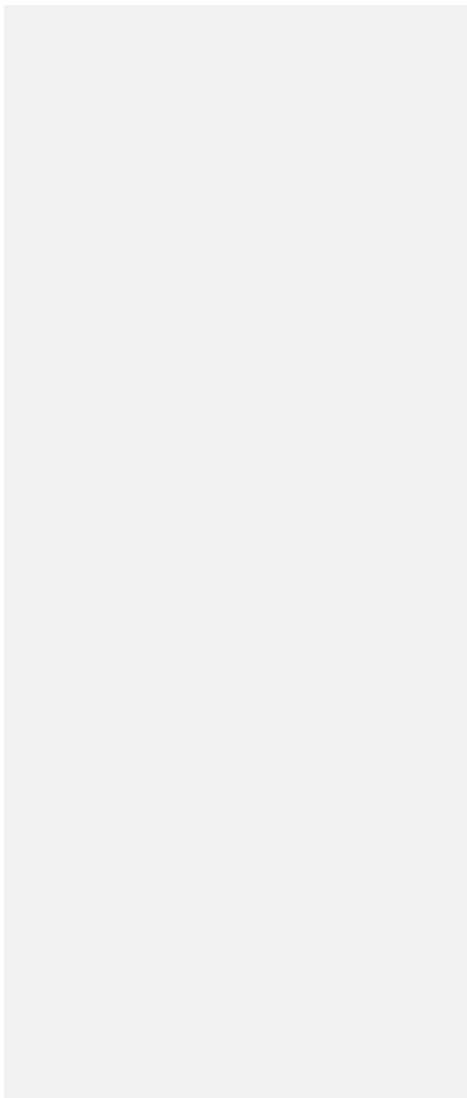


# **Pirkanmaan hyvinvointialue**



**Omaishoidon tuen asiakasohjaus  
Omavalvontasuunnitelma**



## Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	4
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	5
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	5
3.4	Muistutusten käsittely .....	10
3.5	Henkilöstö .....	11
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	13
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	14
3.8	Toimitilat ja välineet .....	15
3.9	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	15
3.10	Infektioiden torjunta .....	16
3.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	17
3.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	18
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	19
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	19
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	20
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	23
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	24
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	24
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	25
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	26

## 1 Palveluntuottaja, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere <a href="mailto:kirjaamo@pirha.fi">kirjaamo@pirha.fi</a> Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5. G-rakennus (1. krs)
<b>Y-tunnus</b> 3221308-6
<b>Palveluyksikön nimi</b> Omaishoidon tuen asiakasohjaus. Vastuhenkilö palvelupäällikkö Marita Pitkänen, puh. 044-4860 738. Sähköposti <a href="mailto:marita.pitkanen@pirha.fi">marita.pitkanen@pirha.fi</a>
<b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b> Toimipisteet (ei asiakaspalvelupisteitä): Tampere, Sastamala, Nokia, Ylöjärvi, Kangasala, Valkeakoski, Ikaalinen, Pirkkala, Akaa, Parkano, Ruovesi, Virrat
<b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b> Palvelua tuotetaan kaikenikäisille omaishoidon tuen asiakkaille Pirkanmaan hyvinvointialueella. Asiakkaita on n. 3600.

### 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Omaishoidon tuen avulla turvataan paljon hoitoa tarvitsevan henkilön kotona selviytyminen. Tuki on harkinnanvarainen etuus, jota myönnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen talousarviossa annetun määrärahan puitteissa. Omaishoidon tukea myönnetään hakijoille, joiden hoito on erittäin vaativaa ja/tai sitovaa. Hoitaja voi olla omainen tai muu hoidettavalle läheinen henkilö.

Omaishoidon tukeen kuuluu:

- Hoitopalkkio hyvinvointialueen kanssa sopimuksen tehneelle hoitajalle
- Hoidon turvaamiseksi tarvittavat palvelut, jotka määritellään hoidettavalle laadittavassa hoito- ja palvelusuunnitelmassa
- Omaishoitajan vapaa hoitotyöstä
- Omaishoitajan tapaturmavakuutus
- Omaishoitajan terveystarkastus

Palvelujen järjestämiseen liittyvä keskeinen lainsäädäntö ja säädökset:

Laki omaishoidon tuesta (937/2005), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä (817/2015), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

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 elämäsi käännekohdissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon ja olemme sinua varten, elämän vuoksi”. (Pirkanmaan hyvinvointistrategia 2023–2025).

