

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Pakolaisten sosiaalityö ja -ohjaus
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 | Omaevalvontasuunnitelman laatiminen | 6 |
| 3 | Asiakas- ja potilasturvallisuus | 8 |
| 3.1 | Palvelujen laadulliset edellytykset | 8 |
| 3.2 | Vastuu palvelujen laadusta | 11 |
| 3.3 | Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet | 12 |
| 3.4 | Muistutusten käsittely | 16 |
| 3.5 | Henkilöstö | 17 |
| 3.6 | Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta | 19 |
| 3.7 | Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi | 20 |
| 3.8 | Toimitilat ja välineet | 22 |
| 3.9 | Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö | 22 |
| 3.10 | Infektioiden torjunta | 24 |
| 3.11 | Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat | 25 |
| 3.13 | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen | 27 |
| 4 | Omaevalvonnan riskien hallinta | 28 |
| 4.1 | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen | 28 |
| 4.3 | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen | 32 |
| 4.4 | Ostopalvelut ja alihankinta | 33 |
| 4.5 | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta | 35 |
| 5 | Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 36 |
| 5.1 | Toimeenpano | 36 |
| 5.2 | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 36 |
| 6 | Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä | 37 |

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>Pakolaistyön tiimi, työikäisten sosiaalityö ja -ohjaus</p> |
| <p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Palvelupäällikkö Katariina Liimatainen, katariina.liimatainen@pirha.fi Sarvis, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere</p> |
| <p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Pakolaistyön tiimin asiakkaina ovat 18–64-vuotiaat kansainvälistä suojelua saavat, joilla on sosiaalityön tai -ohjauksen tarve.</p> |

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen osana toimivan pakolaistyön tiimin tavoitteena on edistää kansainvälistä suojelua saavien ja sosiaalityön ja -ohjauksen tarpeessa olevien asiakkaiden kotoutumista, itsenäistä selviytymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Pakolaistyössä asiakas saa tukea mm. asumiseen, toimeentuloon, työhön ja koulutukseen liittyvissä asioissa. Pakolaistiimin sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja monikieliset ohjaajat ovat asiakkaiden tukena muuttuvissa ja haastavissa elämäntilanteissa. Tukitoimet määritellään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan asiakassuunnitelmassa.

Pakolaistyön tiimissä tuotetaan sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja monikielisen ohjauksen palveluja

Sosiaalityö

- Sosiaalityön palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Sosiaalityöntekijät toimivat erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijöinä ja edistävät kokonaisvaltaisesti asiakkaiden hyvinvointia ja kotoutumista
- Sosiaalityön palvelussa
- edistetään yksilöiden ja yhteisöjen kokonaisvaltaista hyvinvointia,
- vastataan sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen,
- suunnitelmallinen asiakas- ja asiantuntijatyö
- seurataan ja arvioidaan työn vaikutuksia
- Sosiaalityön palveluun kuuluu rakenteellinen sosiaalityö, konsultaatio ja toimiminen Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisissa ja valtakunnallisissa pakolaistyöhön ja maahanmuuttoon liittyvissä asiantuntijaverkostoissa.

Sosiaaliohjaus

- Sosiaaliohjauksen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka ovat sosiaalialan ammattihenkilön arvion mukaan sosiaaliohjauksen tarpeessa.
- Sosiaaliohjaaja työskentelee asiakasta lähellä asiakkaan omassa toimintaympäristössään asiakassuunnitelman mukaisesti
- Sosiaaliohjaaja voi toimia myös tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijänä ja erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän työparina
- Sosiaaliohjauksen palveluun kuuluu rakenteellinen sosiaalityö, konsultaatio ja toimiminen Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisissa ja valtakunnallisissa pakolaistyöhön ja maahanmuuttoon liittyvissä asiantuntijaverkostoissa.

