

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Osallisuutta tukevat 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	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	7
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	11
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
3.4	Muistutusten käsittely	15
3.5	Henkilöstö	16
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	18
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	19
3.8	Toimitilat ja välineet	21
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	23
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	25
3.11	Infektioiden torjunta	26
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	27
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	29
4	Omavalvonnan riskien hallinta	30
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	30
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	32
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	35
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	36
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	37
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	38
5.1	Toimeenpano	38
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	38
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	39

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>Työikäisten sosiaalityö, osallisuutta tukevat palvelut</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Etsivä työ, Hatanpäänkatu 3 G, 33900 Tampere Yhteisösosiaalityö, Hatanpäänkatu 3 H, 33900 Tampere Yhteisökeskus L8, Lindforsinkatu 8, 33720 Tampere Päivätoimintakeskus Huoltsu, Tampereen valtatie 23, 33100 Tampere Päivätoimintakeskus Pähee, Muotialantie 38, 33800 Tampere Päivätoimintakeskus Toijala/Akaa, Meijerintie 1, 37800 Akaa Päivätoimintakeskus Viiala/Akaa, Parkkitie 7, 37830 Akaa Päiväkeskus Nokia, Välikatu 2, 37100 Nokia Kohtaamispaikka Narikka/Akaa, Kirkkotori 10 (2.krs), 37800 Tampere Kohtaamispaikka Narikka/Valkeakoski, Apiankatu 4, 37600 Valkeakoski</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Työikäisten osallisuutta tukevien palveluiden yksikössä tuotetaan matalan kynnyksen palvelua Pirkanmaalla asuville 18–64-vuotiaille aikuisille. Matalan kynnyksen palvelu tarjoaa myös neuvontaa ja sosiaaliohjausta tuen tarpeessa oleville ihmisille sekä edistää vaivatonta ja joustavaa palvelujen piiriin pääsyä.</p> <p>Etsivä työ: ei asiakaspaikkamäärää Yhteisösosiaalityö: ei asiakaspaikkamäärää Yhteisökeskus L8: 50 asiakaspaikkaa Päivätoimintakeskus Huoltsu: 50 asiakaspaikkaa Päivätoimintakeskus Pähee: 30 asiakaspaikkaa Päivätoimintakeskus Viiala/Akaa: 15 asiakaspaikkaa Päivätoimintakeskus Toijala/Akaa: 35 asiakaspaikkaa Päiväkeskus Nokia: 28 asiakaspaikkaa</p>

Kohtaamispaikka Narikka/Akaa: 15 asiakaspaikkaa

Kohtaamispaikka Narikka/Valkeakoski: 15 asiakaspaikkaa

Vastuuhenkilöt:

Osallisuutta tukevien palveluiden palvelupäällikkö Elina Lähteenmäki

(elina.lahteenmaki@pirha.fi), p. 040 335 3420

Päivätoimintakeskus Huolto ja Pähee:

johtava ohjaaja Leena Haapa-Aho (leena.haapa-aho@pirha.fi), p. 040 806 3626

Etsivä työ:

johtava ohjaaja Mika Harinen (mika.harinen@pirha.fi), p. 040 806 3067

Yhteisösosiaalityö ja Nokian, Toijalan ja Viialan päivätoimintakeskukset:

johtava ohjaaja Joonas Kiviranta (joonas.kiviranta@pirha.fi), p. 041 730 0277

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Matalan kynnyksen sosiaalityö nojaa sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Lain mukaan sosiaalihuollon palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta on huolehdittava (SHL 33 §). Lisäksi kunnan asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta, ja erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen (SHL 6 §)

Matalan kynnyksen sosiaalipalvelujen tavoitteena on asiakkaiden hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja toimintakyvyn edistäminen. Tavoitteena on myös lieventää asiakkaiden elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa heidän toimintaedellytyksiään ja osallisuuttaan, tarjota henkilökohtaista tukea sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä (SHL 15 § & 16 §).

Matalan kynnyksen palvelujen peruspiirteinä, periaatteina ja ominaisuuksina on oikeus asioida anonyymisti, maksuttomasti ja ilman lähetettä. Matalan kynnyksen palvelun tehtävänä on tavoittaa asiakkaita, jotka muutoin voisivat jäädä palvelujen ulkopuolelle, sekä toimia reittinä palvelujen piiriin ihmisille, joiden on hankala saada tai löytää tarvitsemaansa tukea. Toimintatapa on asiakaslähtöinen ja perustuu asiakkaan itse määrittelemiin lähtökohtiin. Kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus itse päättää siitä, miten omien asioiden hoidossa edetään, voi edistää asiakkaan kokemusta yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisesta sekä osallisuudesta.

Olennaista kaikille matalan kynnyksen toimintamuodoille kuitenkin on se, että matalan kynnyksen palvelu tarjoaa neuvontaa ja sosiaaliohjausta tuen tarpeessa oleville ihmisille sekä edistää vaivatonta ja joustavaa palvelujen piiriin pääsyä.

Etsivä työ:

Etsivä työn toiminta perustuu Sosiaalihuoltolakiin (7 a§). Hyvinvointialueen tulee järjestää syrjäytymistä vähentävää etsivää työtä. Etsivä työ tukee niitä avun tarpeessa olevia 18–64-vuotiaita henkilöitä, jotka eivät jostain syystä käytä olemassa olevia auttamis- ja palvelujärjestelmiä tai jotka eivät ole tulleet niissä autetuiksi. Työ tähtää ongelmien ennaltaehkäisyyn. Etsivä työ on matalan kynnyksen kohtaamista ja toimintaa arjessa. Tavoitteena on löytää mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ne tuen tarpeessa olevat henkilöt ja ohjata heidät tarvitsemiinsa palveluihin. Etsivä työ tarjoaa asiakkaalle yksilöllistä tukea ja sosiaaliohjausta. Toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista ja perustuu luottamuksellisuuteen.

Etsivää työtä tehdään asiakkaiden omissa elinympäristöissä, kuten kaduilla, julkisissa tiloissa ja asiakkaiden kotona. Etsivässä työssä tehdään sosiaalista raportointia palveluiden epäkohdista.

