

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Asiakasohjaus ja varhaisen tuen
perheohjaus**

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta	11
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	13
3.3	Muistutusten käsittely.....	15
3.4	Henkilöstö	18
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	19
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	19
3.7	Toimitilat ja toimintaympäristö.....	20
3.8	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät.....	21
3.9	Lääkehoitosuunnitelma	23
3.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	24
4	Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta	25
4.1	Riskienhallinta	25
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	28
4.3	Sopimushallinta.....	31
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	31
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset	33
5	Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta	34
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	35

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)
Y-tunnus 3221308-6
Palveluyksikön nimi Perhepalvelut/ Asiakasohjaus ja varhainen tuki.
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Perhepalveluilla on Pirkanmaalla useita toimitiloja. Eteläinen alue: Akaa ja Urjala: <ul style="list-style-type: none">- Toimipiste (kirjaamiset)+ asiakastapaamistila: Akaan hyvinvointikeskus; Torkontie 2, 37800 Akaa. Valkeakoski: <ul style="list-style-type: none">- Toimipiste (kirjaamiset)+ asiakastapaamistila: Wirtaamo, Apiankatu 1, 37600 Valkeakoski Lempäälä ja Vesilähti <ul style="list-style-type: none">- Toimipiste + asiakastapaamistila: Pikkukettu, Lempäälä-talo, Manttaalitie 15, 37500 Lempäälä Kangasala, Pälkäne, ja Kuhmoinen: <ul style="list-style-type: none">- Toimipiste (kirjaamiset): Takatasku, Kuohunharjuntie 26, 36200 Kangasala

- Ryhmätila/ asiakastapaamistila: Pikkutasku, Kuohunharjuntie 26, 36200 Kangasala

Läntinen alue:

Sastamala/Punkalaidun

- Toimipiste + asiakastapaamistila: Virastotalo, Puistokatu 11, 38200 Sastamala

Nokia

- Toimipiste + asiakastapaamistila: Virastotalo, Harjukatu 21, 37100 Nokia

Ylöjärvi

- Toimipiste + asiakastapaamistila: Perheiden talo, Mikkolantie 50 B, 33470 Ylöjärvi

Parkano/Kihniö/Ikaalinen/Hämeenkyrö

- Toimipiste + asiakastapaamistila: Perheiden talo, Parkanontie 50, 39700 Parkano

Pohjoinen alue:

Tampere

- Perheiden talo, Itsenäisyydenkatu 21 B, 33500 Tampere
- Turvesuonkatu 15, 33400 Tampere
- Asiakastapaamistila Hermia, Sinitaival 6, 33720 Tampere

Lisäksi asiakasohjauksen käytössä myös:

- Tipotien sosiaali- ja terveysasema, Tipotie 4, 33230 Tampere
- Yhteisökeskus, Lindforsinkatu 8, 33720 Tampere
- Sarvis, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Asiakasohjaus/ lähiesihenkilö

Mari Merelä 0505415743

Perheohjaus/ lähiesihenkilöt

pohjoinen Anu Säynäjäkangas 0503648689

etelä/länsi Mikko Muurimäki 0403357133

Palveluyksikön vastuuhenkilöt:

Vastuualuejohtaja Terhi Huttunen 0503010462 sähköposti: anna-maija.k.syrja@pirha.fi

Palvelupäällikkö Anna-Maija Syrjä 0401336769 sähköposti: terhi.huttunen@pirha.fi

Palvelu on tarkoitettu pirkanmaalaisille lapsille, alle 18-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen. Palvelua tarjotaan ohjauksena ja neuvontana asiakasohjauksessa, sekä varhaisen tuen nopeana perheohjauksena.

Pirkanmaan hyvinvointialue käsittää 23 kuntaa: Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Punkalaidun, Pälkäne, Ruovesi, Sastamala, Tampere, Urjala, Virrat, Valkeakoski, Vesilahti, Virrat ja Ylöjärvi.

Asiakasohjauksessa palveluohjaajat vastaavat Pyydä apua –nappulan kautta tulleisiin yhteydenottoihin sekä puheluihin. Palveluohjaajat neuvovat ja ovat tukena perheen arjen kysymyksissä, kuten lapsen ja nuoren kehitykseen ja perheen hyvinvointiin liittyvissä asioissa. He etsivät yhdessä perheen kanssa heille sopivan tuen tai palvelun hyvinvointialueen, järjestöjen, yhdistysten, kuntien ja muiden järjestämistä palveluista.

Asiakasohjauksessa työskentelee 14 ammattilaista. Tehtävänimikkeitä ovat: perheohjaaja, palveluohjaaja, sosiaalityöntekijä, neuvopsy-ohjaaja, sosiaaliohjaaja sekä lähiesihenkilö.

Nopea perheohjaus tarjoaa varhaisen tuen neuvontaa ja ohjausta esim. Perheen vuorovaikutukseen, arjen sujumiseen, vanhemmuuteen, kasvatukseen, tunnetaitoihin sekä neuvopsy-haasteisiin. Perheohjauksen toimintaan kuuluvat perhe- ja yksilötapaamiset, verkostotyö sekä ryhmätoiminta. Tapaamisia voidaan pitää asiakkaan kotona, toimistolla, muussa sovitussa paikassa tai etäyhteydellä/ puhelimitse. Yhdessä perheen kanssa pyritään löytämään konkreettisia keinoja helpottamaan arkea sekä tunnistamaan ja vahvistamaan perheen omia voimavaroja.

Varhaisen tuen perheohjauksessa työskentelee 30 ammattilaista. Tehtävänimikkeitä ovat ohjaaja, perheohjaaja, sosiaaliohjaaja, perhetyöntekijä ja erityistyöntekijä sekä kaksi lähiesihenkilöä.

