvää päätöksentekoa, moniammatillista asiakassuunnitelman tekoa, sekä palveluiden toteutumiseen liittyvää seuranta ja arviointia. Asiakasohjaajan työ on moniammatillista yhteistyötä. Yhteistyötä tehdään asiakkaan ja mahdollisten asiakkaan läheisten kanssa, mutta myös mm. kotihoidon, omaisten, muiden asiakasohjausyksiköiden (esim. Omaishoidon - tai Asumispalvelujen asiakasohjaus), lähitorien, palveluneuvonnan, sairaaloiden, sekä sosiaalityön kanssa. Asiakasohjaaja tekee viranhaltijana palvelu- ja maksupäätökset.

Asiaohjauksen toimintaa ohjaavat pääasiassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), mutta myös terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), Sosiaali- ja terveysministeriön antama laatusuositus hyvän ikääntymisen

turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29), Pirkanmaan aluehallituksen päättämät palvelujen myöntämisen perusteet sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2025. Lisäksi noudatetaan hyvän hallintolain periaatteita.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus asiakkaille on: “Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tuemme sinua tämän elämän käännekohtissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon ja olemme sinua varten, elämän vuoksi.” (Pirkanmaan hyvinvointistrategia 2023–2025).

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen työyhteisön arvoina ovat: Avoimuus, luottamus, positiivisuus, arvostus ja rohkeus. Vuosittain laaditaan huoneentaulu, joissa on kirjattuna yhdessä määritellyt työyhteisön, sekä esihenkilöiden lupaukset yhteisölle.

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

Asiakasturvallisuuden lisääntyminen on työyhteisön yhteinen tavoite, ja jokaisella työntekijällä on eettinen velvollisuus tehdä ilmoitus, jos arvioi turvallisuuden vaarantuvan (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2022).

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen toimintaan liittyvät eri prosessit, sekä palvelujen myöntämisen perusteet on kuvattu tarkasti Pirkanmaan hyvinvointialueella. Niitä päivitetään aina tarpeen mukaan, mikäli esim. aluehallitus tekee muutoksia, tai tarkennuksia palvelujen myöntämisperusteisiin.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan asiakasohjauksen palvelupäällikön, vastaavien asiakasohjaajien ja henkilöstön (asiakasohjaajat) yhteistyönä. Henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen myös kirjaamalla mm. riskien hallintaa, sekä asiakkaan asemaan ja oikeuteen liittyviä asioita.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö, yhteystiedot

Palvelupäällikkö Johanna Leisio, johanna.leisio@pirha.fi, puhelin 0500 766 378

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.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaava yksikön vastuhenkilö, eli palvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia, tai kehittämistoimenpiteitä, esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien, tai saatujen palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä kuitenkin 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.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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)

Palvelua ohjaa pääasiassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), mutta myös terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/200), 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. Lisäksi noudatetaan hyvän hallintolain periaatteita.

Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012) 16 §

Palvelutarpeen arviointi on kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaajan keskeinen tehtävä, jossa käytetään apuna RAI-arviointivälineistöä. Asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arviointia lisäksi puhelimitse, kartoituskäynneillä asiakkaan kotona, hoitoneuvotteluissa sairaalan osastoilla, puhelimesta yhdessä toisen ammattilaisen kanssa, sekä osallistumalla kotihoidon kanssa yhdessä pidettäviin moniammatillisiin palavereihin. Kotihoitoon ohjatun asiakkaan palvelutarpeen, sekä palvelujen asianmukaisuuden, arvioinnissa käytetään RAI-arviointia myös kotihoidossa.

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.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus asiakkaille on: "Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tuemme sinua tämän elämän käännekohdissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon ja olemme sinua varten, elämän vuoksi." (Pirkanmaan hyvinvointistrategia 2023–2025).

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen työyhteisön arvoina ovat: Avoimuus, luottamus, positiivisuus, arvostus ja rohkeus. Vuosittain laaditaan yhdessä henkilöstön ja esihenkilöiden kanssa huoneentaulut, joissa ovat kirjattuna yhdessä määritellyt työyhteisön ja esihenkilön lupaukset yhteisölle.

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

Asiakasturvallisuuden lisääntyminen on työyhteisön yhteinen tavoite, ja jokaisella työntekijällä on eettinen velvollisuus tehdä ilmoitus, jos arvioi turvallisuuden vaarantuvan (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2022).

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 kotona tukevien palvelujen asiakasohjauksessa on nimetty palvelupäällikkö, sekä esihenkilöinä toimivat vastaavat asiakasohjaajat, joiden asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan jo rekrytointivaiheessa.

