

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Perheoikeudelliset palvelut
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
3.5	Henkilöstö.....	11
3.9	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	16
3.11	Infektioiden torjunta	16
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	16
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	17
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	22
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	24
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	24
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	25
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	25
5.1	Toimeenpano.....	25
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	27

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308-6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Perheoikeudelliset palvelut</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Lastenvalvojapalveluiden palvelupisteet:</p> <p>Lempäälän toimipiste, Himminpolku 6, 37500 LEMPÄÄLÄ, p. 03 384 5853 (lastenvalvoja)</p> <p>Nokian toimipiste, Harjukatu 21, 37100 NOKIA, p. 050 395 8744 (lastenvalvoja)</p> <p>Sastamalan toimipiste, Puistokatu 10, 38200 SASTAMALA, p. 03 384 5818 (lastenvalvoja)</p> <p>Tampereen toimipiste, Hatanpäänkatu 3, 33900 TAMPERE, p. 040 660 1583 (keskitetty ajanvaraus)</p> <p>Valkeakosken toimipiste, Apiankatu 1, 37600 VALKEAKOSKI, p. 040 335 7696 (lastenvalvoja)</p> <p>Lisäksi lastenvalvojan lähipalvelua on saatavilla palvelupäiväperiaatteella seuraavilla paikkakunnilla:</p> <p>Hämeenkyrö, Härkikuja 10, 39100 HÄMEENKYRÖ, p. 044 730 1311 (lastenvalvoja)</p> <p>Ikaalinen, Silkintie 3, 39500 IKAALINEN, p. 040 712 8198 (lastenvalvoja)</p> <p>Mänttä-Vilppula, Seppälän puistotie 15, 35800 MÄNTTÄ, p. 041 730 0104 (lastenvalvoja)</p> <p>Orivesi, Keskustie 26, 35300 ORIVESI, p. 040 806 3520 (lastenvalvoja)</p> <p>Virrat, Virtaintie 26, 34800 VIRRAT, p. 040 712 8198 (lastenvalvoja)</p> <p>Lastenvalvojapalvelua on saatavilla sekä lähi- että etäpalveluna.</p> <p>Hyvinvointialueen selvitys tuomioistuimelle (olosuhdeselvitystyö)</p>

Perheoikeudellisten palveluiden yksikkö, Tampereen toimipiste, Hatanpäänkatu 3, 33900 TAMPERE

Perheasian sovittelu

Sovittelupalvelua toteutetaan Pirhan toimitiloissa eri puolilla hyvinvointialuetta. Yhteydenotot palveluohjaajan kautta p. 040 806 4046

Tuetut ja valvotut tapaamiset ja valvotut vaihdot

Tampereen tapaamispaikka, Karhunkatu 45, 33520 TAMPERE, p. 040 035 1410

Lempäälän tapaamistila, kohtaamispaikka Pikkukettu, Manttaalitie 15 B, 37500 LEMPÄÄLÄ, yhteydenotot Tampereen tapaamispaikan kautta

Virtain tapaamistila, Tapaamisasunto, Puutteentie 10 A 11, 34800 VIRRAT, yhteydenotot Tampereen tapaamispaikan kautta

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Perheoikeudellisten palveluiden asiakkaita ovat vanhemmat, huoltajat ja lapset asioissa, jotka liittyvät lapsen huoltoon, tapaamiseen ja asumiseen, lapsen elatukseen, lapsen tapaamisoikeuden toteuttamiseen tuettuna tai valvottuna, vanhemmuuden selvittämiseen, adoptioon, perheasioiden sovitteluun tai hyvinvointialueen selvitykseen tuomioistuimelle. Lisäksi asiakkaina voivat olla puoliset elatusapuasioissa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Perheoikeudelliset palvelut -yksikön palveluihin kuuluvat:

- adoptioeuvonta
- hyvinvointialueen selvitys tuomioistuimelle
- lastenvalvojapalvelut
- perheasioiden sovittelu
- tuetut ja valvotut tapaamiset ja valvotut vaihdot
- lisäksi yksikkö koordinoi ns. Follo-sovittelua (asiantuntija-avusteinen huoltoriitojen sovittelu käräjäoikeudessa) sekä täytäntöönpanosovittelua

Adoptioeuvonnan tuottaa ostopalveluna Pelastakaa Lapset ry Länsi-Suomen aluetoimisto, jonka toimitilat sijaitsevat Tampereella osoitteessa Pyhäjärvenkatu 5 D, 33200 Tampere, p. 010 843 5140.