Vastuuyksikön esihenkilönä toimii palvelupäällikkö. Palvelupäälliköiden esihenkilönä toimii vastuualuejohtaja.

Perheohjauksen työskentelytiimit muodostuvat niin, että Pirhan länsi ja etelä ovat samassa tiimissä, samalla esihenkilöllä ja Pirhan pohjoisen alueen tiimi on oman esihenkilön alla. Asiakasohjaustiimi on vain yksi yhteinen kattaen koko Pirhan alueen.

Toimitilat

Asiakasohjauksella ja perheohjauksella on käytössä Pirkanmaalla useita toimitiloja. Tiloja jaetaan tarvittaessa muiden kanssa. Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat, ja neuvottelutiloja on käytettävissä useimmissa paikoissa. Kaikissa toimipisteissä salassapito on puheluiden ja asiakaskäyntien osalta turvattu.

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toimintaa ja määrittää pitkän tähtäimen tavoitteet toiminnalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen visiona on: ”Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä”. Palvelulupauksena on pitää huolta kaikkien pirkanmaalaisien hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sekä tukea asiakkaita erilaisissa elämäntilanteissa ammattilaisten toimesta.

Asiakasohjauksessa palveluohjaajat vastaavat Pyydä apua –nappulan kautta tullessiin yhteydenottoihin sekä puheluihin. Palveluohjaajat neuvovat ja ovat tukena perheen arjen kysymyksissä, kuten lapsen ja nuoren kehitykseen ja perheen hyvinvointiin liittyvissä asioissa. He etsivät yhdessä perheen kanssa sopivan tuen tai palvelun hyvinvointialueen, järjestöjen, yhdistysten, kuntien ja muiden järjestämistä palveluista. Palveluohjaajat eivät vain neuvo vaan ovat konkreettisesti perheen tukena, kunnes perhe saa avun tai ohjautuu oikeaa palveluun.

Pirkanmaan hyvinvointialueella tuotetaan Nopeaa perheohjausta, millä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain pykälän 18§ mukaista varhaisen tuen/ennalta ehkäisevää perhetyötä. Varhaisen tuen palvelulla on tarkoitus varmistaa, että perhe saa tukea oikea-aikaisesti osana peruspalveluja. Varhainen tuki voi estää perhetilanteen kriisiytymisen ja ongelmien kasautumisen, joten on tärkeää, että tuen vastaanottamisen kynnyks pysyy matalana.

Nopea perheohjaus tarjoaa varhaisen tuen neuvontaa ja ohjausta. Sosiaaliohjauksen keinoin tuetaan perheen vuorovaikutusta, arjen sujumista ja vanhemmuutta sekä tarjotaan välineitä/ohjausta kasvatukseen, tunnetaitoihin sekä nepsy-haasteisiin. Perheohjauksen toimintaan kuuluvat perhe- ja yksilötapaamiset, verkostotyö sekä ryhmätoiminta.

Sekä asiakasohjauksen, että perheohjauksen tapaamisia voidaan pitää asiakkaan kotona, toimistolla, muussa sovitussa paikassa tai etäyhteydellä/ puhelimitse. Yhdessä perheen kanssa pyritään löytämään konkreettisia keinoja helpottamaan arkea sekä tunnistamaan ja vahvistamaan perheen omia voimavaroja. Työ on luonteeltaan nopeatempoista, asiakkaan avuntarpeeseen pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti ja yhden luukun periaatteella. Työ on ennaltaehkäisevää ja työtä tehdään perhekeskusverkostossa, yhdessä moniammatillisesti muiden perhettä tukevien tahojen ja verkostojen kanssa sekä hyödynnetään kolmannen sektorin palveluja.

Toimintayksikön työntekijöillä on vahvaa sosiaalihuollon osaamista ja palveluiden asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään kehittäväällä työotteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä ja jakamalla osaamista tiimeissä. Täydennyskoulutuksella panostetaan henkilöstön osaamisen ylläpitämistä sekä uusien työtapojen ja –menetelmien käyttöönottoa ja ammatillista kehittymistä.

Toimintaa ohjaavat:

- Perhepalveluiden laatukäsikirja (valmistunut 2023)
- Pirhan toimintastrategia
- Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointisuunnitelma
- Lastensuojelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki asiakkaan asemasta ja oikeudesta
- Hallintolaki

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvonta on palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa oman tuotantonsa lisäksi myös ulkopuolisilta palveluntuottajilta hankittua palvelua. Ostopalvelusopimuksissa määritellään palvelun laatuvaatimukset ja palveluntuottajan raportointivelvollisuus hyvinvointialueelle. Laatua valvotaan yhteistyössä palveluntuottajan ja valvontayksikön kanssa. Ostopalvelusopimukseen on määritelty sanktiot, mikäli laatuvaatimukset eivät täyty.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Toteutamme arvoja työssämme muun muassa seuraavasti:

- pyrimme järjestämään palvelumme asiakkaiden (lapsen sekä vanhempien) tarpeista käsin
- huomioimme lapsen tilanteen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti
- rohkaisemme asiakkaita (vanhempia) tekemään lapsen kannalta hyviä ratkaisuja
- kohtaamme asiakkaita arvostavasti ja voimaannuttavasti
- kunnioitamme vanhempia ja lapsia tasa-arvoisesti
- kunnioitamme asiakkaiden ja työntekijöiden erilaisuutta
- kuulemme ja osallistamme asiakkaita palvelujen kehittämisessä
- ohjaamme tarvittaessa asiakkaita tarpeenmukaisten palveluiden piiriin
- kannustamme ja tuemme asiakkaita (vanhempia) vastuullisuuteen, sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen
- teemme aktiivista ja joustavaa yhteistyötä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa

Huolehdimme siitä, että asiakas- ja perheohjauksen henkilöstöä tuetaan monin tavoin työtehtävissään:

- tuetaan osaamista ja ammatillisuutta lisä- ja täydennyskoulutusten avulla
- työntekijöiden erityistaitoja otetaan huomioon ja kannustetaan niiden käyttämiseen
- työyhteisön hyvinvointia tuetaan avoimella toiminnalla sekä kunnioitetaan erilaisia mielipiteitä ja persoonallisia toimintatapoja
- tuetaan tiimityötä ja ammatillisen tuen saamista
- työntekijöitä tuetaan säännöllisillä kehittämisspäivillä ja osallistetaan erilaiseen kehittämistyöhön
- toimitaan sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelman sisältö ja laajuus määräytyvät palveluyksikön tuottamien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman on katettava kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan tuottamat palvelut ja sen lukuun tuotetut palvelut, ja sen sisällössä on otettava huomioon palvelun erilaiset tuottamistavat.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten palveluntuottaja konkreettisesti käsittelee palveluyksikköä koskevat omavalvonnalliset asiat. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti, ja se on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat henkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään viiveettä, kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Palveluyksiköllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Kyse on jatkuvasta ja säännöllisestä tuotettavien palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta.

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen toteutumista on seurattava säännöllisesti. Toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Perhepalveluiden omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimialueitasoisesti, vastuualueitasoisesti sekä osassa vastuualueita yksikkötasoisesti. Varhaisen tuen yksikössä asiakasohjauksen ja Nopea perheohjauksen omavalvontasuunnitelma on yhteinen. Lapsiperheiden kotipalvelussa on oma suunnitelmansa. Omavalvontasuunnitelmien laadinnasta on vastannut palvelupäälliköt yhdessä vastuualuejohtajan kanssa.

Vastuualuejohtaja Terhi Huttunen 0503010462 terhi.huttunen@pirha.fi

Palvelupäällikkö Anna-Maija Syrjä 040133 6769 anna-maija.k.syrja@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. 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.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä

Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on se, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa: Turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta

vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Työntekijöitä on koulutettu toimimaan erilaisissa asiakasturvallisuustilanteissa. Toimitiloissa on olemassa pelastussuunnitelma ja henkilökunnalla on työntekijöiden intran kautta käytettävissä laajasti tietoa turvallisuuteen liittyvistä ohjeista riskien ja uhkien ennaltaehkäisyyn ja toimintaohjeita riskitilanteisiin.

Asiakastyötä tekevän henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Palveluiden asiakastyössä työskentelee eri tehtävissä 48 henkilöä.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä työntekijöiden ja esihenkilön kesken antavat tietoa henkilöstöresurssin riittävyydestä. Varhaisen tuen palveluissa sijaisia käytetään vain pitkissä sijaisuuksissa. Sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Asiakastyön sujumiseksi pyritään huolehtimaan työntekijäresursseista mahdollisimman hyvin. Henkilökunnan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki sekä samassa laissa on sijaispätevyyksien määrittelyt. Esihenkilö tarkistaa laillistukset ja sijaispätevyudet.

Henkilöstön voimavarojen riittävyydestä huolehditaan mm. seuraavasti:

- hyvä keskusteluyhteys esihenkilön ja työntekijöiden välillä ja säännölliset kehityskeskustelut
- hyvän työilmapiirin tukeminen ylläpitämällä avointa ja kunnioittavaa ilmapiiriä
- ammattitaidon ylläpitäminen kehittämispäivien ja koulutusten kautta
- säännöllinen työnohjaus
- jaksamisen tueksi on käytettävissä hyvinvointialueen yhteisesti tarjolla oleva tyhytoiminta
- työntekijöitä osallistetaan yhteisten työtapojen kehittämiseen
- henkilöstöresurssitilanteesta ja työntekijöiden työhyvinvoinnista välitetään säännöllisesti tietoa myös ylemmälle johdolle.

Toimitilat

Osoitetiedot tarkemmin. Ks. Ystävällisesti sivut 1-2.

Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Työhuoneita on omia sekä jaettuja työntekijöiden kanssa. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu.

Etätyötä on mahdollista tehdä Pirhan etätyöohjeiden mukaisesti. Etätyöllä tarkoitetaan työnantajan kanssa sovittua työnteon mallia, jota tehdään esimerkiksi kotona tai muussa kuin työnantajan osoittamissa tiloissa kotimaassa. Työtehtävät ja työn luonne määrittelevät etätyöhön soveltuvat tehtävät. Etätyöstä sopiminen on vapaaehtoista sekä työnantajalle että työntekijälle. Työntekijällä ei ole ehdotonta oikeutta vaatia etätyöhön pääsyä, eikä työnantaja voi pakottaa työntekijää etätyön tekemiseen.

Esihenkilö päättää henkilöstön etätyön mahdollisuuksista, määrästä ja sijoittelusta. Työtehtävien niin edellyttäessä tulee saapua työpaikalle. Esihenkilöllä on tarvittaessa oikeus määrätä työntekijä tulemaan työpaikalle aiemmin sovitun etätyöpäivän sijasta, jos se on työyksikön toiminnan kannalta tarpeellista. Etätyötä koskevat samat palvelussuhteen ehdot kuin työnantajan tiloissa tehtävää työtä. Esihenkilö vastaa työntekijöiden työsuorituksen seurannasta ja työhyvinvoinnista etätyössäkin.