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 asiakkaiden turvallisuuden vaarantuvan (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2022). Toiminta perustuu asiakkaan

tarpeisiin. Asiakasta kuullaan oman elämänsä asiantuntijana. Asiakasta kohdellaan arvostavasti, inhimillisesti ja yksilöllisesti. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiat käsitellään oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Asiakkaalle järjestetään hänen elämäntilanteeseensa sopivat palvelut oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti. Omaishoidon tuen asiakasohjaus kehittää suunnitelmallista ja tehokasta palvelutarjontaa.

Omaisten, läheisten, viranomaisten ja sidosryhmien kanssa tehdään yhteistyötä sekä asiakaskohtaisesti että palvelujen kehittämisessä. Yhteisessä verkostossa toimiminen perustuu avoimuuteen, keskusteluun ja asianmukaiseen tiedonjakoon. Työskentelyä ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, kustannustehokkuus, tasapuolisuus ja vaikuttavuus.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

#### Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omaishoidontuen omavalvontasuunnitelmasta vastaavat: Marita Pitkänen, palvelupäällikkö. Tiina-Riitta Mäkinen, vastaava asiakasohjaaja sekä omaishoidon tuen asiakasohjaajat. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa.

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

Marita Pitkänen, palvelupäällikkö puh. 044 4860 738. Sähköposti [marita.pitkanen@pirha.fi](mailto:marita.pitkanen@pirha.fi)

#### Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen

omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaishoitajille tehdyn kyselyn perusteella kerätään palautetta omaishoidon tuen toteutumisesta sekä asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluysikössä vähintään kerran vuodessa.

### 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Omaishoidon tuen asiakasohjauksen asiakkaat ovat omissa kodeissaan asuvia omaishoidettavia ja heidän omaishoitajiaan. Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta heille kohdennetulla kyselyllä. Palautetta otetaan vastaan suoraan omaishoitoperheiltä. Asiakkailla on lisäksi oikeus tehdä saamastaan palvelusta muistutus tai kantelu. Näihin vastataan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ja vastaukset tallennetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen Pirre-asianhallintajärjestelmään. Asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen saamastaan palvelupäätöksestä. Oikaisuvaatimukset käsitellään yksilöasioiden jaostossa ja tallennetaan Pirre-asianhallintajärjestelmään.

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

##### Miten toteutetaan palveluysikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

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 iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012))

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaishoidon arvioinnissa ja myöntämisen perusteissa käytetään RAI-arvionityökalua.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035-ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisina, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen [pirha.fi/palveluverkko](https://pirha.fi/palveluverkko).

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan palvelu perustuu yksilöllisesti laadittuun suunnitelmaan, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja omaishoitajan kanssa. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, kaikki tapahtumat raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

#### Miten toteutetaan palveluysikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella omaishoidon tuen asiakasohjaus kuuluu Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan yhteisten palveluiden toimialueen asiakasohjauksen vastuualueelle. Palvelujohtaja vastaa asiakasohjauksen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Omaishoidon tuen asiakasohjauksen toimintayksikköä johtaa vastaava asiakasohjaaja.

### 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)*

**Miten toteutetaan palveluyksikössä?****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.

Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa tehdään omaishoitajan ja hoidettavan kanssa yhteistyössä palvelutarpeen arvio, jonka perusteella sovitaan käytettävistä palveluista.

**Mitä mittareita toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?**

Hyvinvointialueella on käytössä lakisääteinen RAI-arviointivälineistö iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. RAI päivitetään, kun asiakkaan olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012.). RAI-osaaminen ja sen ylläpitäminen tulee olla jatkuvaa.

Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen arvioinnissa ei käytetä RAI-arviointia. Arviointi perustuu aluehallituksen 24.10.2024 § 251 vahvistamiin myöntämisen perusteisiin.