Hyvinvointialueen selvitys tuomioistuimelle vastataan keskitetysti perheoikeudellisten palveluiden Tampereen toimipisteestä käsin. Soveltuva osa selvitystyöstä voidaan toteuttaa etäyhteyksien välityksellä.

Perheoikeudellisten palveluiden yksikkö tuottaa lastenvalvojan lähipalvelua kokoaikaisesti seuraavilla paikkakunnilla: Lempäälä, Nokia, Sastamala, Tampere ja Valkeakoski sekä osa-aikaisesti seuraavilla paikkakunnilla: Hämeenkyrö, Ikaalinen, Mänttä-Vilppula, Orivesi ja Virrat. Soveltuvien osien lastenvalvojapalveluita voidaan toteuttaa etäyhteyksien välityksellä.

Perheoikeudellisten palveluiden yksikkö koordinoi perheasioiden sovittelua Tampereen toimipisteestä käsin. Perheasioiden sovittelijoina toimivat sekä kasvatus- ja perheneuvonnan että perheoikeudellisten palveluiden ammattilaiset. Lisäksi perheasioiden sovittelua tuotetaan ostopalveluna, josta vastaa Tampereen seurakuntien perheneuvonta. Perheasioiden sovittelua on saatavilla eri kuntien alueella ja soveltuvien osien perheasioiden sovittelu voidaan toteuttaa etäyhteyksien välityksellä.

Tampereen tapaamispaikka koordinoi tuettuja ja valvottuja tapaamisia ja valvottuja vaihtoja. Perheoikeudellisten palveluiden yksiköllä on tapaamistilat Tampereella, Lempäälässä ja Virroilla, lisäksi tapaamisia järjestetään ostopalveluna Sastamalassa. Ostopalvelun tuottamisesta vastaa Sastamalan sijaishuoltopalvelut Oy.

Perheoikeudellisten palveluiden yksikkö kuuluu Pirkanmaan hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheitten palvelulinjalle. Lasten, nuorten ja perheitten palveluista vastaa linjajohtaja Titta Pelttari. Perheoikeudellisten palveluiden esihenkilönä toimii palvelupäällikkö. Lisäksi yksikössä on kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää, jotka toimivat asiakastyötä tekevän henkilöstön lähiesihenkilöinä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toimintaa ja määrittää pitkän tähtäimen tavoitteet toiminnalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen visio 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.

Perheoikeudellisten palveluiden kaiken toiminnan keskiössä on lapsi, lapsen etu ja osallisuus. Ajattelemme, että hyvä ero suojaa lasta ja vanhemmuus jatkuu myös eron jälkeen ja pyrimme siihen, että pidämme lapsen edun etusijalla vanhempien ristiriitaistenkin toiveiden ja odotusten keskellä. Työskentelyämme ohjaavat hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin. Perheoikeudellisten ja eroauttamisen palvelujen tavoitteena on lapsen asioiden järjestäminen vanhempien erossa ja hyvän yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden aikaansaaminen. Perustehtävämme on turvata lapselle tärkeiden ihmissuhteiden ja turvallisten kasvuolosuhteiden säilyminen vanhempien erosta huolimatta.

Isyyden ja äitiyden selvittämisen tavoitteena on turvata kaikille lapsille oikeus vanhempaan.

Tapaamisten tukemisella ja valvonnalla lapselle turvataan mahdollisuus luoda ja pitää yllä suhdetta vanhempansa, jos tuki tai valvonta on tarpeen lapsen edun kannalta perustellusta syystä.