Toimialajohtaja yhdessä palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa, vastaa hyvän hallintotavan toteutumisesta ja riskienhallinnan asianmukaisesta järjestämisestä. Vastaavat asiakasohjaajat varmistavat ohjeiden noudattamisen ja huolehtivat työntekijöiden osaamisesta, sekä velvollisuuksista. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa jokainen osallistuu valvontaan ilmoittamalla havaitsemistaan riskeistä ja poikkeamista. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäinen tarkastus arvioi riippumattomasti valvonnan ja riskienhallinnan toimivuutta, sekä esittää kehitysehdotuksia parannustoimenpiteiksi.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa on laadittu yksikkökohtainen Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian mukainen osaamisen kehittämissuunnitelma, jonka mukaisesti asiakasohjaajien ammattitaitoa ja osaamista tuetaan, kehitetään sekä päivitetään.

3.3 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)

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle 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) Talvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun talveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin talveluihin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 28.12.2012/980).

Talvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Hoidon ja talvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, talvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Päivittäisen talvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/talvelusuunnitelmaa ja, jolla viestitään muun muassa talvelun järjestäjälle asiakkaan talvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan omat näkemykset vaihtoehdoista kirjataan suunnitelmaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella talvelutarpeen alkukartoitusta toteuttavat talveluneuvonta ja lähitorit. Asiakas ohjataan kotona asumista tukevien talvelujen asiakasohjaajalle yksilölliseen

palvelutarpeen arviointiin, kun palveluneuvonnan tai lähitorin ammattilainen tunnistaa, että asiakas saattaa tarvita esimerkiksi säännöllistä kotihoitoa, tai ympärivuorokautista hoitoa. Asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arviointia puhelimitse, kartoituskäynneillä asiakkaan kotona, hoitoneuvotteluissa sairaalan osastoilla, puhelimesta yhdessä toisen ammattilaisen kanssa, sekä osallistumalla kotihoidon kanssa yhdessä pidettäviin moniammatillisiin palavereihin.

Asiakasohjauksessa arvioidaan asiakkaan palvelutarve ja ohjataan hänet tarpeidensa mukaisten palvelujen piiriin. Palvelut voi järjestää joko Pirkanmaan hyvinvointialue itse, tai asiakas voidaan ohjata yksityisten palvelujen piiriin, joita voivat tuottaa joko yksityinen tai kolmannen sektorin toimija.

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle uudelle asiakkaalle tehdään asiakasohjauksesta palvelutarpeen kartoitus, sekä RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Sairaalaan kotiutuvalle asiakkaalle voidaan tehdä palvelutarpeen arviointi yhdessä toisen sote-alan ammattilaisen kanssa. Asiakasohjaaja arvioi asiakkaan tarpeita RAI-arvion, palvelujen myöntämisen perusteiden, sekä omien havaintojensa avulla. Palvelutarpeen arvioinnista, sekä tilapäisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa ikäihmisten kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaaja.

Kotihoidon asiakkaaksi tullaan arviointijakson kautta. Kotihoidon Kuntotuttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa (28 vrk). Sen aikana kotihoidossa arvioidaan tarkemmin asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle, sekä palvelujen myöntämisperusteiden täyttyminen mm. RAI-arvion avulla. Arviointijakson aikana kotihoidossa arvioidaan säännöllisesti järjestettävissä moniammatillisissa palaverissa asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta laaja-alaisesti. Asiakasohjaaja osallistuu näihin palavereihin.

Mikäli arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja palvelujen myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi. Tällöin asiakasohjaaja tekee palveluista palvelu- ja maksupäätökset, sekä laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenevät myönnetyt palvelut. Kotihoito puolestaan vastaa yksilöllisestä hoitosuunnitelmasta, ja hoidon toteutuksesta, sekä seurannasta. Asiakkaan palvelutarvetta ja sen asianmukaisuutta seurataan kotihoidossa hoitosuhteen aikana moniammatillisissa nk. Tarmo-palaverissa (Toimintakyvyn arviointi moniammatillisesti), joihin myös asiakasohjaaja osallistuu. Kotihoidossa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan uudelleen aina toimintakyvyn muuttuessa, sekä vähintään puolivuositain tehtävillä RAI-arvioinneilla.

Asiakasohjaaja toimittaa asiakkaalle palvelu- ja maksupäätökset kirjallisina postitse. Asiakasohjaaja liittää mukaan kartoituskäynnistä/hoitoneuvottelusta kirjatun tekstin tiedoksi. Mikäli asiakas on tyytymätön palvelua, tai maksua, koskevaan päätökseen, tai kirjattuun tekstiin, on hänellä oikeus vaatia asiaan korjausta. Asiakasohjaaja neuvoo ja opastaa asiakasta tällaisissa tilanteissa, myös päätöstekstiin on kirjattu ohjeet esim. oikaisuvaatimuksen tekoon. Asiakkaan tekemä oikaisuvaatimus käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen yksilöasioiden jaostossa. Jaoston päätöksestä asiakas voi vielä halutessaan valittaa hallinto-oikeuteen. Asiakkaalla on myös oikeus anoa maksunalennusta, tai vapautusta, asiakasmaksuista.