Monikielinen ohjaus

- Ohjauksen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka ovat sosiaalityöntekijän tai ohjaajan arvion mukaan monikielisen ohjauksen tarpeessa.
- Ohjaustyössä työskennellään asiakasta lähellä hänen omassa toimintaympäristössään asiakassuunnitelman mukaisesti

Palvelut toteutetaan sekä lähi- että etäpalveluna huomioiden asiakkaiden toiveet ja digitaidot. Asiakkaita tavataan Pirkanmaan alueen eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä ja asiakkaiden omissa elinympäristöissä, kuten asiakkaiden kotona.

Palvelua tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella kattaten kaikki Pirkanmaan 23 kuntaa.

Ostopalvelut

Pakolaistyön tiimin asiakkaille tarjotaan tarvittaessa ostopalveluna asumispalveluja ja sosiaalista kuntoutusta.

Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Toiminta-ajatus ja arvot

Pakolaistyön tiimissä edistetään kansainvälistä suojelua saavien ja sosiaalipalvelujen tarpeessa olevien asiakkaiden kotoutumista ja itsenäistä selviytymistä. Yksikössä tarjotaan työkäisille kotoutujille sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalityön ja -ohjauksen palveluita, joilla edistetään henkilön ja perheen elämänhallintaa ja kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Yksikössä tarjotaan sosiaalipalveluja eriarvoisuuden ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaalihuoltolain rinnalla toimintaa ohjaa Laki kotoutumisen edistämisestä.

Pakolaistyön tiimissä Maahanmuuttajataustaisten ihmiskaupan uhrien ja paperittomien asiakkaiden osalta sovelletaan ministeriöiden asettamia toimintaohjeistuksia ja lainsäädäntöä hyvinvointialueella.

Kunnissa kotoutumista edistävää työtä tehdään peruspalveluiden lisäksi kotoutumisen alkuvaiheen palveluiden ja kotoutumiskoordinaattoreiden toimesta. Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten kotoutumista edistävää sosiaalityötä ja –ohjausta toteuttaa pakolaistyön tiimi. Kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tulisi kuitenkin olla saavutettavia kielitaidosta huolimatta. Osaamista on pyritty jalkauttamaan kaikille palvelulinjoille, jotta asiakkaat pääsisivät esteettömästi palveluiden piiriin. Yhteistyötä tehdään eri toimijoiden välillä tiiviisti ja monialaisesti kotoutumisen edistämiseksi.

Pirkanmaan kunnat ovat sitoutuneet ottamaan alueelleen kiintiöpakolaisia. Kunnat myöntävät myös kuntapaikkoja turvapaikkahaun kautta oleskeluluvan saaneille henkilöille, joilla saattaa olla myös erityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tarpeita. Lisäksi alueelle muuttaa itsenäisesti henkilöitä, joilla on oikeus kotoutumispalveluihin. Kuntien ja Pirkanmaan hyvinvointialueen kotoutumista edistävien palvelujen tehtävänä on ohjauksen ja neuvonnan lisäksi varmistaa alkuvaiheessa maahanmuuttajataustaisten asukkaiden palveluihin pääsy ja tarvittavien palveluiden järjestäminen tai niihin ohjaaminen. Kotoutumisajalla oleville maahanmuuttaja-asiakkaille tehdään tarvittaessa yhteistyössä kotoutumissuunnitelma.

Tiimin arvot liittyvät työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Yksikössä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti, joita ovat ihmislähtöisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Pakolaistiimin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat määritelleet oman yksikkönsä arvot, joita ovat:

Yhdenvertaisuus ja ihmisoikeudet: Kaikilla on samat ihmisoikeudet ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen mahdollisuudet, riippumatta kansalaisuudesta, etnisestä alkuperästä, seksuaalisesta suuntautumisesta, iästä, sukupuolesta, vammasta, sairaudesta tai muusta näihin rinnastettavasta syystä.

Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys: mahdollistetaan erilaisten käyttäjien, esimerkiksi lukutaidottomien ja muita erityistarpeita omaavien henkilöiden, yhdenvertainen pääsy ja käyttö palveluihin ja järjestelmiin.

Syriäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen: Asiakkaiden kanssa työskennellään aktiivisesti ja heille haetaan heidän tarvitsemiaan palveluita sekä yritetään saada heidät kiinnittymään yhteiskuntaan. Asiakasta motivoidaan huolehtimaan itsestään. Asiakasta kannustetaan kansalais- tai yhteiskunnalliseen osallisuuteen

Syrjinnän ja väkivallan vastustaminen: Fyysiseen ja psyykkiseen väkivaltaan puututaan systemaattisesti ja väkivaltaa vastaan toimitaan aktiivisesti. Jokaisen tulee kunnioittaa asiakkaan oikeutta turvalliseen asiointiin ja henkilökunnan oikeutta turvalliseen työskentelyyn.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palvelupäällikkö Katariina Liimatainen. Omavalvontasuunnitelman tekemisessä ovat lisäksi olleet mukana palvelupäälliköt Elina Lähteenmäki, Sanna Vartio, Tuuli Pakarinen, Mari Selin-Kivenvuori ja Reeta Vainio, pakolaistyön tiimin johtava sosiaalityöntekijä Nelli Niemistö ja henkilöstö. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilöt ja yhteystiedot

palvelupäällikkö Katariina Liimatainen, katariina.liimatainen@pirha.fi, 040 133 6305

johtava sosiaalityöntekijä Nelli Niemistö, nelly.niemisto@pirha.fi, 040 182 2051

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikköön perustetaan omavalvontasuunnitelmien päivittämiseen oma työryhmänsä, johon tullaan valitsemaan jäseniä eri tiimeistä, asiakastyötä tekevästä sosiaalihuollon ammattilaisista, lähiesihenkilöistä ja muusta johdosta. Työryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuodessa ja omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Työryhmä ottaa työskentelyssään huomioon asiakkailta, läheisiltä ja yhteistyökumppaneilta nousseen palautteen. 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. Pakolaistyön tiimin palveluyksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä henkilökunnan toimitiloissa, asiakastiloissa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen internet-sivuilla

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Pakolaistyön tiimin 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.

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)

Pakolaistyön tiimin asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen 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

Pakolaistyön tiimissä on asetettu seuraavat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat:

Asiakkaalla on oikeus sosiaalityön ja -ohjauksen laadukkaaseen palveluun: Varmistetaan suunniteltujen sosiaali- ja terveystalvelujen toteutuminen ja riittävyys sekä riittävä arjen tuki yhteistyössä kunnan toimijoiden ja muun asiakkaan verkoston kanssa.

Asiakkaalla on oikeus arvioida palveluita ja osallistua niiden kehittämiseen: Pyydetään aktiivisesti palautetta yhteistyöstä ja kehitetään palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa. Rohkaistaan asiakkaita kansalaisvaikuttamisen foorumeille. Huolehditaan siitä, että asiakas on tietoinen mahdollisuudestaan hakea muutosta saamiinsa etuuksiin ja palveluihin ja autetaan asiakasta tarvittaessa muutoksen hakemisessa.

Palveluiden laadun varmistaminen

Palveluiden laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa. Arviointi tapahtuu palvelutarpeenarvointien ja asiakassuunnitelmien tekemisen tai päivittämisen yhteydessä. Näissä kohtaamisissa arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä asetettujen tavoitteiden toteutumista ja sitä, miten palvelut ovat auttaneet asiakasta. Palveluiden vaikuttavuutta ei tällä hetkellä arvioida erillisillä mittareilla vaan arvio perustuu työntekijän ja asiakkaan näemykseen palveluista saadusta hyödystä suhteessa asiakkaan yksilölliseen elämäntilanteeseen.

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.