Toimintayksikön työntekijöillä on vahvaa perheoikeudellisten palvelujen ja eroauttamisen asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään kehittäväällä työotteella. Tietotaitoa kertyy asioita yhdessä tekemällä ja jakamalla perheoikeudellisten palvelujen tiimeissä. Täydennyskoulutuksella panostetaan eroauttamisen ja yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden tukemiseen. 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Perheoikeudellisilla palveluilla on yksi yhteinen omavalvontasuunnitelma, jonka laadinnasta on vastannut palvelupäällikkö yhdessä johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Omavalvontasuunnitelman laatua käsittelevään osuuteen on osallistunut koko henkilöstö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Teija Virtanen, teija.virtanen@pirha.fi, p. 044 422 2024

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 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.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Hyvinvointialueet vastaavat oman toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta omavalvonnan keinoin. Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Hyvinvointialueen strategia määrittelee yhteiset tavoitteet palveluille, niiden saatavuudelle ja saavutettavuudelle sekä laadulle. Hyvinvointialueen strategian kärkiteemat vuosille 2023–2025 ovat:

- 1) tärkeintä on ihminen
- 2) yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut
- 3) hyvinvoivat työntekijät
- 4) yhdessä yhteentoimiva hyvinvointialue

Lasten, nuorten ja perheitten palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Perheoikeudellisten palveluiden osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä.

Perheoikeudellisten palveluiden kaiken toiminnan keskiössä on lapsi, lapsen etu ja osallisuus. Ajattelemme, että hyvä ero suojaa lasta ja vanhemmuus jatkuu myös eron jälkeen, ja pyrimme siihen, että pidämme lapsen edun etusijalla vanhempien ristiriitaistenkin toiveiden ja odotusten keskellä. Työskentelyämme ohjaavat hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin. Perheoikeudellisten ja eroauttamisen palveluiden tavoitteena on lapsen asioiden järjestäminen vanhempien erossa ja hyvän yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden aikaansaaminen. Perustehtävämme on turvat lapselle tärkeiden ihmissuhteiden ja turvallisten kasvuolosuhteiden säilyminen vanhempien erosta huolimatta.

Isyyden ja äitiyden selvittämisen tavoitteena on turvata kaikille lapsille oikeus vanhempaan. Tapaamisten tukemisella ja valvonnalla lapselle turvataan mahdollisuus luoda ja ylläpitää suhdetta vanhempansa, jos tuki tai valvonta on tarpeen lapsen edun kannalta perustellusta syystä.

Toimintayksikön työntekijöillä on vahvaa perheoikeudellisten palvelujen ja eroauttamisen asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään kehittäväällä työotteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä ja jakamalla perheoikeudellisten palvelujen tiimeissä. Täydennyskoulutuksella panostetaan eroauttamisen ja yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden tukemiseen.

Panostamme laadukkaisiin palveluihin. Palveluittemme hyvä laatu välittyy asiakkaillemme palveluiden oikea-aikaisuutena, joustavana saatavuutena ja saavutettavuutena, luotettavuutena sekä tasapuolisena kohteluna. Hyvän laadun perustana on ammattitaitoiset ja hyvinvoivat työntekijämme, joilla on käytettävissä riittävä tuki työn onnistumisen varmistamiseksi.

Seuraamme palveluidemme laatua asiakasmäärien lisäksi vapaiden asiakasaikojen jonotusajan pituudella, eri toimipisteiden lähipalvelupäivien asiakasaikojen kysynnän sekä etäasioinnin suhteellisen osuuden kehittymisellä. Selvitysten osalta seuraamme jättämiemme lisäaikapyyntöjen määrää sekä pyynnön saapumisen ja työskentelyn aloittamisen välisen ajanjakson pituutta. Lisäksi seuraamme kaikkien palveluidemme osalta asiakaspalautteen, asiakaskyselyiden, muistutusten sekä kanteluiden määrää ja sisältöä. Henkilöstön ammattitaitoa ja hyvinvointia seuraamme rekrytointitietojen, lisä- ja täydennyskoulutuksen määrän ja laadun toteutumisella, Fiilis-mittarin ja Pirhan työhyvinvointia koskevista kyselyistä saatavan tiedon avulla.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Lasten, nuorten ja perheitten palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Perheoikeudellisten palveluiden osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät. Kaikki työntekijät vastaavat omalta osaltaan asiakastyön sujuvuudesta, asiakkaiden hyvästä kohtaamisesta ja ammattitaitoisesta palvelusta.

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)

Asiakkaan osallisuus

Kun vanhemmat neuvottelevat lapsensa asumisesta, tapaamisoikeudesta tai huollosta, on vanhemmilla velvollisuus keskustella lapsensa kanssa, jotta lapsi voi kertoa heille toiveensa ja mielipiteensä asiasta. Vanhempien tulee kertoa lapsen mielipide sopimuksen vahvistavalle lastenvalvojalle. Jos huoltajat pyytävät, että lastenvalvoja keskustelisi lapsen kanssa, on keskustelu mahdollinen, jos lapsi siihen suostuu ja lastenvalvoja pitää sitä tarpeellisena. Tuomioistuimelle tehtävissä selvityksissä lastenvalvoja tapaa ja kuulee lasta lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden.