Toimintakyvyn arvioinnin mittarit

Hyvinvointialueella on käytössä lakisääteinen RAI-arviointivälineistö iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa. Asiakasohjaaja tekee RAI-osittaisarvion palvelutarvetta arvioidessaan asiakkaan anoessa kotihoidon palveluja ja Kotihoito tekee RAI-kokonaisarvion asiakkaaksi tuloa edeltävän Kuntouttavan arviointijaksone aikana. Asiakkuuden aikana arviointi päivitetään Kotihoidon toimesta, kun asiakkaan olosuhteissa tapahtuu olennaisia muutoksia, kuitenkin vähintään puolivuositin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012)

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.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa on asiakkaille nimetty palveluista vastaava työntekijä, eli asiakasohjaaja. Mikäli gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijä arvioi tekemänsä palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että kotihoidon asiakas tarvitsee suunnitelmaan perustuvaa sosiaalityön palvelua, asiakkaalle tehdään päätös sosiaalityön palvelun aloittamisesta ja nimetään omatyöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijäksi nimetään sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. (Asiakasohjaus 2023.)

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)

Asiakasohjaajilta edellytetään joko sairaanhoitajan AMK, sosionomin AMK tai geronomin AMK-tutkintoa. Jo rekrytointivaiheessa pyritään seulomaan työhön sopivat henkilöt. Työhön, sekä sen edellytyksiin perehdytetään. Perustehtävää kirkastetaan, jotta kaikilla on selvillä työtehtävät, ja miten virassa tulee toimia. Työntekijöiden osaamisen vahvistamisesta huolehditaan, samoin tiedon päivittämisestä, sekä työhyvinvoinnista.

Havaittu asiakkaan epäasiallinen kohtelu

”Asiakkaalla / potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta / potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyin ajan kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojansa käytetään.” ([Asiakkaan ja potilaan oikeudet – Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#))

Asiakasohjaajan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäädösten estämättä esihenkilölleen, tai häntä sijaistavalle, 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.

Mahdolliset muistutukset, valitukset, HaiPro-järjestelmään kirjatut havainnot, huoli-ilmoitukset ja sekä annettu palaute käsitellään niille asetettujen aikamääreiden rajoissa, kuitenkin ilman asiatonta viivettä. Asia keskustellaan myös työyhteisössä, tarvittaessa ylempien tahojen ja/tai

asiakkaan/omaisen kanssa, myös opiksi ottamisen näkökulmasta. Yhteistyötä tehdään mm. työsuojelun ja gerontologisen sosiaalityön kanssa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide, sekä 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. ([Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet, 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](#)).

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa

sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#)

Asiakasohjaaja kirjaa asiakkaan toiveet ja tavoitteet tiedoksi asiakastietojärjestelmään sovitun käytännön mukaisesti tiedoksi hoitoon osallistuville tahoille. Asiakasohjaaja voi toimia asiakkaan tukena pohdinnoissa, mutta asiakkaalla on täysi vastuu oman elämänsä ratkaisuista. Tämä on huomioitu asiakasohjaajien kirjaamisohjeessa.

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään, tai varallisuuttaan, koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhous-toimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Asiakasohjaajalla on velvollisuus ottaa asia puheeksi, mikäli tunnistetaan asiakkaan edunvalvonnan tarve.

Mikäli lääkäri on todennut, ja asian kirjannut asiakkaan tietoihin, ettei asiakas ole kykenevä päättämään omaan hoitoonsa, tai turvallisuutensa, liittyvistä asioista, voidaan joissakin tilanteissa joutua toimimaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavasti.

Asiakkaan ja omaisten osallisuus

Hyvinvointialueella on valmistunut Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma, jossa kuvataan asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen toteuttamista Pirkanmaan hyvinvointialueella. Ohjelman tavoitteena on rakentaa yksittäisten asiakaskokemuksen ja osallistumisen toimenpiteistä kokonaisuus, jonka osat tukevat toisiaan ja vahvistavat toimenpiteiden vaikuttavuutta. Osaltaan ohjelma toimeenpanee Pirkanmaan hyvinvointialueen strategisen teeman ”Tärkeintä on ihminen”.

Yhteissähköposti: Asiakaskokemusjaosallistuminen@pirha.fi

[Blogi: Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma edistää ”Tärkeintä ihminen” -ajattelua - pirha.fi](#)

Laatua seurataan vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. NPS-osuudella kuvataan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin. RAI-arviointijärjestelmän avulla saadaan myös esiin palvelun

laatua, vaikuttavuutta ja kehittämiskohteita. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025)

Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta Pirhan internetsivujen kautta sähköisesti kohdasta: [Anna palautetta, Pirha](#).