Päivätoimintakeskukset:

Päivätoimintakeskuksissa toteutetaan matalan kynnyksen sosiaalipalvelua. Päivätoimintakeskuksissa tarjotaan palveluita päihteiden käyttäjille ja muille haavoittuvassa asemassa oleville. Päivätoimintakeskuksissa kartoitetaan sekä arvioidaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilannetta ja ongelmia sekä annetaan yksilöllistä sosiaaliohjausta ja neuvontaa. Asiakas ohjataan tarvittaessa muihin palveluihin. Lisäksi yksikössä huolehditaan asiakkaan perustarpeista; ruoka, vaatehuolto ja hygienia. Palvelua tulee järjestää myös päihtyneille ja siinä on oikeus asioida nimettömänä (SHL24b). Asiakas saa tarvitsemiaan palveluita, vaikka päihteiden käyttö jatkuu, mutta samalla myös pyritään tukemaan asiakkaan päihteetöntä elämäntapaa sekä syrjäytymisen ehkäisyä. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen, mutta samalla huomioidaan yksilöllinen avun tarve. Turvallisuus ja yksilöllisyys korostuvat yksikön toiminnassa asiakkaan henkilökohtaisessa ohjauksessa. Ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Yksikön toiminta on luottamuksellista ja henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus kaikesta asiakastyössä tietoonsa tulleista asioista.

Yhteisösosiaalityö:

Hyvinvointialueen asukkaiden saatavissa on oltava yhteisösosiaalityötä. Yhteisösosiaalityöllä edistetään yhteisöjen sosiaalista eheyttä ja hyvinvointia sekä hyviä väestösuhteita. Hyvinvointialueen järjestämää yhteisösosiaalityötä toteutetaan yhteistyössä alueen asukkaiden, kuntien, järjestöjen ja seurakuntien kanssa (SHL 7a§).

Yhteisösosiaalityö on alueilla toimivaa lakisääteistä sosiaalityötä, jossa sosiaalityön kumppaneina on viranomaisia, palveluiden tuottajia, järjestöjä, seurakuntia, asukkaita ja heidän yhteisöjään. Työskentely tapahtuu paikallisten ihmisten kanssa heidän virallisten ja epävirallisten verkostojensa kehittämiseksi ja ennaltaehkäisevän työn mahdollistamiseksi.

Yhteisösosiaalityöllä edistetään yhteisöjen sosiaalista eheyttä ja hyvinvointia sekä hyviä väestösuhteita. Yhteisösosiaalityötä toteutetaan laajasti koko Pirkanmaalla jalkautuen ja työn tarkoituksena on löytää paikallisia ja alueellisia kumppaneita, jotka edistävät yhteisösosiaalityön tavoitteita sekä löytää keinoja, joilla tavoitetaan niitä ihmisiä, jotka eivät ole päässet sosiaalityön palveluiden piiriin.

Yhteisösosiaalityössä kehitetään, tuetaan ja toteutetaan laajasti yhteisösosiaalityön työmuotoja: yhteisökeskukset, yhteisöneuvonta ja sosiaalinen raportointi sekä pyritään jatkuvasti kokeilemaan ja luomaan uusia sosiaalisia innovaatioita.

Yhteisökeskus

Hervannan yhteisökeskus L8:ssa on saman katon alla sosiaalityön ja kolmannen sektorin matalan kynnyksen palveluja. Yhteisökeskus tarjoaa kävijöille neuvontaa, ohjausta ja toimintaa sekä kehittää julkisten sosiaalipalvelujen, yhdistystoimijoiden ja alueen asukkaiden yhteistoimijuutta ja yhteiskehittämistä. Yhteisökeskusta kehitetään yhteisösosiaalityön viitekehiksestä, jossa sosiaalityö ymmärretään laajana, monitoimijaisena, rakenteita muuttavana ja uusia toimintoja luovana. L8:ssa yhteisösosiaalityö on vahvasti rakenteellista sosiaalityötä, ja sillä on pystytty saamaan aikaan monitasoisia muutoksia toimintatapoihin. Sillä on pystytty lisäämään viranomaisten alueellista läsnäoloa myös epävirallisissa kohtaamisissa. Alueellinen läsnäolo lisää virallisen järjestelmän tietoa alueen tarpeista sekä ilmiöistä ja mahdollistaa palvelujen käyttäjien tietoon perustuvia sosiaalityön kokeiluja alueelle. L8:ssa sosiaalityön toimijoiden toiminta perustuu jatkuvasti yhdessä muiden kanssa arvioitavaan visioon, toimimattomien käytäntöjen muuttamiseen ja henkilökunnan lähestyttävyyteen. Taustalla on ajatus jaetusta asiantuntijuudesta ja omistajuudesta. Keinoiksi on otettu kuukausittaiset talokokoukset ja yhteisöraadit, jossa kaikki yhteisökeskusta koskevat muutokset, ideat ja ongelmat käydään läpi ja niihin haetaan yhdessä ratkaisuja siten, että kaikkien toimijoiden ja kävijöiden ääni pääsee kuuluviin tavanomaisten julkisten organisaatioiden perinteitä haastaen. Toimintaa ei ohjata ylhäältä alaspäin, vaan se perustuu jaettuihin yhteisiin arvoihin, läpinäkyvyyteen ja avoimeen dialogiin. Yhteisökeskus L8:ssa on havaittu, että yhteisösosiaalityön toiminnan tulee olla yhtäältä pysyvää ja pitkäjänteistä sekä toisaalta reagoivaa ja muuttuvaa. Notkea toiminta pyrkii vastaamaan toimintaympäristön ja yhteiskunnallisten ilmiöiden vaikeastikin ennustettaviin muutoksiin ilman pitkiä hallintoketjuja. Näin valta ja vaikuttaminen pyritään tuomaan kaikilla tasoilla yhteisökeskuksen toimijoiden ja kävijöiden lähelle. Yhteisökeskus toimii tulevan hyvinvointialueen, kunnan, 3. sektorin, seurakunnan, oppilaitosten ja alueen asukkaiden yhteistyön alustana, jossa toteutetaan hyvinvointialueen strategisia tavoitteita. Yhteisökeskuksissa tehdään yhdessä alueellista kehittämistä segregaaation ehkäisemisen, asunnottomuuden ennaltaehkäisyn ja hyvien väestösuhteiden edistämisen puolesta. Toiminnan tavoitteena on hyvinvoiva ja elinvoimainen asuinalue.

Yhteisöneuvonta

Yhteisöneuvonta on yksi yhteisösosiaalityön työmuodoista ja se on ongelmia ennaltaehkäisevää toimintaa. Yhteisöneuvonta täydentää sosiaalityön ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä vahvistaa yhteisöneuvojan toimijuutta sekä työelämä- ja yhteisötaitoja. Yhteisöneuvojat kohtaavat ja neuvovat sote-keskusten, yhteisökeskusten ja 3. sektorin toimipaikkojen asiakkaita ja kävijöitä yhteistyössä maniammatillisten ammattihenkilöiden kanssa. Yhteisöneuvontaa voi tehdä vapaaehtoisena, työkokeilussa, palkkatuella, kieliharjoittelussa, sosiaalisessa kuntoutuksessa tai kuntouttavana työtoimintana.