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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaat osallistuvat aina neuvotteluissa oman asiansa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Perheoikeudellisissa palveluissa palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta, ja asiakkaat osallistuvat aina neuvotteluissa oman asiansa suunnitteluun ja toteuttamiseen, Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty

peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Tuettujen ja valvottujen tapaamisten sekä valvottujen vaihtoja toteutetaan sosiaalihuoltolain 27§:n perusteella perheoikeudellisen yksikön tapaamispaikoissa. Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö.

Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on käytävissä tapaamisen ajan. Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle.

Valvoja voi päättää, että tapaamista ei aloiteta tai vaihtoa ei suoriteta, tai keskeyttää tapaamisen, jos se on välttämätöntä lapsen edun vuoksi. Valvojan on annettava toimivaltaiselle lastenvalvojalle kirjallinen selvitys keskeyttämisestä tai muusta syystä toteutumatta jääneistä sovitusta tapaamisista. Valvojalla on oltava tehtävään soveltuva ammattitutkinto tai muu soveltuva koulutus.

Palvelutarpeen arviointi

Adoptioneuvontapalvelun antamisesta tekee arvioinnin Pelastakaa lapset ry:n työntekijät. Arvioinnin tekemisen tueksi pyydetään tietoja/lausuntoa lapsen/perheen olosuhteista kotipaikkakunnalta.

Lastenvalvojan asiakkaalla on palvelun tarve joko isyys/äitiysasioiden selvittämisessä tai sopimusten tekemisessä lasten asioissa. Lastenvalvoja arvioi asiakkaan palvelutarvetta yhteistyössä vanhempien kanssa.

Perheasioiden sovittelu on matalan kynnyksen palvelu, mihin asiakkaat hakeutuvat suoraan, eikä palvelussa edellytetä palvelutarpeen arviointia.

Tapaamispaikkaan palvelutarpeen arvioinnin on tehnyt joko lastenvalvoja tai käräjäoikeuden tuomari yhdessä vanhempien kanssa.

Olosuhdeselvitykseen ja täytäntöönpanosovitteluun on palvelutarpeen arvioinnin tehnyt käräjäoikeuden tuomari vanhemman hakemuksesta.

Asiointi ja kohtelu

Pyrimme siihen, että palvelun kaikissa vaiheissa asiakas saa riittävästi tietoa palveluistamme, ja siten varmistamaan, että pystymme vastaamaan asiakkaiden palveluodotuksiin. Kehitämme jatkuvasti palveluun ohjautumista ja toimintatapoja, jotka varmistavat, että pääsy asioimaan on mahdollisimman oikea-aikaista, ja asiointi vastaa sisällöltään yksilöllisiin tarpeisiin.

Tavoitteenamme on, että jokainen asiakaskokemus on hyvä ja turvallinen ennakoimalla, tauottamalla tai tarvittaessa keskeyttämällä asiointitilanteen. Käytämme tarvittaessa vartiointipalvelua. Toimimme maalittamistilanteissa Pirkanmaan hyvinvointialueen laatimien ohjeiden mukaisesti.

Henkilöstö käy jatkuvaa keskustelua asiakaspalvelusta ja asiallisesta kohtelusta. Palveluita, palvelupolkuja ja toimintatapoja kehitetään niin, että ne ovat Pirhan strategian mukaisia ja noudattavat hyviä palveluperiaatteita. Asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun puututaan viipymättä. Esihenkilö selvittää tilanteen yksikön ja tai asianosaisen työntekijän kanssa sekä ohjaa ja varmistaa, että tarpeenmukaiset toimenpiteet toteutuvat.

Noudatamme Pirhan ohjeistusta asiakaspalautteesta:

- Kerro palaute työntekijöille siinä yksikössä, jossa sinä tai läheisesti olette asioineet
- Täytä palautelomake palvelupaikoissamme tai sähköisesti
- Vastaa kohdennettuihin kyselyihin, jos sinua pyydetään vastaamaan

Kaikki palautteet käsitellään ja niihin, joissa on tiedossa asiakkaan yhteystiedot, annetaan kirjallinen vastaus.