Etätyöstä tehdään erillinen etätyösopimus ja samalla täytetään työolojen ja työympäristön kartoituslomake (ttk.fi). Sopimuksessa määritellään etätyöskentelyn ehdot. Työntekijän oma vastuu salassapidosta, tietosuojasta ja tietoturvasta korostuu etätyössä. Työntekijän tulee noudattaa etätyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen [tietosuoja- ja tietoturvaohjeita](#). Etätyössä saa käyttää vain hyvinvointialueen tarjoamia ja hyväksymiä laitteita, järjestelmiä ja sovelluksia. Mikäli etätyössä edellytetään valmistelevan ja käsittelevän tietosuojan piiriin kuuluvia materiaaleja ja asioita, työntekijä antaa esihenkilölle selvityksen etätyötilan soveltuvuudesta työhön. Tilojen tulee soveltua etätyöhön siten, ettei ulkopuoliset perheenjäsenet mukaan lukien pääse käsiksi tai kuulemaan salassa pidettävää tietoa.

Työterveys- ja työturvallisuusriskien kartoituksella tunnistetaan työhön liittyviä vaaroja ja haittoja sekä arvioidaan niiden aiheuttamien riskien suuruutta. Työntekijä ja lähiesihenkilö täyttävät lomakkeen ennen etätyön aloittamista. Lomakkeet löytyvät Pirhan intran [lomakerekisteristä](#). Esihenkilö kirjaa etätyöhön liittyvät työturvallisuusriskit työyksikkötasolla työturvallisuusriskienhallintaohjelmaan. Työturvallisuusriskitiedot pohjautuvat työntekijöiden täyttämiin lomakkeisiin sekä yksikössä käytyyn keskusteluun.

Teknologiset ratkaisut

Käytössä olevat toimitilat ovat erilaisia. Toimipisteissä on vaihtelevasti kameravalvontaa sekä erilaisia hälytinjärjestelmiä. Asiakkaat pääsevät vain tiettyihin tiloihin. Henkilökunnan tiloihin on pääsy avaimella. Tiloissa on palohälyttimet.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

Laatukäsikirja mukainen palvelulupaus lapsille, nuorille ja perheille on muun muassa:

Hyvinvointialueella on saatavilla lasten nuorten ja perheiden palvelujen ohjausta ja neuvontaa niitä tarvitseville asukkaille asuinpaikasta riippumatta. Kuntalaisille tarjotaan palveluja yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja oikea-aikaisesti. Palveluja järjestetään ilman kohtuutonta viivettä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden palveluiden toiminnassa asiakkaiden tarpeet ja lapsen etu ovat aina palveluiden järjestämisen lähtökohtana. Toiminnan tavoitteena on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisten palveluiden oikea-aikainen saatavuus ja asiakaslähtöinen työskentely. Kaikilla työntekijöillä on palveluohjauksellinen ote työssään, jolloin asiakkaita pyritään auttamaan ensikontaktilla mahdollisimman hyvin ja tarvittaessa ohjaamaan muiden palvelujen käyttöön. Henkilöstöllä on myös salassapitovelvollisuus asiakasasioissa.

Asiakasohjauksen tehtävänä on tarjota alueella asuville kuntalaisille matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa lapsiperheiden palveluista. Neuvontapalvelu organisoidaan puhelinajoilla, jalkautuvalla työllä ja sähköisten kanavien avulla. Tavoitteena on, että asukas saa neuvoa ja ohjausta heti ensimmäisen yhteydenoton aikana. Tarvittaessa neuvonnasta ohjataan eteenpäin muihin peruspalveluihin.

Asiakas voi olla yhteydessä lapsiperheiden asiakasohjaukseen halutessaan keskustella esimerkiksi perheensä arkeen tai vanhemmuuteen liittyvistä tilanteista, parisuhteeseen tai eroon liittyvistä

kysymyksistä tai asumiseen ja talouteen liittyvistä asioista. Asiakasohjaajaan voi olla yhteydessä myös silloin, kun asiakas ei tiedä, että mistä muualta kysyisi neuvoa. Asiakasohjauksen tehtävä on tehdä ensiarvio perheen tilanteesta ja kartoittaa yhdessä perheen kanssa, minkälaisesta tuesta perhe voisi hyötyä.

Lapsiperheiden kanssa työskentelevä ammattilainen voi pyytää asiakasohjauksen työntekijän avuksi, kun mietitään perheelle sopivaa palvelua. Asiakasohjauksen työntekijä voi tulla mukaan esimerkiksi verkostoneuvotteluihin tai yhteistyökumppani voi ohjata asiakkaan asiakasohjauksen työntekijän tapaamiseen.

Asiakasohjaaja tarjoaa ohjausta ja neuvontaa puhelimitse tai tapaamalla asiakkaan noin 1–3 kertaa. Mikäli asiakasohjaajan oma palvelu ei ole riittävä, etsivät asiakasohjaajat yhdessä asiakkaan kanssa tälle parhaiten sopivan tuen tai palvelun hyvinvointialueen, kuntien, järjestöjen, yhdistysten tai muiden tahojen järjestämistä palveluista.

Asiakasohjaajat tekevät tarkkaa tilastointia jokaisesta kontaktista. Tilastoon kerätään tietoa siitä, että miten asiakas on tullut palveluun ja mihin häntä on ohjattu. Asiakasohjauksen tilastoja seurataan johtoryhmässä ja vastuualueella kuukausittain.

Perheohjaus

Varhaisen tuen palveluihin kuuluu myös matalan kynnyksen perheohjauksen palvelu, joka tarjoaa lyhytkestoista matalan kynnyksen tukea ja ohjausta lapsiperheille. Kohderyhmänä ovat alaikäiset lapset ja nuoret sekä heidän perheensä.