Pakolaistyön tiimissä palvelujen laatua varmistetaan jatkuvalla arvioinnilla ja omavalvonnalla. Mikäli palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia, henkilöstö ottaa asian puheeksi oman esihenkilön, johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tarvittaessa johtava sosiaalityöntekijä on yhteydessä palvelupäällikköön, joka vastaa palvelujen laadusta.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. 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.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

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

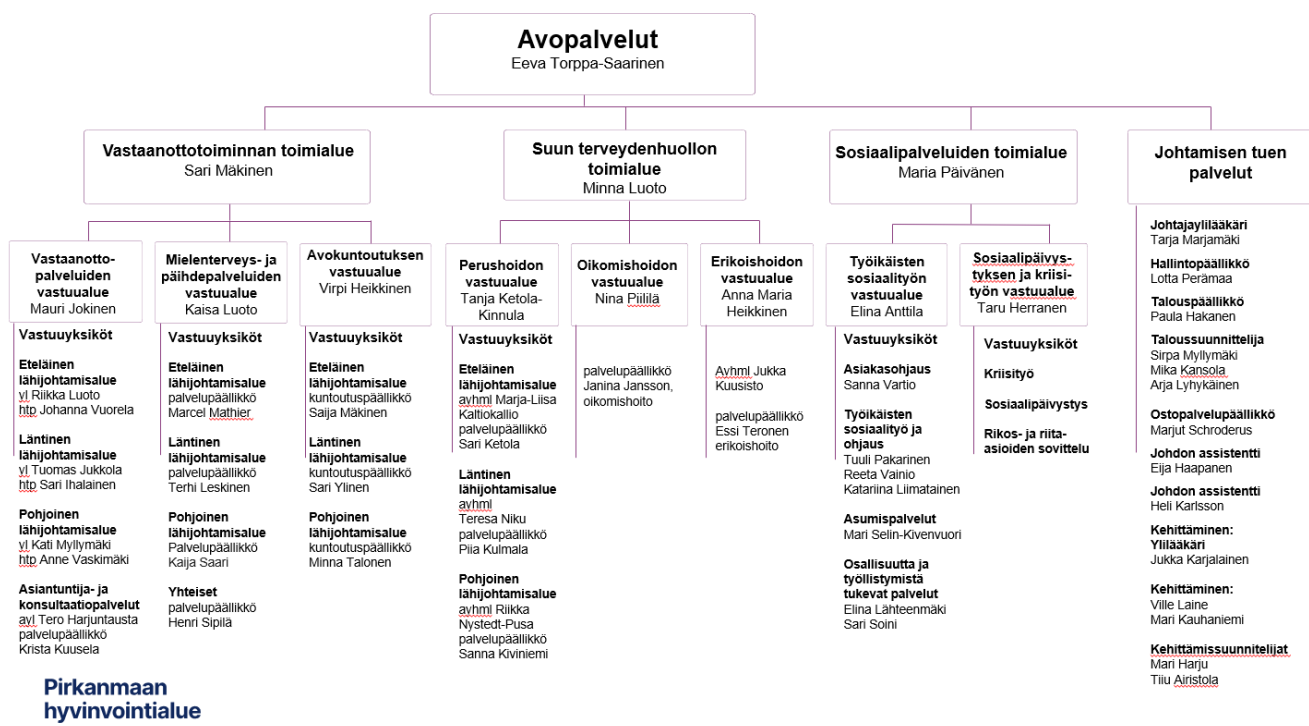
säännöllisesti turvallisuuskävelyitä ja jokaisessa toimipisteessä on nimetty työturvallisuusasioista vastaava työpari. Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuden liittyvissä asioissa.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Yksikössä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Haipro-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa myös koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti.

Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29 § valvontailmoituksen tekemisestä. Valvontalakiin perehdyttäminen kuuluu pakolaistyön tiimin perehdytysuunnitelmaan.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pakolaistyön tiimi on osa työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuualuetta. Työikäisten sosiaalityö ja -ohjauksen vastuualue kuuluu sosiaalipalvelujen toimialueelle ja avopalvelujen palvelulinjalle.



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

Pakolaistyön tiimissä vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä että johtavalla sosiaalityöntekijällä ja palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammattillinen esihenkilöyys. Yksikön lähiesihenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämällä. Lähiesihenkilö pitää henkilöstölleen tiimin säännöllisin väliajoin, joissa käsitellään ajankohtaisia ja omavalvonnallisia asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilölleen. Esihenkilöt vievät tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatueroista.