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
Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / 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 \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä asiakaslain 23 §:n mukainen muistutus sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään 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:

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: lasten, nuorten ja perheiden palveluiden linjajohtaja Titta Pelttari (titta.pelttari@pirha.fi)
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta perhepalveluiden toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: lasten, nuorten ja perheiden palveluiden linjajohtaja Titta Pelttari (titta.pelttari@pirha.fi)
- perheoikeudellisia palveluita koskeva muistutus: palvelupäällikkö Teija Virtanen (teija.virtanen@pirha.fi)

3.5 Henkilöstö

Perheoikeudellisissa palveluissa työskentelee 35 ammattilaista eri tehtävissä. Tehtävänimikkeitä ovat lastenvalvoja, sosiaalityöntekijä, palveluohjaaja, koordinaattori, palvelusihteeri, toimistos sihteeri sekä virastomestari. Lähiesihenkilönä toimivat johtavat sosiaalityöntekijät ja vastuuyksikön esihenkilönä palvelupäällikkö. Lisäksi tuettuja ja valvottuja tapaamisia valvoo noin 30 toimeksiantosuhteista valvojaa.

Esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Jokaisen lapsen kanssa työskentelevän työntekijän on esitettävä selvitys rikostaustausta ennen työsuhteen alkamista. Edellä mainitut periaatteet koskevat myös toimeksiantosuhteisia valvojia.

Palveluyksikössä ei käytetä vuokrattua työvoimaa. Yksikössä voidaan käyttää sijaisia vakituisen henkilöstön pitkäaikaisten poissaolojen aikana. Mikäli laillistetun sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävissä toimii tilapäisesti sosiaalialan opiskelija, tulee opiskelijan ennen työsuhteen alkamista osoittaa todistus opintosuorituksista.

Yksikön ammatillista osaamisen varmistamista varten on laadittu erillinen perehdyttämissuunnitelma eri ammattitehtäville. Työnantaja varaa vuosittaiseen talousarvioon määrärahan henkilöstön

täydennys- ja lisäkoulutusta varten, mikä perustuu koulutussuunnitelmaan. Kaikki työntekijät käyvät läpi tietoturvaan ja kirjaamiseen liittyvät koulutukset työsuhteen alkaessa. Osa koulutuksista, esimerkiksi tietosuojaan kuuluva koulutus, toistetaan määräajoin. Pirkanmaan hyvinvointialueen Pirha-akatemia tuottaa erilaisia koulutuksia henkilöstön tarpeisiin. Henkilöstöllä on oikeus säännölliseen työnohjaukseen.

Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen sisältyy perehdyttämishjelmaan. Suunnitelman muutokset käydään läpi henkilöstön kokouksissa ja voimassa oleva versio on tallennettuna henkilöstön omalle Teams-kanavalle.

3.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluyksikön henkilöstömitoituksesta ei ole säädetty erityislainsäädännössä. Yksikössä seurataan säännöllisesti asiakasmääriä, asiakkaiden palveluun pääsyä, tuomioistuimen selvitystyölle asettamien määräaikojen toteutumista, asiakkaiden ja henkilöstön antamaa palautetta sekä valvontaviranomaisten ratkaisuja, minkä perusteella tehdään arviota henkilöstön riittävyydestä suhteessa palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään.

Henkilöstön riittävyydestä, saatavuudesta ja poikkeamista raportoidaan osavuosikatsauksissa sekä hyvinvointialueen ylimmälle johdolle että poliittiseen päätöksentekoon. Henkilöstön riittävään määrään pyritään reagoimaan ennakoivasti niin, että mahdollisista muutoksista voidaan tehdä tarvittavat päätökset vuosittain talousarvion laatimisen yhteydessä.

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 - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Perheoikeudellisissa palveluissa tehdään laaja-alaista yhteistyötä kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden palvelujen järjestämisessä mukana olevien tahojen kanssa, osallistutaan tarvittaessa minun tiimini -työskentelymallin mukaiseen asiakastyöhön sekä annetaan konsultaatiota muille toimijoille. Palveluiden järjestämiseen liittyen yhteistyötä tehdään tuomioistuimen, Kelan, Digi- ja väestötietoviraston, kolmannen sektorin, yksityisten palveluntuottajien ja muiden sosiaali- ja terveystoimen sekä kuntatoimijoiden kanssa.