Yhteisöneuvonnan eri työmuodot:

Asiakastyö

- Avustaminen eri virastojen sähköisten palveluiden käytössä.
- Vertaisuus ja lähestyttävyyys.
- Avustaminen vuokran ja laskujen maksamisessa.
- Sovitulla ajalla asiakkaan kanssa esim. lomakkeiden täyttäminen

Neuvontapalvelut

- Aikaa kävijöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen ja kuuntelemiseen.
- Neuvontaa ja ohjausta yhteistyössä ammattihenkilöiden kanssa.
- Madaltaa viranomaistyön ja asiakkaan välisiä vuorovaikutuksen tai kohtaamisen esteitä.
- Yhteisöneuvojalla on aikaa asiakkaiden toimijuuden ja asioiden itsenäisen hoitamisen tukemiseen.

Ryhmätoiminnat, infot

- Asiakkaiden ja kävijöiden tiedottaminen ryhmistä ja infoista.
- Virallista tietoa epävirallisiin verkostoihin.
- Ryhmätoimintojen toteutus yhdessä ammattihenkilön kanssa, omista kiinnostuksen kohteista käsin.

Kohtaamispaikat

Kohtaamispaikka on Pirkanmaan hyvinvointialueen tarjoamaa sosiaalipalvelua työikäisille aikuisille ja nuorille. Kohtaamispaikka tuo työelämän ulkopuolella olevat ihmiset yhteen vaihtuvan ohjelman ja yhdessä tekemisen kautta. Kohtaamispaikkaan ei tarvita lähetettä tai ilmoittautumista ja siellä voi asioida myös nimettömästi. Kohtaamispaikassa on mahdollisuus saada sosiaaliohjausta ja neuvontaa.

Matalan kynnyksen palveluja toteutetaan vaihtelevin tavoin eri kunnissa. Matalan kynnyksen palvelu voi toteutua avoimena kohtaamispaikkana tai jollekin asiakasryhmälle kohdentuvana palveluna kuten päihteitä ongelmallisesti käyttäville. Kohtaamispaikkojen toiminnasta voivat vastata järjestöt tai julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto joko erikseen tai yhdessä. Kohtaamispaikan sijaan tai ohella matalan kynnyksen palvelua voidaan järjestää myös liikkuvana ja jalkautuvana palveluna, digitaalisina palveluina tai palveluna, jota toteutetaan jo olemassa olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteiden yhteydessä.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut osallisuutta tukevien palveluiden palvelupäällikkö Elina Lähteenmäki. Omavalvontasuunnitelman tekemisessä ovat lisäksi olleet mukana palvelupäälliköt Katariina Liimatainen ja Tuuli Pakarinen, päivätoimintakeskus Huoltsun ja Päheen johtava ohjaaja Leena Haapa-aho ja etsivän työn johtava ohjaaja Mika Harinen. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilöt ja yhteystiedot

palvelupäällikkö Elina Lähteenmäki, elina.lahteenmakik@pirha.fi , 0403353420

johtava ohjaaja Leena Haapa- aho, leena.haapa-aho@pirha.fi , 0408063626

johtava ohjaaja Mika Harinen, mika.harinen@pirha.fi, 0408063067

johtava ohjaaja Joonas Kiviranta, joonas.kiviranta@pirha.fi, 0417300277

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkosto päivittää omavalvontasuunnitelmapohjan, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Omavalvonta- ja asiantuntijaverkosto tarkistaa pohjan vuosittain.

Osallisuutta tukevissa palveluissa Omavalvontasuunnitelma käydään lähiesihenkilöiden johdolla läpi tiimeissä vähintään kerran vuodessa tai kun päivityksiä tehdään.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Osallisuutta tukevien palveluiden omavalvontasuunnitelma on nähtävillä henkilökunnan toimitiloissa, asiakastiloissa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen internet-sivuilla

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Osallisuutta tukevien palveluiden vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Haittatapahtumat, epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-lomakkeella ja käsitellään viipymättä

2 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)

Palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

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

Työikäisten osallisuutta tukevien palvelujen yksiköissä tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluita. Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen laatuvaatimuksia on säädelty vahvasti perustuslaissa, laissa kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja hallintolaissa.

Sosiaalihuollon ammattilaisia sitovat ammattikunnan eettiset periaatteet ja ihmisoikeuksien puolustaminen. Julkista hallintotehtävää toteuttavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt toimivat lisäksi virkavastuulla ja ovat viimekädessä henkilökohtaisessa vastuussa, mikäli viranomaisen toiminnan takia asiakkaiden turvallisuus vaarantuu merkittävästi.

Palveluiden laadun varmistaminen

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Osallisuutta tukevissa palveluissa palvelujen laatua varmistetaan jatkuvalla arvioinnilla ja omavalvonnalla. Mikäli palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia, henkilöstö ottaa asian puheeksi oman esihenkilön, johtavan ohjaajan kanssa. Tarvittaessa johtava ohjaaja on yhteydessä palvelupäällikköön, joka vastaa palvelujen laadusta.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Osallisuutta tukevissa palveluissa tiedolla johtaminen on vielä tällä hetkellä

haastavaa yhtenäisen tilastointijärjestelmän puuttumisen vuoksi. Tilanne helpottuu, kun vuoden 2024 loppupuolella saadaan osallisuutta tukeviin palveluihin Forms-sovellus, josta saadaan osallisuutta tukevia koskevia asiakastyöhön liittyviä tilastoja.

Palvelujen laadun takaamiseksi toimintaa arvioidaan ja toimintaa parannetaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Laadun arvioinnin kohteena voivat olla organisaation tai toiminnan rakenteet ja prosessit. Arvioinnissa huomioidaan aina asiakasnäkökulma.