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa asiakas itse, sekä tarvittaessa omainen, osallistuu myös palvelutarpeen kartoituskäynnillä tehtävän RAI-toimintakykyarvion tekoon. Asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Palaute

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään, sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen (esim. asiakastyytyväisyys- ja NPS-kyselyt) perusteella. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat, sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

Asiakaspalautetta kerätään hyvinvointialueella 1–2 kertaa vuodessa kyselyillä. Suoraa palautetta saadaan päivittäin.

Ensisijaisesti toivotaan palautetta annettavan suoraan palvelua antaneelle työntekijälle, tai hänen esihenkilölleen. Erilaisia ongelmatilanteita selvitetään ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön, ja/tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Palautetta voi antaa sähköisesti hyvinvointialueen internetsivuilta löytyvän Anna palautetta -kohdan kautta (pirha.fi/palaute). Asiakkaat, läheiset ja kuntalaiset voivat antaa asiakaspalautetta hyvinvointialueen koko toiminnasta. Ikääntyneiden palvelusta annetaan palautetta yleisen palautelomakkeen kautta.

Hyvinvointialueelle on lisäksi nimetty lakisääteinen (Kuntalaki 410/2015) vanhusneuvosto varmistamaan ikääntyneen väestön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Vanhusneuvoston edustajia on mukana toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnittelevissa ja seuraavissa ryhmissä (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025).

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 asiakkaalle maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle, tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas 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.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa palvelupäällikkö huolehtii, 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, 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)

Muistutusten, sekä kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittelyyn on kehitetty oma prosessinsa, jonka pohjalta toimintaa kehitetään. Pirkanmaan hyvinvointialueella järjestetään esihenkilöille suunnattua koulutusta muistutusten käsittelyyn. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa.

Mahdolliset muistutukset, valitukset, HaiPro-järjestelmään kirjatut havainnot, huoli-ilmoitukset ja sekä annettu palaute käsitellään niille asetettujen aikamääreiden rajoissa, kuitenkin ilman asiointia viivettä. Asia keskustellaan myös työyhteisössä, tarvittaessa ylempien tahojen ja/tai asiakkaan/omaisen kanssa, myös opiksi ottamisen näkökulmasta. Yhteistyötä tehdään mm. työsuojelun ja gerontologisen sosiaalityön kanssa.

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa työskentelee yksi palvelupäällikkö, neljä vastaavaa asiakasohjaajaa, sekä yhteensä 62 vakituisessa virassa toimivaa asiakasohjaajaa. Yksikkö kattaa koko Pirkanmaan hyvinvointialueen, joka koostuu 23 kunnasta. Palvelupäällikkönä toimii Johanna Leisio. Yksikkö on jaettu alueisiin, joissa esihenkilöinä toimivat vastaavat asiakasohjaajat: Janita Korpi (viransijainen Maria Lehtonen)/Etelä (Pirkkala, Vesilahti, Lempäälä, Kangasala, Pälkäne, Akaa, Urjala, Valkeakoski, Kuhmoinen), Elina Lind/Länsi: Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Ylöjärvi, Tampere Läntinen), Terhi Kallonen/Pohjoinen 1: Tampere Eteläinen, Tampere Kaakko, Tampere Keskusta), sekä Kirsi Tuominen/Pohjoinen 2:

Mänttä, Vilppula, Juupajoki, Virrat, Ruovesi, Visuvesi, Parkano, Kihniö, Orivesi, Tampere Koillinen).

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden, sekä rikosrekisteriotteen, ennen työsuhteen alkamista. Virkaan valitulta vaaditaan myös työhön tuloon liittyvä terveystarkastus, sekä lausunto kelpoisuudesta virkaan. Virkavalinta on ehdollinen ennen näiden asiakirjojen esittämistä. Asiakasohjaajalta edellytetään ammattikorkeakoulututkintoa, sairaanhoitaja AMK, sosionomi AMK, tai geronomi AMK – tutkintoa. Sijaisia asiakasohjaajilla on pääsääntöisesti vuosilomien, sekä perhevapaiden aikaan.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaukseen tulee sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita käytännön tavoitteelliseen ja ohjattuun harjoitteluun ympäri vuoden. Työntekijät ovat sitoutuneita opettamaan ja ohjaamaan työharjoittelujaksolaisia. Opiskelijan ohjaukseen on sovittu asiakasohjaajille omat vuoronsa, jotta ohjausvastuu jakautuu tasapuolisesti. Ohjaus perustuu kunkin opiskelijan omiin harjoittelutavoitteisiin.

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 siirtoille. Henkilöstösuunnitelma on johdon keskeisin henkilöstövoimavarojen suunnittelun ja ohjauksen väline. ([Henkilöstösuunnittelu - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)).