**Asiakkaan kohtelu**

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



Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa asiakkaiden hakemuksia arvioidaan asiallisesti ja yhtenäisten toimintatapojen mukaisesti. Asiakkaan palvelutarpeen arviointiin perehdytään huolella ja arviointi perustuu hyvinvointialueen aluehallituksen vahvistamiin myöntämisen perusteisiin. Hakemukset käsitellään moniammatillisessa työryhmässä ja päätös omaishoidon tuesta tehdään kolmen kuukauden sisällä hakemuksesta. Asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisupyyntö tai muistutus.

### **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. ([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).

### **Miten vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?**

Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan kotikäynnillä asiakkaan ja omaishoitajan luona. Omaishoidon asiakasohjaaja tapaa sekä asiakkaan että omaishoitajan ja heidän kanssaan käydään keskustelu palvelutarpeesta ja sovitaan lakisääteisten vapaiden käyttötavoista. Omaiset ja muut läheiset voivat osallistua

palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen asiakkaan toiveen mukaisesti. Myös sijaishoitotosopimusta tehdessä asiakkaan tulee hyväksyä sijaishoitaja, joka hoitaa asiakasta omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana. Asiakasta koskevat dokumentit ja laskut postitetaan aina ensisijaisesti asiakkaalle itselleen. Asiakkaan suostumuksella hänen asioitaan hoitava läheinen voidaan muuttaa asiakkaan pääpostin saajaksi, vaikka hän ei olisi virallinen edunvalvoja.

Asiakasohjaajat pohtivat lähes päivittäin itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita ja näistä keskustellaan yhdessä säännöllisesti. Kotikäynneille hankitaan tarvittaessa asiakkaan kieltä taitava tulkki, jotta voidaan varmistua siitä, että asiakas ymmärtää mistä on kyse ja hänen oma näkemyksensä saadaan tietoon.

#### **Asiakkaan asiallinen 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 potilasasiainmeheltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

#### **Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu yksiköissä ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

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

Ensisijaisesti toivotaan, että asiakas tai hänen omaisensa ottavat suoraan yhteyttä asiaa käsitelleeseen työntekijään, vastaavaan asiakasohjaajaan tai palvelupäällikköön. Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma ja vaaratilanne käsitellään Pirhan ohjeiden mukaisesti.

#### **Asiakkaan osallisuus**

#### **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. 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.

#### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakaspalautetta kerätään hyvinvointialueella kerran vuodessa.

#### **Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?**

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

Omaishoidon tuessa asiakaspalautteen avulla kehitetään mm. lakisääteisten vapaapäivien käyttömahdollisuuksia.

#### **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](mailto: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](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

### 3.4 Muistutusten käsittely

#### Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. 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 vastuuhenkilö 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 / 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. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käydään läpi tiimipalaverissa.

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

### 3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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](https://intra.pirha.fi))

Kommentoitu [A1]: lähde Intra Henkilöstöasiat

#### Yksikön henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne

Omaishoidon asiakasohjauksessa työskentelee yksi vastaava asiakasohjaaja ja 24 vakituista asiakasohjaajaa sekä määräaikaisissa virkasuhteissa asiakasohjaajia esim. vuosilomasijaisina ja uudelleen arviointien toteuttamisessa.

#### Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstö on organisoitu vuoden 2023 alussa hyvinvointialueelle siirryttäessä. Asiakasmääriä seurataan suhteessa henkilöstön määrään jatkuvasti. Omaishoidon asiakasohjaajien työskentelyalueita on järjestetty siten, että asiakasmäärät olisivat kaikilla suunnilleen samankokoisia huomioiden alueen etäisyydet ja eri tietojärjestelmien käyttö.

#### Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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 työ sopimuksessa. 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](https://intra.pirha.fi))

**Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?**

Hyvinvointialueen alkuvaiheessa lähiesihenkilön työaikaa on kulunut runsaasti henkilöstön organisointiin sekä eri järjestelmistä johtuvien epäselvyyksien selvittämiseen. Oikeuksien hakeminen useisiin järjestelmiin on työllistänyt esihenkilöä paljon. Yhtenäisten toimintatapojen selkiytymisen ja yhteisten tietojärjestelmien käytön kautta esihenkilön aikaa vapautuu enemmän esihenkilötyöhön.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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 kokonaisarvioinnin välineenä. Ansiovertailu tehdään kaikissa viran täytöissä. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - 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](#))

**Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista, Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito sekä tarvittaessa voidaan käyttää asiakaskäynneillä tulkkipalvelua.

**Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

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

Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukainen rokotesuoja. Rikosrekisteriote tulee tarkastaa ennen virkamääräyksen tekemistä.

Vakituisissa toimissa ja yli vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta.

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

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

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto vuosien 2023–2025 aikana ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](#)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja.

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Henkilöstöhallinnossa on valmisteilla täydennyskoulutussuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat [Pirha Moodle](#) ja Duodecim Oppiportti. LOVe -koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta. ([Verkkokoulutus - 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.)

### **3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Henkilöstö on organisoitu vuoden 2023 alussa hyvinvointialueelle siirryttäessä. Asiakasmääriä seurataan suhteessa henkilöstön määrään jatkuvasti. Omaishoidon asiakasohjaajien työskentelyalueita on järjestetty siten, että asiakasmäärät olisivat kaikilla suunnilleen samankokoisia huomioiden alueen etäisyydet ja eri tietojärjestelmien käyttö.

### 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.

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

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ikäihmisten palveluiden eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. avopalveluiden terveydenhoidon, gerontologisen sosiaalityön vammaispalvelujen 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.

Omaishoidon tuen asiakasohjauksen yhteistyö eri toimijoiden (kotihoito, sairaalapalvelut, kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus, asumisen asiakasohjaus) on kuvattu prosessikuvauksissa. Toimintakäytännöistä on tiedotettu Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen henkilöstöinfoissa sekä omaishoidon tuen omissa kuukausipalaverissa.

### 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?

#### Toimitilat

Omaishoidon asiakasohjauksen henkilöstö työskentelee eri alueilla toimistotiloissa, joissa työskentelee muita asiakasohjauksen työntekijöitä, kotihoidon, asumispalvelun tai hallinnon henkilöstöä. Toimitilat varustetaan asianmukaisilla toimistokalusteilla

### 3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa ei käytetä lääkinnällisiä laitteita.

#### Tietosuoja ja tietoturva

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

### Tietojärjestelmät

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

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

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)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Henkilöstö suorittaa Pirhan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn koulutuksen verkossa

### **3.10 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](https://intra.pirha.fi)

**Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Asiakasohjauksen työntekijät noudattava kotikäynneillä ja yksiköihin tutustuessaan Pirhan hygieniaohjeistuksia.

**3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

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

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittely on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittely 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/tietosuoja-ja-tietoturvaohjeet)

**Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Uusi työntekijä perehtyy kirjaamiseen kokeneemman työntekijän opastuksella. Potilastietojärjestelmien käytöstä järjestetään tarvittaessa koulutusta ja käytetään nettikoulutuksia.

Omaishoidon asiakasohjauksessa asiakkaiden hoitosuunnitelma, kuvaus toimintakyvystä sekä avun tarpeesta tulee kirjata ajantasaisesti. Omaishoidon tuen myöntämisen perusteita arvioidaan moniammatillisessa työryhmässä, jonka jälkeen omaishoidon tuen asiakasohjaaja tekee palvelupäätöksen asiakastietojärjestelmään sekä omaishoidon toimeksiantosopimuksen Oima-järjestelmään. Päätös omaishoidon tuesta tulee tehdä kolmen kuukauden sisällä hakemuksen saapumisesta.

### 3.12 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](https://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
- 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](https://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?

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.

Omaishoidon tuessa asiakaspalautteen avulla kehitetään mm. lakisääteisten vapaapäivien käyttömahdollisuuksia.

## 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)

#### 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. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, 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 (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)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Johton tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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. (Suunnitelma asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä laadunhallinnasta vuodelle 2023).