Palveluyksikön palveluiden asiakasturvallisuuden varmistaminen

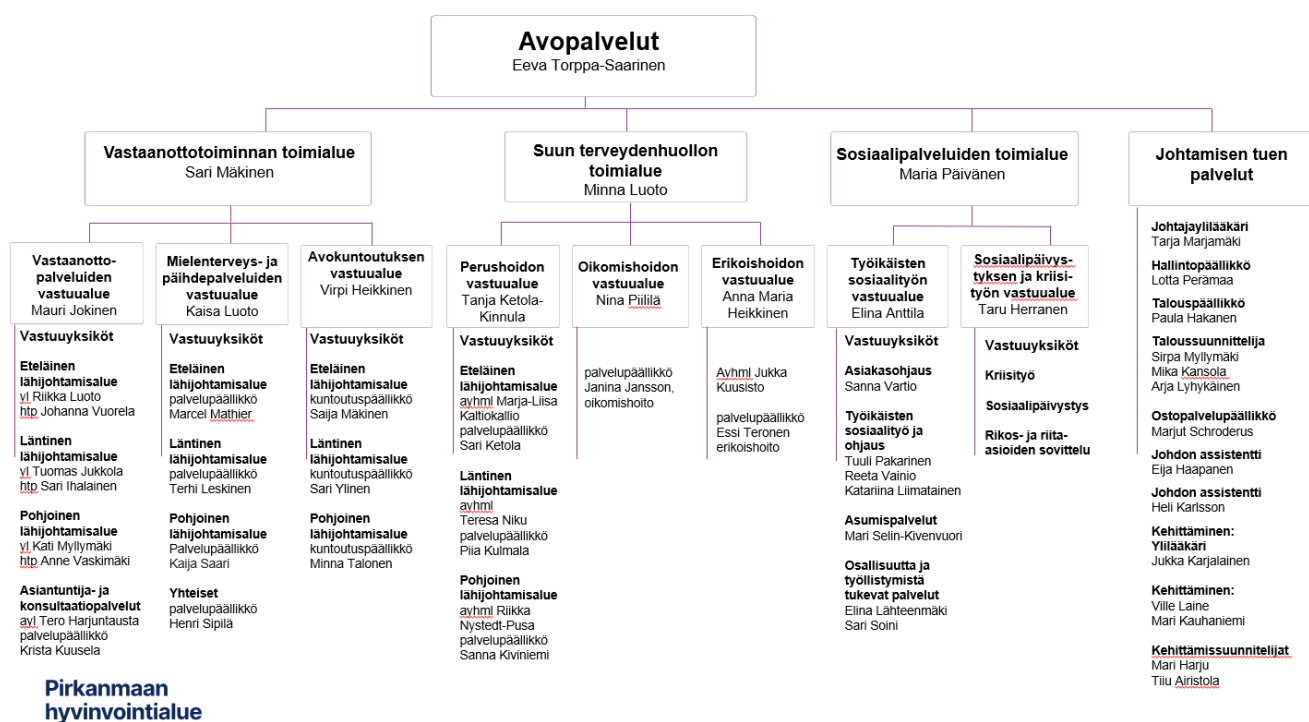
Johtava ohjaaja vastaa oman yksikkönsä turvallisuudesta. Jokaiselle yksikölle tehdään oma turvallisuussuunnitelma ja uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin. Yksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä.

Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Yksikössä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Hai-pro-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa myös koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti. Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29 § valvontailmoituksen tekemisestä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Osallisuutta tukevat palvelut ovat osa osallisuutta ja työllistymistä tukevien palveluiden vastuualuetta. Osallisuutta ja työllistymistä tukevien palveluiden vastuualue kuuluu sosiaalipalvelujen toimialueelle ja avopalvelujen palvelulinjalle.



Osallisuutta tukevissa palveluissa vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä että johtavilla ohjaajilla ja palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammattihenkilöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämisellä. Lähiesihenkilö pitää henkilöstölleen tiimin säännöllisin väliajoin, joissa käydään ajankohtaisia ja omavalvonnallisia asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilölleen. Esihenkilö vie tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

Osallisuutta tukevien palveluiden yksiköstä vastaavat:

- palvelupäällikkö Elina Lähteenmäki, elina.lahteenmaki@pirha.fi, 0403353420
- johtava ohjaaja Leena Haapa-aho, leena.haapa-aho@pirha.fi, 0408063626 (päivätoimintakeskus Huoltsu ja Pähee)
- johtava ohjaaja Mika Harinen, mika.harinen@pirha.fi, 0408063067 (Etsivä työ)
- johtava ohjaaja Joonas Kiviranta, joonas.kiviranta@pirha.fi, 0417300277 (Yhteisösosiaalityö, Toijalan, Viialan ja Nokian päivätoimintakeskukset)

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)

Matalan kynnyksen palveluihin asiakas voi ohjautua itsenäisesti, läheisen, toisen viranomaisen, seurakunnan, kunnan tai 3. sektorin ohjaamana.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluissa huomioidaan asiakkaan etu, mielipide ja yksikölliset tarpeet. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa. Kaikki haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta-/vaaratilanteesta tiedotetaan tarvittaessa myös asiakkaan omaisille.

Osallisuutta tukevien palvelujen perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista. Tämän lisäksi yksikön palaverissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Henkilökunnalla on koulutusta asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja turvallisuuteen. Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen.

Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Lainsäädännöllä turvataan asiakkaan oikeutta määrätä itsestään ja elämästään. Sosiaalityön kaikissa tehtävissä on huomioitava asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä kunnioitettava asiakkaan omia valintoja. Asiakkaiden erilaiset kommunikaatiokeinot/kielet tulee huomioida, kun hänen tahtoaan selvitetään.

Itsemääräämisoikeutta säätelee useat eri lait ja asetukset:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Sosiaalihuoltolaki
- Mielenterveyslaki
- Suomen perustuslaki
- Yhdenvertaisuuslaki

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos tämä ei onnistu, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on erilaisia osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Erilaisista osallisuuden tavoista löytyy osoitteesta [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta)

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Täysi-ikäisten jälkihuollon asiakkailla on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntö- lomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntö-lomakkeet myös pdf-tiedostona. [Asia-kirjajulkisuuskuvaukset - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asia-kirjajulkisuuskuvaukset)

Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäyttöä. [Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja lokitiedot - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakas-ja-potilastietojen-kasittely-ja-lokitiedot)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastietojen käsittelyn perusteena on asiakas- tai hoitosuhde, muu työtehtävä tai muu lakiin perustuva oikeus. Ammattihenkilöt ja muut asiakastietoja työssään käsittelevät henkilöt saavat käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

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
Hatanpääntkatu 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
Hatanpääntkatu 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)

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.

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään yksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen johtava ohjaaja ja palvelupäällikkö selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Lisäksi johtava ohjaaja ja palvelupäällikkö tutustuvat asiakaskirjauksiin ja muodostavat kokonaiskuvan tilanteesta. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@pirha.fi.

Palvelupäällikkö laatii vastauksen muistutukseen yhteistyössä johtavan ohjaajan kanssa. Asia annetaan tiedoksi myös vastuualuejohtajalle.

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Osallisuutta tukevissa palveluissa työskentelee eri tehtävissä 33 henkilöä. Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämistä työntekijöiden ja esihenkilön kesken antavat tietoa henkilöstöressin riittävyydestä. Osallisuutta tukevissa palveluissa sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan ta-pauskohtaisesti. Osallisuutta tukevissa palveluissa ei käytetä vuokratyövoimaa. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan 100 %:n työntekijäressit mahdollisimman hyvin.