Tiedonkulkua viranomaisten välillä edistetään muun muassa siten, että perheoikeudellisten palveluiden henkilöstöllä on lain mukaiset käyttöoikeudet hyvinvointialueen omaan asiakastietojärjestelmään sekä käyttöoikeudet työn tekemisen kannalta tarkoituksenmukaisiin, valtakunnallisiin tietojärjestelmiin (väestötietojärjestelmä vtj, Kelmu, tulorekisteri).

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Yksikön käytössä Pirkanmaalla useita toimitiloja. Työntekijöiden lukumäärältä suurin toimipiste sijaitsee Tampereella ns. Kanta-Sarviksen rakennuksessa, missä toimii myös useita muita sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita. Lisäksi lastenvalvojapalveluilla on toimipiste Hämeenkyrössä, Ikaalisissa, Kangasalla, Lempäälässä, Mänttä-Vilppulassa, Nokiolla, Orivedellä, Sastamalassa, Valkeakoskella ja Virroilla.

Tapaamistoiminnan päätoimipiste sijaitsee Tampereella. Tapaamistoimintaa järjestetään myös tapaamistiloissa Lempäälässä ja Virroilla.

Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Työntekijöillä on käytettävissä joko omat tai toisen työntekijän kanssa jaetut toimistohuoneet sekä muiden toimijoiden

kanssa jaettuja yhteiskäyttöhuoneita. Asiakkaat otetaan vastaan asiakastyöhön tarkoitetuissa tiloissa. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu.

Käytössä olevat toimitilat ovat tekniseltä ratkaisultaan erilaisia. Sarviksen kiinteistössä on kiinteä kameravalvonta, huonekohtaiset turvahälyttimet ja kokoaikainen vartijapalvelu sekä virastomestaripalvelut. Muissa toimipisteissä on vaihtelevasti kameravalvontaa ja erilaisia hälytinjärjestelmiä. Kaikissa rakennuksissa, missä järjestetään yksikön toimintaa, on myös muita hyvinvointialueen toimijoita. Asiakkaiden kulkua tiloissa on rajoitettu. Tiloissa on palohälyttimet.

Riskienhallinta sisältää myös tiloihin liittyvän riskiarvion.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistö- ja ympäristöturvallisuuden yhteyshenkilö on sairaalainsinööri Esa Särkimäki, puhelin 65356. Tilapalveluiden vikailmoitukset tehdään sähköisinä palvelupyynnöinä.

3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja 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](https://intra.pirha.fi)

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuoja 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.

Tietosuoja 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
- Tietosujaa 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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Marko Immonen tietoturavastaava@pirha.fi

Katri Rajala, tietosuojavastaava@pirha.fi, sote-palvelut

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ei koske perheoikeudellisia palveluita.

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Perheoikeudellisissa palveluissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisiä infektioiden torjunnan ohjeita.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala, katja.rajala@pirha.fi tai tietosuojavastaava@pirha.fi.

Lisätietoja: [Tietosuojaja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa lastenvalvojat käyttävät uusien asiakkaiden kanssa yhteistä asiakastietojärjestelmää Kanta-Efficaa, mutta lastenvalvojen käytössä on myös useita eri asiakastietojärjestelmiä katseluoikeuksin. Sosiaalityöntekijöillä on käytössä yksi yhteinen asiakastietojärjestelmä Kanta-Effica. Tapaamispaikkatoiminnassa käytössä on useita eri asiakastietojärjestelmiä. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuolto on siirtymässä yhteiseen asiakastietojärjestelmään Sagaan, minkä jälkeen kaikki alueen sosiaalihuollon toimijat kirjaavat samaan asiakastietojärjestelmään. Aiemmin käytössä olleiden asiakastietojärjestelmien käyttö jatkuu vain katseluoikeuksin. Kaikki työntekijät käyvät ennen Sagan käyttöönottoa tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyvät pakolliset koulutukset. Esihenkilö varmistaa, että kaikki ovat suorittaneet vaadittavat koulutukset.

Tietojärjestelmiin ja tietotekniikkaan liittyvät ohjeet ovat kirjallisena ja ne on koottu henkilöstön käyttöön intran Tietohallinto -sivun alle.