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa on oma Pirkanmaan hyvinvointialueen strategisten painopisteiden mukaan työstetty osaamisen kehittämissuunnitelma osaamisen päivittämiseksi ja vahvistamiseksi. Asiakasohjaajien asiantuntijatiimit päivittävät ohjeita, osallistuvat teeman mukaisiin koulutuksiin, sekä kehittämistyöryhmiin. Asiantuntijatiimit jakavat osaamistaan säännöllisissä Teematiistai-tapaamisissa.

Asiakasohjaajan tehtävään on kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa oma Perehdytysuunnitelmansa. Vastaava asiakasohjaaja, sekä tulokkaalle nimetty mentori, vastaavat pääosin perehdytyksestä, mutta siihen osallistuvat yhteisön kaikki jäsenet.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa toimintaa johdetaan tiedolla. Tietoja kerätään mm. asiakas- ja kartoituskäyntimääristä. Tarvittaessa henkilöstöä siirretään alueelta toiselle. Tiimikohtaisesti on sovittu akuuttien poissaolojen sijaistamiseksi tietyt työparit. Työtehtävien rajaamisesta poikkeustilanteissa on annettu omat ohjeensa. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaukseen ei ole määritelty henkilöstömitoitusta, esim. asiakasmäärä / asiakasohjaaja.

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 hyväksytyt peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työ sopimuksessa. Akuutit ja lyhytaikaiset sijaisuudet (2 vko) hoidetaan oman työn ohessa toisten asiakasohjaajien toimesta. Avoimet virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun.

Esihenkilöiden osaamisen vahvistamisella, koulutuksilla ja tehtävien priorisoinnilla, sekä kollegiaalisella tuella, pyritään varmistamaan vastaavien asiakasohjaajien tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilön työhön jää riittävästi aikaa.

Valintaperusteet

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus tehtävään. Tutkintovaatimuksena on sosionomi AMK, geronomi AMK, tai sairaanhoitaja AMK. Valintaperusteilla asetetaan samantasoisia hakijoita keskinäiseen järjestykseen pisteyttämällä suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja yksilöllisiä kehittämistarpeita arvioiden. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarvioinnin välineenä. Ansiovertailu tehdään kaikkien haastatteluun kutsuttujen kesken. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta, tiedoista ja taidoista. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](#)).

Soveltuvuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin, sekä toimintaa ohjaaviin eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, (tarvittaessa soveltuvuusarvioinnissa) saadun

kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävää suomen kielen taito.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Vakituisissa viroissa ja yli vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta. Virkavalinta on ehdollinen, kunnes virkaan valittu on esittänyt rikosrekisteriotteen, sekä työhön tulotarkastuksesta saamansa todistuksen, että on tehtävään kelpoinen.

” 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). <https://intra.pirha.fi/group/guest/rikostaustaote-lasten-kanssa-tyoskentelyyn><https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajan-omavalvonta>

Työnantajalla on velvollisuus tarkistaa työntekijän rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten palvelujen osalta (Sotevalvontalaki 2024).

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden alkuperähdytyksestä. Kaikille tulokkaille nimetään mentori. Vastuu perehdyttämisestä on kuitenkin kaikilla

työyhteisön jäsenillä, esim. kokeneet työntekijät välittävät mm. työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto vuosien 2023–2025 aikana. Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja.

Täydennyskoulutus

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveysterveystoimet. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveysterveystoiminnan ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994).

Henkilöstöhallinnossa on valmisteilla Pirkanmaan hyvinvointialueen täydennyskoulutussuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä on [Pirha Moodle](#). Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa on tehty oma Osaamisen kehittämissuunnitelmansa. Asiantuntijatiimit päivittävät ohjeita, keräävät tietoa, osallistuvat teemansa mukaisiin koulutuksiin, sekä kehittämistyöryhmiin ja jakavat osaamistaan.

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

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.

Terveystenhoitolaissa 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. Terveystenhoitolaiki 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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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. Kotihoidon kanssa arvioidaan arviointijaksolla olevien asiakkaiden sekä tarvittaessa muiden moniammatillista arviota tarvitsevien asiakkaiden toimintakykyä ja palvelutarvetta TARMO-palaverissa (Tarpeen arviointi moniammatillisesti).

Ajanmukainen hoito- ja palvelusuunnitelma kotihoidon, asiakasohjauksen ja asiakkaan välillä. Hoitotyön kirjaaminen, yhteisesti sovittujen ohjeiden mukaisesti ja ohjeiden/prosessien mukainen toiminta. TARMO-palaverit alueilla, sähköposti ja puhelin toimivat tiedonkulun välineinä.

Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä moniammatillisen työskentelyn mallina Minun tiimini- toimintamalli, jota hyödynnetään asiakkaiden monialaisten tilanteiden hoidossa. Minun tiimini- toimintamallista löytää lisätietoja Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](http://pirha.fi).