Henkilökunnan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki sekä samassa laissa on sijaispätevyyksien määrittelyt. Esihenkilö tarkistaa laillistukset ja sijaispätevyydet. Osallisuutta tukevat palvelut tarjoavat säännöllisesti harjoittelupaikan sosiaalialan opiskelijoille. Tällä osaltaan varmistetaan sosiaalipalvelujen osaavien sijaisten ja työntekijöiden saatavuutta.

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
- tarvittaessa on saatavilla työnohjausta
- jaksamisen tueksi on käytettävissä hyvinvointialueen yhteisesti tarjolla oleva tyhytoiminta
- työntekijöitä osallistetaan yhteisten työtapojen kehittämiseen
- henkilöstöressitilanteesta ja työntekijöiden työhyvinvoinnista välitetään säännöllisesti tietoa myös ylemmälle johdolle.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet, Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma on pidemmän aikavälin suunnitelma, jota tarkennetaan vuosittain. Se käsittää henkilöstön määrällisen ja laadullisen kokonaistarpeen ennakkoinnin, arvioinnin ja määrittelyn. Määrällisen henkilöstösuunnitelman tehtävä on arvioida henkilöstön määrää suhteessa toiminnan muuttuviin tarpeisiin. Rekrytointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa. Henkilökunnan rekrytinnista vastaa esihenkilö tai hänen esihenkilönsä. Heidän tukenaan on hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytinnissa on käytössä Kuntarekry-järjestelmä. Rekrytinnissa periaatteena on ammatillisuuden varmistaminen. Työnhakijat haastatellaan ja tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten täyttyminen. Tehtävään pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioon ottaen tehtävään parhaiten soveltuvat hakijat. Esihenkilön vastuulla on tarkistaa rekrytoitavan henkilön pätevyys (tutkintotodistukset, Terhikki/Suosikki). Rekrytinnissa painottuu ammatillisuuden lisäksi työhistoria, kokemus aikuissosiaalityöstä ja matalan kynnyksen palveluista ja asiakkaista sekä muu osaaminen alalta. Myös kommunikaatiotaitoja arvostetaan. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava tehtävän kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus. Osallisuutta tukevien palvelujen työntekijöiden valinnassa kiinnitetään huomio myös vuorovaikutustaitoihin sekä riittävään kirjalliseen ja suulliseen kielitaitoon.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa esihenkilö ja sekä tiimit. Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä. Osallisuutta tukevien palveluiden perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- asianmukaisen tiedottamisen ennen työhöntuloa
- vastaanotto ja työhön opastus
- organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan tutustuminen
- ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkymiin tutustuminen
- työyhteisön jäseniin tutustuminen

- tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen
- työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, työsuhte-edut ja virkistyspalvelut
- työsuojeluun liittyvät asiat. Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat.

Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään kaikissa asioissa apua ja tukea.

Työnantajalla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Henkilöstön koulutussuunnitelma pohjautuu henkilöstön kehittämissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutus-tilastoa. Koulutuksiin ilmoitaudutaan HR-työpöydän kautta.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työntekijöiden keskuudessa on jonkin verran vaihtuvuutta. Tilannetta seurataan aktiivisesti ja panostetaan sosiaalityöntekijöiden perehdytykseen ja työn tukirakenteisiin.

Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan myönteisellä työnantajakuvalla. Työyksiköissä pyritään tarjoamaan työntekijöille mahdollisimman joustava ja työtä tukeva työympäristö. Mikäli yksikössä on vajetta työntekijöistä, työtehtäviä priorisoidaan esihenkilön valvonnan ja johdon alaisuudessa määrällisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Ongelmien ilmaantuessa pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoiden.

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.

Terveystieteissä 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. Terveystieteiden edellyttäessä, 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)

Osallisuutta tukevissa palveluissa tehdään laaja-alaista yhteistyötä asiakkaiden palvelujen järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään asiakkaiden, läheisten, työikäisten sosiaalityön, sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä Pirkanmaan hyvinvointialueiden eri palvelulinjojen kanssa. Yhteistyötä tehdään myös terveydenhuollon, kunnan, seurakunnan, TE-palveluiden, poliisin, Kelan ja 3 sektorin toimijoiden kanssa. Osallisuutta tukevista palveluista osallistutaan sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaiseen moniammatillisiin yhteistyöpalaveriin sekä kutsutaan eri toimijoita omiin palaveriin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä

tarve tunnistetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa. [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](http://minun.tiimini-toimintamalli-pirha.fi)

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä myös moniammatillinen ja hallintorajat ylittävä asiantuntijoista koostuva STOP-työryhmä. STOP-työryhmä on tarkoitettu paljon päihde- ja mielenterveyspalveluita tarvitseville asiakkaille, jotka hyötyvät yhteisestä, laaja-alaisesta ja moniammatillisesta asiakas-suunnitelmasta, esimerkiksi päihde- ja mielenterveys- sekä asumisen asioissa.

Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella toimii kolme alueellista MARAK-työryhmää. MARAK on vakavan parisuhdeväkivallan riskinarvioinnin ja uhrin auttamisen moniammatillinen menetelmä. MARAK kokoaa alueella toimivat uhrin auttamiseksi työskentelevät viranomaiset ja järjestöt yhteen ja koordinoi uhrille annettavaa tukea. MARAK koostuu systemaattisesta väkivallan riskinarvioinnista. Jos riski on kohonnut, moniammatillinen työryhmä auttaa uhria. Työryhmässä laaditaan moniammatillinen suunnitelma, jonka tarkoitus on parantaa uhrin turvallisuutta. Lisätietoa Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivista MARAK-työryhmistä saa osoitteesta marak.sihteerit@pirha.fi.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Yhteisösosiaalityön ja Etsivän työn yksiköt sijaitsevat Sarviksella osoitteessa, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere. Etsivän työn tilat sijaitsevat G- rapun 1.kerroksessa ja yhteisösosiaalityön H-rapun 2.kerroksessa. Työntekijät työskentelevät 2–8 hengen huoneissa. Huoneissa on pako-ovet ja hälytyspainikkeet. Yksikössä on asiakasvastaanottotilat/-huoneet, asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat, henkilöstön keittiö- ja ruokailutilat sekä kokous- ym. toimistohuoneita ja varastotiloja. Asiakkaita, työntekijöitä tms. yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana. Henkilökunta vastaa oman työpisteensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei ole siivouspalveluiden vastuulla.