Jokainen omaishoidon asiakasohjauksen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Omaishoidon asiakasohjauksen henkilöstö työskentelee hyvinvointialueella eri toimipisteissä. Pohjoisella alueella Tampereella, Pirkkalassa ja Mänttä-Vilppulassa, eteläisellä alueella Kangasalla Akaassa, Lempäälässä ja Valkeakoskella, läntisellä alueella Nokialla, Ylöjärvellä, Ikaalisissa ja Sastamalassa. Omaishoidon asiakasohjauksen työntekijöiden työtilat ovat yhteisissä tiloissa muiden ikäihmisten ammattilaisten työtilojen kanssa, esim. kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus, gerontologinen sosiaalityö, asumispalvelujen hallinto. Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa ei ole omaa asiakasvastaanottoa. Kotikäynnit tehdään tarvittaessa yhdessä työparin kanssa. Työntekijöille on järjestetty koulutusta haastavan asiakkaan kohtaamiseen sekä turvallisuuskoulutusta kotikäyntejä varten. Henkilökunta käyttää työpaikalla sekä kotikäynneillä ja jalkautuessaan palveluyksiköihin hyvinvointialueen henkilökortteja.

Tampereen Tietotalon toimipisteessä toimitilojen ovet ovat lukittu ja näin varmistetaan, ettei sisään pääse asiattomia henkilöitä. Työntekijöille on järjestetty koulutusta erilaisissa hätätilanteissa ja tulipalotilanteissa toimimiseen. Kaikissa toimipisteissä on käytössä ensiapuvälineet.

Työssä esiintyviä riskitekijöitä pyritään vähentämään ennakolta järjestämällä henkilöstölle ja esihenkilöille aiheesta koulutusta ja tekemällä yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten työsuojelun ja turvallisuussuunnittelijan kanssa. Epäkohtiin puututaan nopeasti. Turvallisuusasiat otetaan huomioon myös koulutussuunnitelmassa ja perehdytyksessä.



### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Omaishoidon asiakasohjauksessa on liian vähän henkilöstöä, esim. sairauspoissaolojen vuoksi. Tällöin asiakkaiden hakemusten käsittely ja heidän omaishoidon tuen palkkionsa ja palvelujensa järjestäminen viivästyy. Toimenpiteenä riskin estämiseksi vastaava asiakasohjaaja seuraa henkilöstön määrää eri alueilla. Työntekijät sijaistavat tarvittaessa toisiaan, jotta yllättävän poissaolon aikana saadaan hoidettua kiireellisimmät asiat.
- Omaishoidon vapaiden toteuttamiseen ei ole riittävästi paikkoja/asiakkaan tarpeeseen sopivia paikkoja. Tällöin asiakkaan lakisääteisiä tai yllättäviä lyhytaikaisia hoitajaksoja ei ole riittävästi vapaana tai ne eivät ole asiakasperheen tarpeisiin sopivia. Omaishoidon lakisääteisten vapaiden ja lyhytaikaisten hoitajaksojen myöntämisperusteet on määritelty asiakkaiden yhdenvertaisen ja palvelujen riittävyden turvaamiseksi.
- Päätösten viivästyminen. Hakemusten käsittelyaika on viivästynyt henkilöstövajeesta johtuen. Toimeksiantosopimusten tekemisessä Oima-järjestelmässä Omaishoidon yksikössä on ollut henkilöstön puutteesta sekä järjestelmään liittyvistä ongelmista johtuen ongelmia. Henkilöstöä on rekrytoitu omaishoidon asiakasohjaukseen uudelleenarvioiteja varten. Yhteistyö Omaishoidon yksikön kanssa, asiantuntija asiakasohjaaja määräaikaisesti Omaishoidon yksikössä.
- Tietoturvallisuuden vaarantuminen. Asiakkaan hakemustietojen käsitellään asiakastietojärjestelmän lisäksi Oima-järjestelmässä. Ohjeistukset Oima-järjestelmän käyttöön.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuhenkilö 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 kaksi kertaa vuodessa.

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

#### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

##### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

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

#### **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 \(pirha.fi\)](#)

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan valmiussuunnitelma on tällä hetkellä tekeillä.

## **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

#### **Omavalvontasuunnitelman julkaisuus**

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

#### **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, 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.

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampere 30.10.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Marita Pitkänen
<b>Toimialuejohtaja</b> Tuula Jutila



     [pirha.fi](https://pirha.fi)

Seuraa meitä somessa.