Palvelu on perheille maksutonta ja pääsääntöisesti lyhytaikaista palvelua. Palvelussa tarjotaan tukea ja ohjausta esimerkiksi perheen vuorovaikutuksen parantamiseen, lasten koulunkäynnin sujumiseen, kodin pelisäännöistä sopimiseen ja voimavarojen vahvistamiseen. Tavoitteena on työskennellä joustavasti ja perheen yksilölliset tarpeet huomioon ottaen. Ensimmäisen tapaamisaika pyritään tarjoamaan asiakkaalle viikon sisään yhteydenotosta.

Tunnusomaista matalan kynnyksen työlle on se, että asiakas voi itse hakeutua palvelun piiriin ja palveluun pääsy ei edellytä palvelutarpeen arviointia tai erityisen tuen tarvetta. Matalan kynnyksen perhetyö tai perheohjaus palveluissa voidaan järjestää ryhmätoimintaa, etäpalveluita esim. chat yms. Palvelun kehittäminen tapahtuu hyvinvointialueella alueelliset erityistarpeen huomioiden. Perheohjauksen ja vanhemmuuden tuen työmuotojen kehittäminen on tärkeää ja yhteistyöhön toivotaan mukaan perhekeskusverkostoa enenevässä määrin.

48 § Muut henkilöstöasiat

Hyvinvointialuejohtaja, tehtäväalueen johtaja ja palvelulinjajohtaja päättää välittömien alaistensa sekä toimialuejohtaja ja vastuualuejohtaja alaisensa henkilöstön osalta - Henkilöstön virka- ja työvapaan myöntämisestä ja sen palkallisuudesta, virka- ja työvapaan keskeyttämisestä ja peruuttamisesta sekä työ- ja virkaehtosopimusten soveltamiseen perustuvista palkkaus- ja muista henkilöstöhallinnollisista asioista sekä määräaikaisen henkilöstön ottamisesta Tämän pykälän mukaiseen päätösvaltaan oikeutettu viranhaltija voi siirtää päätösvallan vastuuyksikön päällikölle tai muulle vastuuyksikön henkilöstöasioista vastaavalle esihenkilölle, jos se on joustavan ja sujuvan hallinnon kannalta tarkoituksenmukaista. Niissä asioissa, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä ja edellyttävät valituskelpoisen päätöksen tekemistä, toimivaltaa voi siirtää vain virkasuhteiselle esihenkilölle. Päätösvallan käytössä on noudatettava hyvinvointialueen henkilöstöohjeita.

48a § Paikallissopimukset ja riita-asioiden neuvottelusopimukset

Hyvinvointialuejohtaja tai hänen määräämänsä hyväksyy virka- ja työehtosopimukseen perustuvat paikallissopimukset. Tehtäväaluejohtaja tai hänen määräämänsä hyväksyy palvelussuhteisiin liittyvien riita-asioiden neuvottelusopimukset.

3.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuoltolain 1§ ohjaa järjestämään yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut. Lain 4§ mukaan pitää arvioida miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat mm asiakkaan tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen. Saman lain 5§ korostetaan vielä erikseen lapsen etua eri toimenpidevaihtoehtojen valinnassa ja ratkaisuissa. Sosiaalihuoltolain 11§ velvoittaa järjestämään palveluja mm kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen ja lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi. Lain 13§ määrää, että lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut. Palveluja on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa ja niiden on tuettava vanhempia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa.

Sosiaalihuoltolain 36§ ohjaa palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja lain 37§ kerrotaan, että palvelutarpeen selvityksen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Osana selvitystä on sosiaalihuollon ammattihenkilön arvio asiakkuuden edellytyksistä sekä asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan.

Sosiaalihuoltolain 38§ mukaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Tuen tarve voi olla tilapäistä, jatkuvaa/ toistuvaa tai pysyvää/ pitkäaikaista. Jos tuen tarve on pitkäaikainen, on tuki pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Sosiaalihuoltolaki ei määrittele sitä, milloin tuki päätetään, mutta 34§ kertoo, että asiakkuus päättyy silloin, kun sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta.

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain 14§ ja 18a§ mukainen lakisääteinen tukitoimi, jolla turvataan ja vahvistetaan perheen arjen toimintakykyä. Lapsiperheillä on oikeus saada kotipalvelua, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista mm sairauden, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

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)

Asiakkaan osallisuus

Lasten osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittämistyötä tehdään yhteistyössä kuntien kanssa. Toimintamuotona on esimerkiksi Lasten ja perheiden hyvinvointisuunnitelma, lapsivaikutusten arviointi ja erilaiset lasten parlamentit.

Osallisuus on lapsen ja nuoren oikeus, joka liittyy vahvasti lapsilähtöiseen työhön ja työmuotoihin. Osallisuuden kokemus on osa hyvinvointia, pohjana elämänhallinnan kehittymiselle sekä tunteelle siitä, että kuuluu johonkin ja että on mahdollisuus vaikuttaa siihen, mihin kuuluu. Osallistuessaan lapsi tai nuori on sekä tiedontuottaja että tiedon vastaanottaja. Osallisuus ohjaa osallistumaan oman elämänsä pohdintaan yhdessä aikuisen kanssa sekä olemaan aktiivinen oman elämänhallinnan parantamisessa.

Lapsen etua turvataan kehittämällä lasta ja perhettä osallistavia työmenetelmiä. Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa voidaan resurssien puitteissa käyttää koulutettuja kokemusasiantuntijoita, asiakkaiden vertaisohjaajia ja erilaisia vertaisryhmiä. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan palvelujen kehittämiseen myös pyytämällä työskentelystä palautetta ja kutsumalla siten mukaan toiminnan kehittämiseen. Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden työmuodoista kerätään virallista asiakaspalautetta säännöllisesti ja saatua tietoa hyödynnetään palvelujen toimivuutta arvioitaessa. Palautetta kootaan sekä suorana palautteena, että sähköisesti nimettömänä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaat osallistuvat aina tapaamisissa oman asiansa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.3 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus.

Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen

edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

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

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](http://hallinnolliset.asiakirjaprosessit.pirha.fi)

Muistutukset ja kantelut

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä asiakaslain 23 §:n mukainen muistutus sosiaalityön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen.

Vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, noin kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Tarvittaessa asiakkaaseen otetaan puhelinyhteys jo ennen varsinaisen kirjallisen vastineen laatimista.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta

tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

- Useampaa vastuualuetta koskeva muistutus tai kantelu: lasten, nuorten ja perheiden palveluiden linjajohtaja Titta Pelttari (titta.pelttari@pirha.fi)
- Varhaisen tuen ja lapsiperheiden sosiaalityön vastuualuetta koskeva muistutus tai kantelu: vastuualuejohtaja Terhi Huttunen (terhi.huttunen@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaava

Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa sosiaaliasiavastaava.

Kaikilla sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus selvittää asiaansa yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana. Sosiaaliasiavastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, asiakas voi toimia omassa asiassaan.

Sosiaaliasiavastaava

- neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten toimia, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa muistutuksen, kantelun tai vahinkoilmoituksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutoinkin niin, että asiakkaan oikeudet toteutuvat

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai verkkoasioinnin kautta. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaavalta voi kysyä yleisiä ohjeita ja neuvoja, mutta sitä ei suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasioinnin kautta voi viestiä tietoturvallisesti.

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9-11, 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Myös Pirhan nettisivuilta löytyy sosiaaliasiavastaavien ja potilasasiavastaavien yhteystiedot.

3.4 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma on pidemmän aikavälin suunnitelma, jota tarkennetaan vuosittain. Se käsittää henkilöstön määrällisen ja laadullisen kokonaistarpeen ennakoinnin, arvioinnin ja määrittelyn. Määrällisen henkilöstösuunnitelman tehtävä on arvioida henkilöstön määrää suhteessa toiminnan muuttuviin tarpeisiin. Rekrytointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa.

Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa esihenkilö tai hänen esihenkilönsä. Heidän tukenaan on hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekryjärjestelmä.

Toimintayksikkö pyrkii ottamaan vuosittain opiskelijoita harjoitteluun. Opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on vakituisessa työsuhteessa. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin.

Rekrytoinnissa periaatteena on ammatillisuuden varmistaminen. Työnhakijat haastatellaan ja tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten täytyminen. Tehtävään pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioon ottaen tehtävään parhaiten soveltuvat hakijat. Esihenkilön vastuulla on tarkistaa rekrytoitavan henkilön pätevyys (tutkintotodistukset, Suosikki).

Tämän lisäksi odotamme palveluohjaajilta ja perheohjaajilta työkokemusta lapsiperheiden alalta sekä hyviä vuorovaikutus- ja tiimitaitoja.

Edellytämme vakinaisiin virkoihin sekä yli 3 kk sijaisuuksiin lapsen kanssa työskentelevän rikosrekisteriotteen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa lähiesihenkilö yhdessä palvelun ammattilaisista koostuvan (substanssi) tiimin kanssa. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin ja uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä. Perehdyttämisohjelma on laadittu perehdytyksen tueksi. Perehdyttämisaika vaihtelee uuden työntekijän valmiuksien sekä tehtävien mukaan yhdestä kahteen viikkoon. Tarvittaessa aikaa voidaan pidentää. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa lähiesihenkilö.

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään omana sisäisenä koulutuksena yhteistyössä Pirhan henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa sekä ulkoisina koulutuksina.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa perhepalveluiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet otetaan huomioon ja ne käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Perhepalveluihin kuuluvassa asiakasohjauksessa ja perheohjauksessa ei ole lakisääteistä määrittelyä asiakasmääriin.

3.6 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)

Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä Sosiaalihuoltolain 41§ tarkemmin säädetään.

TERVEYDENHUOLTOLAKI

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

Perhepalveluissa tehdään laaja-alaista yhteistyötä kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden palvelujen järjestämisessä, osallistutaan tarvittaessa minun tiimini -työskentelymallin mukaiseen asiakastyöhön sekä annetaan konsultaatiota muille toimijoille. Palveluiden järjestämiseen liittyen yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin, yksityisten palveluntuottajien ja muiden sosiaali- ja terveystoimen sekä kuntatoimijoiden kanssa.

3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Säteilyn käytön turvallisuus

[Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Infektioiden torjunta

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 omaoivalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

Työntekijät eivät mene perheisiin tai tapaa asiakkaita ollessaan sairaana ja tarvittaessa käyttävät asianmukaisia suojaimia.

Varhaisen tuen palveluilla on Pirkanmaalla useita toimitiloja. Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Työhuoneita on omia sekä jaettuja työntekijöiden kanssa. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu.

3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä

lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkitätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

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

Lisätietoja: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://lääkintäteknikka-intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan 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 (tähän päivämäärä).

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](http://tietosuoja-ja-tietoturvaohjeet-intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Varhaisen tuen yksiköissä ei ole käytössä lääkitätekniikan laitteita.

3.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakasohjauksen ja varhaisen tuen yksiköissä ei käsitellä lääkkeitä, tehdä lääkkeenjakoja asiakkaille eikä säilytetä lääkkeitä.

3.10 Säännöllisesti kerättävän 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:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaiden asiakastilanteissa antama palaute työntekijöille otetaan huomioon palvelua kehitettäessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä sähköinen asiakaspalautejärjestelmä. Sähköinen palautelomake on nettisivuilla www.pirha.fi.