Yhteisökeskus L8 sijaitsee osoitteessa Lindforsinkatu 8, 33720 Tampere. Toimitiloissa työskentelee eri toimijoita. Työntekijät työskentelevät 1–2 hengen huoneissa. Huoneissa on pako-ovet ja hälytyspainikkeet. Yksikössä on asiakasvastaanottotilat/-huoneet, asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat, henkilöstön keittiö- ja ruokailutilat sekä kokous- ym. toimistohuoneita ja varastotiloja. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä.

Kohtaamispaikka Narikka/Valkeakoski sijaitsee osoitteessa Apiankatu 4, 37600 Valkeakoski. Tilojen toiminnasta vastaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Valkeakosken kaupungilta. Tilat sijaitsevat linja-autoaseman alakerrassa. Tiloissa on keittiötila ja asiakastila sekä kaksi huonetta, jotka eivät ole. WC-tilat sijaitsevat kohtaamispaikan ulkopuolella, linja-autoaseman aulan toisella puolen, käynti WC-tiloihin sisäkautta.

Kohtaamispaikka Narikka/Akaa sijaitsee osoitteessa Kirkkotori 10, 37800 Akaa. Tilojen toiminnasta vastaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu yksityiseltä vuokranantajalta. Tiloissa sijaitsee pieni keittiö, siivoushuone, yleinen asiakastila ja toimistohuone. Toimistohuoneesta ei ole varauuskäyntiä. Hälytysnappi käytössä. Asiakkaille ja henkilöstölle yhteiset WC-tilat sijaitsevat rakennuksen käytävällä.

Nokian päihdeasumisyksikkö toimii osoitteessa Välikatu 2, 37100 Nokia. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Nokian kaupungilta. Nokian päiväkeskuksen rakennus on vanha ja osin erittäin huonokuntoinen sekä nykyiseen käyttöönsä epäkäytännöllinen

ja jopa asiakas- ja työturvallisuuden kannalta epätarkoituksenmukainen. Tilapalvelujen kanssa on keskusteltu uuden toimitilan etsimisestä varten nykyisen vuokrasopimuksen päättyessä. Päiväkeskus toimii talon alakerrassa ja yläkerrassa toimii Nokian päihdeasumisyksikkö. Päiväkeskuksessa on keittiö, asiakastila ja pieni työtila työntekijöille. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä.

Akaan Toijalan päivätoimintakeskus sijaitsee osoitteessa Meijerintie 1, 37800 Akaa. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu yksityiseltä vuokranantajalta. Päivätoimintakeskuksessa on päivätoimintakeskustoiminnan tila, keittiö, ryhmätyöhuone, pesu- ja pyykkitila, asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat ja työntekijän työtila. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä. Työntekijän huoneessa on pako-ovi ja hälytysnappi.

Akaan Viialan päivätoimintakeskus sijaitsee osoitteessa Parkkitie 7, 37800 Akaa. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Akaan kaupungilta. Päivätoimintakeskuksessa on keittiö, päivätoiminnantila, työntekijän huone, sauna, pukuhuone, pyykkitila, asiakas WC ja henkilökunnan WC. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä. Työntekijän huoneessa on pako-ovi ja hälytysnappi.

Päivätoimintakeskus Huoltsu sijaitsee osoitteessa Tampereen valtatie 23, 33100 Tampere. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Tampereen kaupungilta. Päivätoimintakeskuksessa on asiakasvastaanottolilat/-huoneet, toimistohuone, keittiö, ruokatila, päivä-sali, nukkumishuone, pyykkihuone, suihku, asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat. Pyykkihuonetta ja asiakkaiden nukkumistilaa lukuun ottamatta huoneissa on poistumisovet. Työntekijöillä hälytysjärjestelmä käytössä. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä.

Päivätoimintakeskus Pähee sijaitsee osoitteessa Muotialantie 38, 33800 Tampere. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Kotilinnasäätiö sr:ltä. Yksikössä on ruokatila, ryhmättila, asiakasvastaanottohuone, toimistohuone, keittiö, pyykkikomero, puku/vaatehuone, asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat ja henkilöstön keittiö- ja ruokailutila. Asiakasvastaanottolilassa on pako-ovi ja työntekijöillä on hälytysjärjestelmä käytössä. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](https://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 tietoturva-vastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Päivätoimintakeskus Huoltsussa on käytössä tallentava kameravalvonta piha-alueilla. Lisäksi tallentamaton kameravalvonta on yleisellä käytävällä sekä asiakasturvallisuuden turvaamiseksi lepo- huoneissa. Kameravalvonnasta on informoitu kyltein. Kameravalvontaa seurataan sosiaaliohjaajan työhuoneessa. Työhuone on lukittu ja näyttö on tummennettu siten, että ulkopuoliset eivät kameraa pääse seuraamaan. Valvontakameratallenteita pääsee selaamaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tila- palvelujen kameravastaava.

Tietosuoja on huomioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisessä ja yksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä sekä huolehtimaan asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Asiakastiedon välittämiseen on jokaisella käytössä suojattu sähköposti. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisiltä verkkosivuilta löytyy tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä tärkeitä ohjeita sekä toimintaa ohjaavia suunnitelmia sekä tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan. Sivustolla on myös Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja-asiantuntijoiden yhteystiedot ja hyödyllisiä linkkejä sekä ajan- kohtaista tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän tulee käydä Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus. Merkintä kurssin suorittamisesta tallentuu Pirkanmaan hyvinvointialueen hr-järjestelmään.

Lisäksi henkilöstön tulee osallistua alan sisäisiin tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin koulutuksiin soveltuvien osien. Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa.

Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Lisäksi esihenkilö tuo työkokouksiin yksikkökohtaista tietoa. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta vastaa esihenkilö.

Käytössä on sosiaalihuollon yhteinen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

Osallisuutta tukevissa palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa yksiköiden tiloissa eikä säilytetä lääkevalmisteita. Asiakkaiden lääkehoito ja siihen liittyvä seuranta toteutetaan terveydenhuollossa.

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

Hygieniäkäytännöt

Osallisuutta tukevissa palveluissa noudatetaan hygieniahoitajilta saatuja ohjeistuksia. Tarvittaessa työntekijöitä perehdytetään käytäntöihin tartuntatautilanteen mukaan. Esihenkilö varmistaa, että ajankohtaiset tiedot ovat henkilökunnan käytössä. Henkilökuntaa opastetaan hyvästä käsihygieniasta. Käsidesit ovat käytössä toimipisteissä ja asiakaskäynneillä. Asiakaskäynneillä on tarvittaessa mukana suu-nenäsuojia, kertakäyttökäsineitä ja kengänsuojukset. Lisäksi mahdollistetaan säännöllinen tietokonenäppäinten ja puhelinten pyyhintä niille tarkoitetuilla desinfiointiliinoilla.