Asiakasturvallisuus

Palvelukokonaisuudesta pyritään muodostamaan asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Siihen tarvitaan toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku. Yhteistyötä ja tiedonkulkua toteutetaan asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa.

Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään huoli-ilmoituksella, mikä löytyy hyvinvointialueen Internet sivuilta: 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.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joissa voi olla itse asennettuja teknologialaitteita, mm. kaatumishäly, turvapuhelin. Kartoituskäynnillä asiakasohjaaja pyrkii selvittämään asiakkaan ympäristön turvallisuuden, mm. tarkistaa palovaroittimet, esteettömyyden, sekä muut mahdolliset kodin muutostarpeet.

Apuvälineet ja kodinmuutostyöt

Apuvälineet ja kodin muutostyöt ovat joillekin asiakkaille välttämättömiä, jotta turvallinen kotona asuminen mahdollistuu. Kodin muutostyöt saatetaan aloittaa jo asiakkaan sairaalassa ollessa, koska saattaa olla niin, ettei kotiutusta voida toteuttaa ennen niiden tekemistä. Asunnon muutostöinä voidaan tarvittaessa tehdä esimerkiksi kynnysten poistoja ja asentaa tukikahvoja. Asunnon muutostöihin voi saada korvausta, jos asiakas on vammaisen, tai liikkuminen sekä omatoimisuus vakituksessa asunnossa on vamman tai sairauden vuoksi erityisen vaikeaa. Muutostöistä syntyvät kustannukset korvataan valtion asuntolainoituksessa hyväksyttävän laatutason mukaisina. Vammaispalvelutoimiston sosiaalityöntekijä tekee päätöksen asunnonmuutostyöstä ja toimittaa tilauksen Pirkanmaan maakunnalliseen apuvälinekeskukseen. Apuvälinekeskus vastaa muutostöiden tekemisestä.

Asiakasohjaajien toimipisteet

Asiakasohjaajille on osoitettu yleensä oman kuntansa alueella oleva toimipiste. Tilojen hallinnasta, vuokrauksesta ja ylläpidon palveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistönhallinta 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. Toimitilat on kartoitettu erillisessä Työnvaarojen arviointi / Granite -järjestelmässä, joka päivitetään tarpeen mukaan, ja vähintään vuosittain. Kaikilla asiakasohjaajilla ei ole omaa työhuonetta, vaan se jaetaan useamman asiakasohjaajan kesken.

Asiakkaat eivät asioi asiakasohjaajien toimipisteissä. Asiakasohjaajilla on työpisteissään oma kulunvalvonta.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita, sillä yksikössä ei osallistuta asiakkaiden tai kenenkään muun lääkehoitoon.

Tietosuoja ja tietoturva

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu asiakastietolakiin sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen määräykseen. Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja tietoturvaa.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystietojärjestelmien johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä suorittaa pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen tietosuoja- ja tietoturvan 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. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa ovat käytössä Pegasos-, Mediatr- ja Saga-, sekä Lifecare-asiakastietojärjestelmät. Sosiaalihuollon yhteiseen asiakastietojärjestelmään Sagaan ollaan siirtymässä tämän hetken arvion mukaan vuoden 2025 aikana. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus siirtyy yhteisen asiakastietojärjestelmän käyttäjäksi yhdessä samanaikaisesti kotihoidon ja yhteisöllisen asumisen kanssa, jonka aikataulut on sidottu yhteen koko Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän hankinnan ja käyttöönoton kanssa.

Tietoturvasuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta, tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

Asiakkaiden teknologiset ratkaisut palveluiden tuottamisessa

Yksikössä tehdään arviointia asiakkaiden soveltuvuudesta teknologisia ratkaisuja toteuttaviin palveluihin. Uusien palveluihin hakeutuvien asiakkaiden soveltuvuutta teknologisia ratkaisuja toteutettaviin palveluihin arvioidaan palvelutarpeen arviointikäynteillä sekä kotihoidon arviointijakson (laaja palvelutarpeen arviointi) aikana.

Kotihoidon palveluissa olevien asiakkaiden teknologisten laitteiden toimivuuden testaa kotihoidon henkilöstö heidän yksikkönsä sovittujen käytänteidensä mukaisesti.

Tukipalveluasiakkaiden turva-avustamispalveluun liittyvien laitteiden testaamisesta vastaa asiakas itse tai omainen.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa ei toteuteta, tai osallistuta, asiakkaiden, tai kenenkään muun, lääkitykseen millään tavalla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkitysuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkityksen toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkityksen erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkitysuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkitykset ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkitystä toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkitysuunnitelma.

Yksiköiden lääkitysuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkitykset -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkitysuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkityksen toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkitysuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkitystä toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkityksestä vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkitysuunnitelman hyväksyy yksikön lääkityksestä vastaava lääkäri. Läkitysuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakasohjauksessa 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.