Asiakaspalautetta saadaan myös muistutusten, kantelujen ja muiden selvityspyyntöjen kautta. Yleinen palaute käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa ja kaikki palaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

4.1 Riskienhallinta

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

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

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 arvoin 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?

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallintapolitiikka perustuu aluevaltuuston päätökseen sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteista. Riskienhallinta tarkoittaa järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä sekä turvallisuudesta huolehtiminen.

Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on toimeenpanna sisäinen valvonta ja riskienhallinta vastualueellaan ja raportoida niistä hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti. Heidän tulee toimia hyvän johtamis- ja hallintotavan ja eettisten periaatteiden mukaisesti sekä puuttua toiminnassa ilmeneviin

epäkohtiin. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

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

Jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään.

Asiakastapaamisten, kotikäyntityön ja -vastaanottoilanteiden riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet
- työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta asiakastyötä varten (esim. aggressiivinen tai päihtynyt asiakas/omainen, hygienia, tartuntataudit)
- työntekijät käyttävät työpaikalla henkilökortteja
- työhuoneiden kalusteiden sijoittelussa huomioidaan turvapoistuminen, eikä työhuoneissa pidetä esillä tarpeettomasti irtoesineitä, jotka voivat väärin käytettyinä aiheuttaa vaaratilanteita
- asiakasvastaanottoiloissa on hälytysnapit
- vartijapalveluita käytetään ennakoivasti
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.
- Ohjeet myös kotiin menevään työhön.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Työntekijät

osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan menettelytavat

Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan menettelytavat eivät ole toiminnasta erillisiä prosesseja tai toimenpidekokonaisuuksia, vaan osa kaikkia toimintoja. Yhteistä on, että periaatteita noudatetaan, prosessit kuvataan, päätökset perustellaan ja dokumentoidaan sekä johdetaan luotettavalla tiedolla ja riskit arvioiden.

Pirkanmaan hyvinvointialueen 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 antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset HaiPro- järjestelmään, asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut.

Ennakoiminen ja ennaltaehkäisy on työssä hyvin tärkeää. Työssä tulee arvioida jatkuvasti perustehtävän ja toimintatapojen eettisyyttä ja asenteita kaikkien asiakastyöhön osallistuvien kesken. Riittävä henkilöstöresursointi sekä erilaiset turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja toimenpiteet ovat tärkeitä, sillä ne lisäävät sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden tunnetta. Tämä on tärkeää varsinkin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä.

Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen. Organisaation sisällä vaaratapahtumista opitaan henkilöstön määrämuotoisen raportoinnin avulla. Kerätty tieto kootaan palautteeksi, jonka esihenkilöt ja henkilöstö käsittelevät säännöllisesti. Matalan kynnyksen raportoinnin päämääränä on työn laadun ja turvallisuuden jatkuva parantaminen. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kertynyttä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Työntekijöitä ohjataan ohjelmistojen käyttöön sekä huolehditaan, että tilanteet raportoidaan välittömästi esihenkilölle. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työntekijätiimeissä. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

Riskien raportoinnin järjestelmät

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla voi ilmoittaa poikkeamasta seuraavista turvallisuuden osa-alueista:

1. asiakasturvallisuus

2. valvontalain 29 § mukainen henkilökunnan ilmoitus

3. työturvallisuuteen liittyvä tapahtuma

4. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tapahtuma

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite.

4.2 Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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 määrittellä 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](http://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat esihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilöt voivat siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

Mikäli asiakkaalle todetaan tapahtuneen haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa puhelimitse tai kasvatusten. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta voidaan asettaa tutkimustyöryhmä toimialuejohdon toimesta vastuualueen johtotiimin esityksen pohjalta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan prosessin kulusta.

Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva laaja huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työn vaarojen ja haittojen, eli työturvallisuusriskien arviointi on osa tätä huolehtimisvelvollisuutta ja työpaikan työsuojelutoimintaa. Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esimiehillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on Työturvallisuuslain mukaisesti noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esimiehille. Tarkemmat tiedot eri roolien tehtävistä ja vastuista löydät työsuojelun intrasivuilta: ”Työsuojelu kuuluu kaikille”.

Työpaikan kaikki työturvallisuusriskit kartoitetaan ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys henkilöstön terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. Esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti jokaisessa toimipisteessä. Riskien arviointi on merkittävä osa jatkuvaa turvallisuusjohtamista.

Turvallisuuspoikkeamailmoitusten laatimisessa ja käsittelyssä toimitaan HaiPro -ohjelman ilmoittajan ja ilmoituksen käsittelijän ohjeiden mukaisesti. HaiPro-ilmoituksista käy ilmi tarkasti, mitä on tapahtunut ja millaiset seuraukset siitä on aiheutunut. Työntekijöitä perehdytetään HaiPron käyttöön riittävällä tavalla.

Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään toimialueen johtotiimissä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa. Ilmoitusten käsittelypaikkoina toimivat vastuualueen esihenkilöt ja henkilöstötilaisuudet, joissa voidaan tarkentaa erilaisia asiakas- ja työntekijäturvallisuuteen liittyviä asioita.

Asiakasohjauksen ja varhaisen tuen osalta käsitellään erilaiset läheltä piti -tilanteet ja uhkaavat tilanteet tarvittaessa välittömästi siten, että kaikki työyhteisön jäsenet saavat asiasta tiedon esihenkilön tai työtoverin toimesta joko yhteisellä sähköpostilla, puhelimella tai kasvotusten. Tiimeissä tuodaan säännöllisesti esille tapahtuneita tilanteita, joilla voi olla vaikutusta asiakastyöhön tai työpaikan olosuhteisiin.