Infektioiden torjunta

Pirkanmaan hyvinvointialueella Tays:in infektiyksikön asiantuntijat ja Pirkanmaan hyvinvointialueen muissa yksiköissä työskentelevät hygienia- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat ja tukevat tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

Päivätoimintakeskusten henkilöstöllä on mahdollisuus saada työterveyshuollosta hepatiittirokotteet.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitosopimuksin. 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.

Häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta ilmoitetaan 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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kaksi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää, joista useita eri versioita. Loppuvuodesta 2024 alkaen Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmä vaihtuu yhteen yhteiseen asiakastietojärjestelmään, Sagaan.

Effica- ja ProConsona-asiakastietojärjestelmien ohjeistus ja kirjaamiskoulutukset ovat perehdytyksen tukena. Tukena ovat myös työikäisten sosiaalipalveluiden yhteiset kirjaamisvalmentajat.

Osallisuutta tukevissa palveluissa sosiaaliohjaajien perehdytysmateriaalina ovat kirjaamiseen liittyvä sähköinen koulutus, Sosiaalihuollon kirjaaminen, joka löytyy Moodle-alustalta [Kurssi: Sosiaalihuollon kirjaaminen | Pirha Moodle](#). Lisäksi henkilöstöltä edellytetään osallistumista Kelan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -verkkokouluun [Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -verkkokoulu - Sote-ammattilaiset - Kanta.fi](#). Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaukset tehdään viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän tulee käydä Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus. Merkintä kurssin suorittamisesta tallentuu Pirkanmaan hyvinvointialueen hr-järjestelmään.

Lisäksi henkilöstön tulee osallistua alan sisäisiin tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin koulutuksiin soveltuvien osien. Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Esihenkilö tuo työkokouksiin lisäksi yksikkökohtaista tietoa. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta vastaa esihenkilö.

Käytössä on sosiaalihuollon yhteinen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Katja Rajala, tietoturvavastaava@pirha.fi

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- 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.

Osallisuutta tukevissa palveluissa palautetta kerätään edellä kuvatun laisesti. Lisäksi kaikissa toimipisteissä on mahdollisuus jättää palautetta suullisesti ja kirjallisesti. Asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksittäisen työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta palveluyksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluüksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä.

Tavoitteena on tunnistaa ennakkoiden 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 merkittävyden 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 turvallisuustilaisuus)

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

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

Osallisuutta tukevien palvelujen palvelupäällikkö ja johtavat ohjaajat vastaavat toimintojen riskienhallinnasta.

Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan. Riskienhallinta on organisoitu osallisuutta tukevissa palveluissa seuraavasti:

- Lähiesihenkilöt laativat riskienhallinto-ohjelmisto Granitessa henkilöstönsä kanssa arvioinnin omien yksikköjensä riskeistä. Graniten tiedot menevät tiedoksi työsuojelupäälliköille, jotka

tarvittaessa ovat yksiköihin yhteydessä. Lähiesihenkilö raportoi Graniten arvioinnin tulokset omalle esihenkilölleen, eli palvelupäällikölle.

- Jokaisesta asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietosuoja- tai tietoturvaloukkaukseen liittyvästä tapahtumasta tai läheltäpiti-tapahtumasta tulee kirjata HaiPro-ilmoitus. Lähiesihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä. Palvelupäällikkö seuraa HaiPro-ilmoituksia.. Palvelupäällikkö raportoi HaiPro-järjestelmästä nousevat ilmiöt vastuualueajohtajalle ja toimialuejohtajalle.
- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen.

Toimintayksikön asiakasturvallisuuden keskeiset riskit ja riskien tunnistaminen

Osallisuutta tukevissa palveluissa riskienhallinnan perustana on koko työyhteisössä jaettu ymmärrys turvallisuuskulttuurista. Tiimityö on vahvaa ja pitkäaikainen kokemus yhdistyy organisaation yhteisiin toimintakäytänteisiin. Näin pyritään varmistamaan asiakkaiden saaman palvelun laatu ja myös yksiköiden turvallisuus. Yksikössä jokainen kantaa vastuun siitä, että yhdessä sovittuja toimintakäytänteitä noudatetaan ja mahdolliset epäkohdat tai tunnistetut uudet riskit tunnistetaan ja raportoidaan sovitusti.

Osallisuutta tukevissa palveluissa suurimmat tunnistetut riskit liittyvät päihtyneiden asiakkaiden käyttäytymiseen liittyvään uhkaavuuteen ja väkivaltaisuuteen. Uhkaava käyttäytyminen voi kohdistua sekä toisiin asiakkaisiin että työntekijöihin. Tilanteita pyritään tämän vuoksi ennakoimaan ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä eri tiimien kesken tai vartijan/poliisin kanssa. Riskejä liittyy em. tilanteissa myös asiakkaiden toimintaan itseään kohtaan – voi tapahtua esim. tapaturmia tai yliannostuksia. Asiakkaan tilannetta arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa ollaan yhteydessä esimerkiksi hätäkeskukseen lisäavun saamiseksi asiakkaalle ja hänen toimittamiseksi palvelutarpeensa mukaisesti palveluihin. Työntekijöitä on ohjeistettu ottamaan vakavasti myös suullisesti, puhelimitse tai sähköisesti (sähköposti, chat) tulevat uhkaukset. Kaikista uhkaavista tilanteista, myös suullisesti tehdyistä uhkauksista tulee aina tehdä HaiPro-ilmoitus. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisten ohjeiden mukaisesti.

Osassa palveluyksiköissä työntekijät toimivat toimistoissa kokonaan yksin tai yksin oman ammattikuntansa edustajana ja tilojen soveltuvuudessa on eroja. Liikkuvan työn lisääntyessä työntekijöiden tulee olla tietoinen eri toimipisteiden turvallisuusjärjestelyistä ja niiden tulee olla selkeästi saatavilla ja kuvattuja kussakin toimipisteessä.

Etsivä työssä tehdään jalkautuvaa kenttätöitä, jossa väkivallan uhka on aina läsnä. Jatkuva valppaana olo ympäristön suhteen on kuluttavaa. Kentän arvaamattomat ja ennakoimattomat tilanteet aiheuttavat kuormitusta, koska tilanteet voivat muuttua nopeasti. Työntekijöiden poissaolot haastavat työparityöskentelyä kenttätöissä.