Asiakasohjaajat huolehtivat asiakkaita tavatessaan asiallisesta käsihygieniasta sekä käyttävät tarvittaessa maskeja sekä muita mahdollisia suojaimia esim. tossunsuojia. Hyvällä käsihygienialla ja suojainten käytöllä ehkäistään infektioiden ja tarttuvien tautien leviäminen. Rokotukset ovat vapaaehtoisia mutta suositellaan mm. Influenssarokotuksia.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Mahdollisista uusista päivitykseistä hygieniaohjeista informoidaan työntekijöitä esihenkilön toimesta sähköpostitse ja viikkopalavereissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat kaikkien työntekijöiden löydettävissä internetsivuilla.

Asiakasohjauksen yleisten tilojen siivous on järjestetty toimipistekohtaisesti. Säännöllisestä siivouksesta yksikön toimipisteissä huolehtii Pirkanmaan hyvinvointialueen siivouspalvelun tuottajat.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniayhdyshenkilöiden alueelliset yhteystiedot löytyvät ja päivittyvät Internetistä [Hygieniahoitajien yhteystiedot - pirha.fi](https://pirha.fi/hygieniahoitajien-yhteystiedot)

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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 tietoturva-periaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.

Asiakastyön kirjaaminen

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä.

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. Terveydenhuollossa potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa. Sosiaalihuollossa asiakaskertomusmerkinnät tulee tehdä viipymättä.

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, kirjaaminen sosiaali- ja terveysalalla](#))

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan

muuten jälkeenpäin selvittelemään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa.

Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. (Valvira)

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Perehdytysohjelman työtehtäviin on kirjattu kirjaamisen otsikot ja niiden sisällöt. Uuden työntekijän perehdyttäjä kollega huomioi asian perehdytyksessä. Kirjaamiskoulutukset ovat kaikille työntekijöille pakollisia.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakasohjaajien perehdytyksessä ja kirjallisissa ohjeissa ohjeistetaan kirjaamisen merkitys. Yhteistyökumppaneilta tulee palautetta, jos kirjauksia puuttuu.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Tietosuoja ja tietoturva verkkokoulutuksen suorittamista edellytetään kaikilta työntekijöiltä, jonka suorittamisesta työntekijän tulee ilmoittaa esihenkilölle.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Suoritetaan pakolliset tietosuojakoulutukset, muistutetaan ja katsotaan yhdessä Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojan Intrasivuja. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. HaiPro ilmoitusten kautta päästään kiinni tietosuojapoikkeamiin ja ne käydään yhdessä läpi oppimismielessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

tietosuojavastaava Katja Rajala, tietosuojavastaava@pirha.fi, puhelin 03 3116 9090

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: 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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakasohjaajat saavat usein suoran palautteen asiakkailta ja/tai omaisilta jo tehdessään kartoituskäynnin asiakkaan luona tai sitten puhelimitse. Palautteet saattavat tulla myös esihenkilöille puheluina. 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. (Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirkan 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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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. Asiakasohjauksessa Granitea päivitetään ja hyödynnetään riskien tunnistamisessa sekä sen avulla arvioidaan riskien vaikutusta palvelutoimintaan. Graniten päivittämisestä vastaa asiakasohjauksen esihenkilöt.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakasohjauksen suurimmat riskit liittyvät yksin työskentelyyn, kotikäynteihin ja henkilöstön saatavuuteen. Virkavastuulla työskentelevät asiakasohjaajat saattavat kohdata epäasiallista kohtelua omaisilta ja asiakkailta. Asiakkaiden kotiympäristö voi aiheuttaa vaaratilanteita, koska asunnot saattavat olla epäsiistejä ja täynnä tavaraa. Asunnoissa voi myös olla terveydelle vaarallisia (esim. home, pöly, kemialliset aineet), tai allergisoivia aineita. Vaaratilanteita voivat aiheuttaa myös asiakkaiden lemmikkieläimet. Asiakkaiden sairaudet voivat aiheuttaa tartuntavaaran, tai muita vaaratilanteita (esim. muisti- ja mielenterveyssairaudet).

Sosiaali- ja terveysalalla on haasteita löytää päteviä sijaisia. Tämä koskee myös asiakasohjausta ja aiheuttaa resurssivajetta. Siirtyminen hyvinvointialueelle on ollut haasteellista, toimintatapojen muutokset, sekä uudet ohjeistukset ovat lisänneet muutosvaiheessa työn määrää. Vaarana on työntekijöiden kuormittuminen ja työssä uupuminen, mutta myös asiakkaiden palvelujen järjestämisen viivästyminen. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025).

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.

(Pirkan 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 (jälkipointi, 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).

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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. Asiakasohjauksen 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 työtapaturmista. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytykseen on laadittu oma ohjelmansa.