Vakavaksi työtapaturmaksi katsotaan työnantajan ohjeen mukaan tapahtuma, josta suurella todennäköisyydellä jää pysyvä vamma tai vamma, joka vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja. Jos vammojen lopullista vaikeusastetta on vaikea arvioida, käsitellään tapaturmaa vakavana työtapaturmana. Vakavien työtapaturmien yhteydessä toimitaan annetun toimintaohjeen mukaisesti. Ohje sisältää vakavan työtapaturman toimintaprosessin kuvauksen.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Omavalvontasuunnitelmia seurataan vuosittain toimialuetasoisesti laajennetun johtoryhmän kokouksissa tammikuussa ja sen jälkeen yksikkökohtaisesti.

Turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään esihenkilötapaamisissa ja vastuualueen johtoryhmässä. Näissä sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla, ja

yksittäistä asiakasta koskevat ennaltaehkäisevät toimet arvioidaan ja kirjataan asiakastietoihin. Työturvallisuusasiat käsitellään tarvittaessa lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen työsuojelutoimikunnassa ja yhteistyötoimikunnassa. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimeissä, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla. Lisäksi seurataan hyvinvointitasoista informaatiota intrassa.

4.3 Sopimushallinta

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hyvinvointialueella on velvollisuus ohjata ja valvoa järjestämisvastuullaan olevaan palveluntuotantoa. Sen on varmistettava sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien lainmukainen hoitaminen. Valvontavelvollisuuteen kuuluu oman palvelutuotannon ohjauksen lisäksi valvoa eri palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamista. Palvelunjärjestäjän on varmistettava sekä omien että hankkimiensa palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu.

Asiakasohjauksessa eikä perheohjauksessa ole eri palveluntuottajien kanssa tehtyjä sopimuksia.

4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava:

Marko Immonen tietoturavastaava@pirha.fi

Katja Rajala tietosuojavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Hyvinvointialueen johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Tietosuojaa ja tietoturvaa linjataan seuraavilla asiakirjoilla:

- Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka
- Tietosuojan ja tietoturvan hallintamalli (pdf, ei saavutettava)
- Tietoturvasuunnitelma
- Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Periaatteita ja lisäohjeistuksia:

- Lokivalvonta ja lokiselvitykset
- Tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi
- Henkilötietojen tietoturvaloukkaus
- Tietoturva-arviointi
- Käyttövaltuusperiaatteet
- Salassapito- ja vaitiolositoumus

Työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitositoumuksin. Jokainen työntekijä työssä aloittaessaan hyväksyy vaitiolo- ja salassapitosopimuksen sekä sitoutuu toimimaan huolellisesti asiakastietojen käsittelyssä. Kaikista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle.

Tietoturvahäiriöitä ovat kaikki sellaiset tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa tietoturvallisuuden. Tietoturvaheikkouksia ovat kaikki tietojärjestelmiin, toimintaprosesseihin tai toimintaan liittyvät puutteet, jotka saattavat heikentää tietoturvallisuutta. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella eli tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilötietoja päätyy ulkopuolisen käsiin vahingossa tai tarkoituksella.

Henkilöstö ilmoittaa häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi). Tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, kuten tietojen käsittely- ja luovutusperiaatteissa, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytyksen sisältöä. Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Asiakasohjauksen ja perheohjauksen työntekijät käyttävät vuonna 2024 vielä eri asiakastietojärjestelmiä. Käytössä on Kanta-Effica ja Proconsona. Vuoden 2024 marraskuusta lähtien yhteistä Saga- asiakastietojärjestelmää.

Tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyviä asioita kerrataan työyhteisöissä säännöllisesti. Opiskelijat perehdytetään samoin kuin muu henkilöstö. 25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetusta velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.pirha.fi/etusivu/tietoameista/tietosuoja> kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus ja -kokemus on yksi perusarvoista. Asiakkuuden kulmakiviä on se, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa. Turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista. Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen

edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakaskokemuksen parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia vastuuyksiköiden toimintakäytäntöjen suhteen.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia olemassa olevien toimintakäytäntöjen suhteen. Eri viranomaisten antamat ohjeet, päätökset ja mahdolliset huomautukset käydään läpi perhepalveluiden linjajohtajan, vastuualuejohtajan ja palvelupäälliköiden kanssa yhdessä. Tämän jälkeen sovitaan yhteisesti toimintatapojen mahdollisesta tarkistamistarpeesta ja käytäntö saatetaan vastuuyksiköihin tiedoksi johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta. He valvovat oman yksikkönsä toimintaa lähiesihenkilön roolissa.

Kaikki asiakirja- ja selvityspyynnot käsitellään riittävässä laajuudessa, tarvittaessa yksikön lähiesihenkilön, palvelupäälliköiden ja vastuualuejohtajan toimesta. Selvityspyynnot, jotka koskevat montaa toimialuetta tai useampaa vastuualuetta lasten, nuorten ja perheiden perhepalveluiden toimialueella, niistä vastaa linjajohtaja Titta Pelttari yhdessä vastuualuejohtajan ja palvelupäälliköiden kanssa. Lapsiperheiden sosiaalityötä koskeva selvitys, joka koskee useampaa vastuuyksikköä, vastaa vastuualuejohtaja Terhi Huttunen yhdessä palvelupäälliköiden kanssa. Selvityspyyntö yhden vastuuyksikön palveluiden asiaa, vastaa palvelupäällikkö yhdessä yksikön lähiesihenkilön kanssa.

5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana uuden työntekijän ja opiskelijoiden/harjoittelijoiden perehdytystä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan aktiivisesti.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjajohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 27.08.2024
Vastuualuejohtaja Terhi Huttunen
Palvelulinjajohtaja Titta Pelttari



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.