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 asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.pirha.fi/etusivu/tietoa-meista/tietosuoja> kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- kirjallisesti, palautekortilla
- kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- palvelukokemusmittari, käytössä Tays-sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- asiakasraadit
- kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- hoitotyönsensitiiviset 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.

Perheoikeudellisten palveluiden asiakkaat voivat osallistua yksikön omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämiseen antamalla palautetta yksikön toiminnasta sähköisesti tai jättämällä viestin palautelaatikkoon sekä osallistumalla lasten, nuorten ja perheitten palvelulinjalla järjestettäviin asiakaskyselyihin, haastatteluihin ja kokemusasiantuntijatoimintaan.

Perheoikeudellisten palveluiden henkilöstö osallistuu omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämiseen monin tavoin, minkä lisäksi henkilöstöä kannustetaan antamaan suoraa palautetta esihenkilöille välittömästi havaittuaan poikkeamia yksikön toiminnassa. Yksiköllä on käytössä henkilöstön sisäinen Teams-kanava, jonne henkilöstö voi tietoturvallisesti viedä palautetta, kehittämisideoita ja aloitteita. Kanavalle viedyt asiat käsitellään yhteisesti henkilöstön säännöllisissä palavereissa. Yksikössä järjestetään kehittämisspäivä kaksi kertaa vuodessa. Kehittämisspäivässä käsitellään sekä ajankohtaisia että henkilöstön esiin nostamia aiheita. Henkilöstö muodostaa substanssi tiimejä, jotka kokoontuvat säännöllisesti tiimikokouksissa. Tiimikokouksissa käsitellään niin substanssiin kuin muihinkin työn tekemiseen liittyviin kysymyksiin. Eri aihepiirien ympärille kootaan tarvittaessa edustuksellisia kehittämisryhmiä.

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 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)

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa riskienhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset epäkohdat. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Asiakastapaamisten ja -vastaanottotilanteiden riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Perheoikeudellisten palveluiden riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- työntekijät käyttävät työpaikalla henkilökortteja
- työhuoneiden kalusteiden sijoittelussa huomioidaan turvapostuminen, eikä työhuoneissa pidetä esillä tarpeettomasti irtoesineitä, jotka voivat väärin käytettyinä aiheuttaa vaaratilanteita
- asiakasvastaanottotiloissa on hälytysnapit
- vartijapalveluita käytetään ennakoivasti
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.

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, 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.

Perheoikeudellisissa palveluissa 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. työturvallisuuteen liittyvä tapahtuma
3. 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, missä muun muassa arvioidaan tunnistettujen riskien vakavuus ja todennäköisyys, sekä seurataan tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia riskitasoon.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

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)

Perheoikeudellisissa palveluissa ei kiireelliset -ilmoitukset käsitellään viikoittain kokoontuvassa palvelupäällikön ja johtavien sosiaalityöntekijöiden esihenkilötapaamisessa, missä laaditaan tarvittaessa suunnitelma toimenpiteitä varten ja sovitaan toteuttamiseen liittyvistä vastuista sekä toteutettujen toimenpiteiden seurannasta. Ilmoitusten käsittelystä toimenpiteiden toteuttamiseen kuluva aika on sidoksissa ilmoituksen sisältöön. Tavoitteena on, että toimenpiteet toteutetaan ilman aiheetonta viivytystä. Ilmoitukset ja toimenpidesuunnitelmat käsitellään koko henkilöstön yhteisissä palaverissa, joita yksikössä järjestetään keskimäärin joka toinen kuukausi. Tilanteen mukaan palvelupäällikkö tai johtava sosiaalityöntekijä vastaa asiakasviestinnästä. Asiakasviestinnässä kiinnitetään huomioita viestinnän oikeellisuuteen, nopeuteen sekä henkilökohtaiseen kontaktiin.

Kiireellisissä tilanteissa ilmoitukseen reagoidaan välittömästi. Välittömistä toimenpiteistä vastaa palvelupäällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät joko yhdessä tai erikseen. Kiireellisistä toimenpiteistä viestitään koko toimipisteen henkilöstöä suullisesti, puhelimitse ja/tai sähköpostitse. Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään mahdollisuus jälkipuintiin yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Palvelupäällikkö vastaa yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden sekä tarvittaessa palvelulinjan johtajan kanssa asiakasviestinnästä. Asiakasviestinnässä kiinnitetään huomioita viestinnän oikeellisuuteen, nopeuteen sekä henkilökohtaiseen kontaktiin.