Riskienhallinnan työnjako

Jokainen työntekijä on itse vastuussa omasta ja muiden työturvallisuudesta. Jokaisella on velvollisuus havainnoida ja ilmoittaa turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä/asioista.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan, sekä toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. (Suunnitelma asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä laadunhallinnasta vuodelle 2023).

Riskien tunnistaminen Graniten avulla

Yleisimpiä riskejä on listattu alle. Riskin todennäköisyyttä arviointiin seuraavasti: 1 = Epätodennäköinen, 2 = Harvinainen, 3 = Satunnainen, 4 = Todennäköinen, 5 = Toistuva.

Riski 1. Työvuorossa on liian vähän henkilöstöä. Kiireen seurauksena tapahtuu virheitä. Asiakkaan palvelujen aloitus saattaa viivästyä. Asiakasohjaaja kuormittuu ja työmäärä lisääntyy. Riskin todennäköisyys (1–5) 5. Toimenteenä esihenkilö seuraa henkilöstömäärää ja pyrkii hankkimaan tarvittavan määrän sijaisia. Mikäli henkilöstömäärä on tilapäisesti pienempi, henkilöstö tietää, mitkä työtehtävät voi priorisoida. Esihenkilö seuraa työntekijöiden työssäjaksamista. Varhaisen puuttumisen malli käytössä.

Riski 2. Yksin työskentely. Vaaratilanteet kotikäynneillä. Riskin todennäköisyys (1–5) 3–5. Toimenpiteinä ennakointi, työpari/vartija kotikäynnille. Vaara- ja väkivaltatilanteiden ohjeistus. Suojainten käyttö. Kohtaamiskoulutus.

Riski 3. Yksin työskentely, etätyö. Yksinäisyys, työyhteisön tuen puuttuminen. Huonon ergonomian aiheuttamat ongelmat. Tietosuojariski. Riskin todennäköisyys (1–5). Toimenpiteenä etätyösopimus ja riskikartoitus, suositus etätyöpäivien määristä 2 päivää viikossa.

Riski 4. Liikkuminen, asiakaskäynnit. Altistuminen sää- ja keliolosuhteille ja liikennevaaroille, painava reppu. Repussa paljon tavaraa, mm. läppäri, fyysinen kuormitus.

Riskin todennäköisyys (1–5) 4. Toimenpiteenä mahdollisten suojainten, kuten esim. liukuesteiden ja pyöräilykypärän käyttö.

Riski 5. Henkinen kuormittuminen ja eettinen ristiriita. Muutostilanteessa ohjeiden ja linjausten puuttuminen, sekä tietojärjestelmien toimimattomuus aiheuttavat kuormitusta. Muuttuneet palvelujen myöntämisen perusteet aiheuttavat eettistä ristiriitaa. Riskin todennäköisyys (1–5) 5. Toimenpiteenä selkeät ohjeet ja linjaukset, päätöksentekoa organisaatiossa alaspäin suorittavalle tasolle. Yhteistyökumppani IsteKin toiminnan tehostaminen. Avoin keskustelu ja perusteiden avaaminen ja kertaus. Esihenkilön tuki henkilöstölle. Yhteistyö työterveyden kanssa.

Riski 6. Toimistotyö. Fyysinen kuormitus. Riskin todennäköisyys (1–5) 5. Toimenpiteenä Ergonomia, valaistus, säädettävä työpöytä- ja tuoli, tauotus (tauotusohjelman käyttö) päätelasit, työfysioterapeutti.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään ja tarvittaessa ilmoitetaan asiasta myös työterveyshuoltoon. 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. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) 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.

Korjaavat toimenpiteet

Esihenkilö seuraa HaiPro-ilmoitusten määrää korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Esihenkilö käy keskustelua henkilökunnan kanssa korjaavien toimenpiteiden vaikutuksesta.

Työntekijöiden riskienhallinnan osaamista varmistetaan kertaamalla ja perehdyttämällä työntekijöitä riskienhallintaan liittyvistä asioista. Sovituista muutoksista työskentelyssä, sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostilla tai yhteisissä palavereissa. Tarpeen mukaan laaditaan oma tiedote.

Asiakasohjauksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohteistuksia.

Esihenkilö vastaa, että yksikössä toimitaan annettujen ohjeistuksien mukaisesti ja työntekijät tietävät oikeat toimintatavat.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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. Laatupoikkeamien korjaamattomuus tai sopimuksessa määriteltujen ehtojen noudattamattomuus voi johtaa palveluntuottajan sopimuksen purkuun.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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 internet- sivuilta 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 asiakasohjauksen palvelupäällikön, vastaavien asiakasohjaajien 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 asiakasohjauksen 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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävillä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta ja julkaisusta kappaleessa 3.1.

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.

Palveluyksikön 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 29.10.2024 |
| Palveluyksikön vastuuhenkilö Maria Lehtonen |
| Toimialuejohtaja Tuula Jutila |



Seuraa meitä somessa.