Osallisuutta tukevista palveluista tehdään myös kotikäyntejä monenlaisissa tilanteissa asiakkaiden tarpeet huomioiden. Kotikäynneille mennään aina työparin kanssa. Kotikäyntityöskentelyyn on laadittu oma ohjeistus hyvinvointialueella.

Henkilöstön poissaolot aiheuttavat riskejä palvelutuotantoon. Samaan aikaan ja samaan yksikköön kohdistuvat lyhyetkin poissaolot voivat vaarantaa asiakasturvallisuutta. Poissaolojen varalle on yksiköissä laadittu suunnitelmia, jotta asiakasturvallisuudessa olevat poikkeamat jäivät mahdollisimman pieniksi.

Puutteellinen perehdytys voi tuottaa ongelmia asiakasturvallisuuteen, mikäli siihen ei ole järjestetty riittävästi aikaa. Perehdytys on jatkuva prosessi ja se on myös työntekijän vastuulla. Työntekijän tehtävänä on selvittää asioita aktiivisesti.

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 vastuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

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

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §), 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 Pirkanmaan hyvinvointialueen internetsivujen sähköisen järjestelmän kautta <https://pirha.fi/sosiaalipalvelut-aikuisille>. Huoli-ilmoitus on viranomaisen työtehtävään kuuluvaa, mutta sen voi tehdä myös kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Asiakaskunnan päihteidenkäyttö ja moninaiset mielenterveys- ja käytösongelmat ovat haasteena turvallisen toimintaympäristön luomiselle. Osallisuutta tukevien palvelujen riskienhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset epäkohdat. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista (päihtymystila, aggressiivisuus) 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. Kenttätyön, kotikäyntityön ja asiakasvastaanottotilanteiden riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Väkivallan riskiä pyritään vähentämään hyvällä asiakaspalvelulla, ammattitaitoisella henkilökunnalla ja toimivilla tiloilla. Näiden lisäksi rajoitetaan asiakkaiden väkivaltaista käyttäytymistä, kaupankäyntiä, terä- tai muiden aseiden, aseina käytettävien esineiden hallussapitoa palveluissa olon ajan. Tilanteita ennaltaehkäistään puuttumalla hyvissä ajoin häiriöihin ja ristiriitatilanteisiin puhuttelemalla ja rauhoittamalla asiakasta työntekijän oma turvallisuus varmistaen. Henkilökunnalla on turvallisuussyistä oikeus poistaa em. tavalla käyttäytyvä asiakas yksikön tiloista.

Vartijapalvelu on käytettävissä tarpeen ja henkilökunnan tekemän tilannearvion mukaan. Virkavalta kutsutaan paikalle tarvittaessa ja fyysisen väkivallan sattuessa.

Osassa yksiköistä on valvontakamerat, jotka toimivat apuvälineenä turvallisuuden varmistamisessa, järjestyksen ylläpidossa sekä asiakkaiden toiminnan ja voinnin seurannassa. Tallentavasta videokamerajärjestelmästä on laadittu erillinen rekisteriseloste ja ohjeistus henkilökunnalle. Kontaminoituneet eli liikkeeseen käytettävät välineet hävitetään ohjeistuksen mukaisesti särmäjätteisiin.

Osallisuutta tukevien palvelujen riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- kotikäynnit ja kenttätyö tehdään työpareittain
- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet
- työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta (esim. aggressiivinen tai päihtynyt asiakas/omaisen, hygienia, tartuntataudit)
- työntekijät käyttävät työpaikalla sekä asiakaskäynneillä henkilökortteja. Etsivän työn kenttätyössä on käytössä Pirkanmaan hyvinvointialueen etsivän työn tunnisteiliivit

- asiakasvastaanottoiloissa on hälytysnapit ja jokaisen työntekijän tulee tallentaa puhelimeensa vartijan yhteystiedot, osassa yksiköistä työntekijöillä on päällekkäushälytin
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- asiakastilat pidetään tarpeen mukaan lukittuina
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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.

Riskien tai esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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 kasvotusten. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta voidaan asettaa tutkimusryhmä toimialuejohdon toimesta vastuualueen johtotiimin esityksen pohjalta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan prosessin kulusta.

Työntekijöitä perehdytetään HaiPron käyttöön riittävällä tavalla. Osallisuutta tukevissa palveluissa ilmoitustasoina ovat esihenkilöt ja vastuualuejohtaja, joka vie tarvittaessa vakavat vaaratilanteet ylemmälle johdolle käsiteltäväksi. Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

Osallisuutta tukevissa palveluissa 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. Tarvittaessa käytetään myös työterveyshuollon palveluita.

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.

Osallisuutta tukevat palvelut eivät yksikkönä kilpailuta tai hanki ostopalvelua. Vartiointi, Voimian ruokapalvelut, siivouspalvelut on kilpailutettu Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Varautumisen avulla varmistetaan organisaation kyky toimia mahdollisimman häiriöttömästi sekä huolehtia mahdollisista uusista ja poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Varautumiseen kuuluu valmiussuunnittelu, jatkuvuuden hallinta, henkilöstön kouluttaminen ja valmiusharjoitukset. Henkilökunnan perehdyttäminen, koulutus ja osaamisen kehittäminen ovat osa turvallisuustyötä ja perusta sille, että kaikista tilanteista selvitään.

Osallisuutta tukevissa palveluissa kannustetaan henkilöstöä valppauteen varautumisenkin osalta. Kriittisen infrastruktuurin häiriöiden varalta varautuminen tarkoittaa sähkö-, vesi-, lämpö ja tietoliikenneyhteyksien häiriöihin varautumista.

Avopalvelut kirjoittavat vuoden 2024 aikana linjakohtaisen valmiussuunnitelman.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu osallisuutta tukevien palveluiden yksiköiden henkilökunnan kokouksissa sekä yhteisökokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi osallisuutta tukevien palveluiden arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään osallisuutta tukevien palveluiden yksikköjen vastuuhenkilöiden toimesta läpi henkilökunta- ja yhteisökokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen.

Yksikön vastuuhenkilö huolehtii ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan yksikön arjessa.

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Oma- valvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen oma-
valvontasuunnitelman pohja päivitetään oma-
valvonta- ja laatuasi-
antuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja oma-
valvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön oma-
valvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämis-
toimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen oma-
valvonnan toimintamallien tai palaut-
teiden perusteella. Oma-
valvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Oma- valvontasuunnitelman hyväksyntä

Oma-
valvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Oma- valvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 30.9.2024 Tampere
Palveluyksikön vastuhenkilö Palvelupäällikkö Elina Lähteenmäki
Toimialuejohtaja Maria Päivänen sosiaalipalveluiden toimialue



Seuraa meitä somessa.