Perheoikeudellisten palveluissa seurataan säännöllisesti valvovien viranomaisten selvityspyyntöjä, ohjauksia ja päätöksiä sekä käydään niiden sisällöt keskeisin osin läpi yhdessä ammattiryhmän tai koko henkilöstön kanssa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 48–49 §), mikäli se havaitsee tai saa tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus on vapaamuotoinen. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen huoli-ilmoitus mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä voidaan tehdä www.pirha.fi -sivujen sähköisen järjestelmän kautta <https://pirha.fi/sosiaalipalvelut-aikuisille>. Huoli-ilmoitus on viranomaisen työtehtävään kuuluvaa, mutta sen voi tehdä myös kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Perheoikeudellisissa palveluissa kohdataan paljon perheitä, lapsia ja nuoria. Työntekijän virkavastuulla on tehdä lastensuojelulain 25 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus tai ennakkollinen lastensuojeluilmoitus tilanteissa, joissa syntyy huoli lapsen tai nuoren tilanteesta.

Lastensuojeluilmoitus voidaan tehdä ottamalla yhteyttä puhelimitse lastensuojelupäivystykseen tai täyttämällä lastensuojeluilmoituksen sähköinen lomake Lastensuojeluilmoitus - pirha.fi.

Työntekijöillä on myös holhoustoimilain 91 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus Digi- ja väestötietovirastolle ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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. Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmia seurataan vuosittain toimialuetasoisesti laajennetun johtoryhmän kokouksissa tammikuussa ja sen jälkeen yksikkökohtaisesti.

Turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään perheoikeudellisten palveluiden esihenkilötapaamisissa ja palvelulinjan 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.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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.

Sopimuskumppaneiden kanssa pidetään säännölliset seurantaneuvotellut 1 – 2 kertaa vuodessa. Seurantaneuvottelussa käsitellään yhteistyöhön, palvelun sisältöön, sopimuskumppanin toimintatapaan ja asiakasmäärään liittyvät asiat sekä kuluneen ajanjakson aikana saapunut asiakaspalaute. Palaverissa sovitaan tarvittavat toimenpiteet, joilla varmistetaan, että palvelun laatu vastaa sille sopimuksessa sovittua tasoa.

Asiakaspalaute sopimuskumppanin tuottamasta palvelusta käsitellään samaan tapaan kuin omasta palvelutuotannosta saapunut palaute, sopimuskumppania kuullen. Laatupoikkeamiin puututaan viipymättä käynnistämällä keskustelut sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi. Yksikön esihenkilö vastaa keskustelujen käynnistämisestä yhdessä palvelulinjan ostopalvelupäällikön kanssa.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiussuunnittelun tavoitteena on varautua ennalta erilaisiin normaaliajan toimintaa häiritseviin tai niitä vaarantaviin tapahtumiin sekä erityistilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Erityistilanteiden toimintamallit perustuvat mahdollisimman hyvin normaaliaikojen johtamisjärjestelmään.

Valmiussuunnitelman hyväksyy Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Valmiussuunnitelma tarkistetaan ja tuodaan aluehallituksen käsiteltäväksi kerran valtuustokaudessa ja aina, kun turvallisuusympäristössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Valmiussuunnitelman yleisen osan päivittämisen koordinaatiosta vastaa konsernipalvelut. Valmiussuunnitelman yleinen osa on julkinen ja se julkaistaan hyvinvointialueen ulkoisilla sivuilla.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisesta vastaa koko henkilöstö.

Palveluiden laadullisista edellytyksistä kts. kappale 3.

Omavalvontasuunnitelma sekä suunnitelmaan tehdyt muutokset tallennetaan yksikön henkilöstön Teams-ryhmän tiedostoihin, josta ajantasainen suunnitelma on saatavilla kaiken aikaa. Suunnitelma käydään säännöllisesti suullisesti läpi henkilöstön yhteisissä palavereissa. Suunnitelmaan tehdyistä muutoksista tiedotetaan erikseen.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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 nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Toteutumisen seuranta

Palveluyksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikössä tehdään korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalla vastuualuejohtaja tai tämän puuttuessa palvelulinjajohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 29.8.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Teija Virtanen
Palvelulinjajohtaja Titta Pelttari