Pakolaistyön tiimin toiminnasta vastaavat:

- palvelupäällikkö Katarina Liimatainen, katarina.liimatainen@pirha.fi, 0401336305
- johtava sosiaalityöntekijä Nelli Niemistö, nelly.niemisto@pirha.fi, 040 182 2051

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Tarve palvelutarpeen arvioimiseksi alkaa usein asiakkaan tai asiakkaan läheisen tai verkoston yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa arviointiin otetaan mukaan myös hänen omaisensa tai verkostonsa jäsen tai muu asiakkaan asiaan liittyvä toimija. Asiakkaan läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja asiakkaalle on kerrottava erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista. Selvitys arvioinnista on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava erityisesti, kun kyseessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitseva henkilö.

Palvelutarpeen arviointiin kirjataan asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö.

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelua koskevaan asiakassuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

Asiakassuunnitelmää laadittaessa korostetaan asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja asiakasnäkökulmaa. Palveluyksikön sosiaalihuollon ammattihenkilöt laativat yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelman, jossa:

- toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan, asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
- tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen
- mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan
- kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen
- toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan
- asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakas päättää itse asioistaan. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt eivät tuomitse ja ovat apuna myös niissä negatiivisissa seurauksissa, joita asiakkaan mahdollinen ei-toivottu toiminta aiheuttaa. Asiakas määrittää itse avun tarpeensa ja asiakkaan omaehtoista selviytymistä tuetaan. Tavoitteisiin päästään muun muassa tasavertaisella keskustelulla asiakkaan tarpeista ja mahdollisuuksista, vastavuoroisella dialogilla, asiakkaan asiantuntemuksen huomioimisella ja resurssien hyödyntämisellä kollektiivisesti.

Asiakkaita pyritään aktiivisesti ottamaan mukaan osallistumismahdollisuuksien kehittämiseen. Kehittämislaloite voi tulla myös asiakkailta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Pakolaistyön tiimin 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-kirjajulkisuuskuvaus - pirha.fi](http://Asia-kirjajulkisuuskuvaus-pirha.fi)

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

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.

Asiakkaan kohtelu

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta ja tilanne selvitetään välittömästi.

Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Asiakkaille turvataan oikeus hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Kaikkeen syrjivään, rasistiseen tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen puututaan puheeksi ottamisen keinoin.

Kaikessa toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan asiakkaan kanssa. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta kirjataan HaiPro-järjestelmään asiakasturvallisuusilmoitus.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

Asiakkaan osallisuus

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

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita

henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Nuoren ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 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)

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään yksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen johtava sosiaalityöntekijä ja palvelupäällikkö selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Lisäksi johtava sosiaalityöntekijä 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 sosiaalityöntekijän kanssa. Asia annetaan tiedoksi myös vastuualuejohtajalle.

3.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Pakolaistyön tiimissä työskentelee yksikön lähiesihenkilö johtava sosiaalityöntekijä, viisi (5) sosiaalityöntekijää, kaksi (2) sosiaaliohjaajaa, kaksi (2) monikielistä ohjaajaa, yksi (1) terveydenhoitaja ja yksi (1) vastaava sairaanhoitaja. Työtä tehdään pääsääntöisesti virka-ajan puitteissa.

Pakolaistyön tiimissä sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Pakolaistyön tiimissä ei käytetä vuokratyövoimaa. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan työntekijäresurssit mahdollisimman hyvin. Tarvittaessa työtehtäviä priorisoidaan.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa täyttöluvan hakemisella. Täyttöluvan myöntää palvelulinjajohtaja. Jokaiseen yli 13 päivää kestävään työ- tai virkasuhteeseen tulee hakea täyttölupa. Täyttölupamenettelyn jälkeen haetaan KuntaRekrystä rekrytointivaltuutus, jolloin henkilöstöpäällikkö ja hyvinvointikoordinaattori käyvät vielä rekrytoinnin läpi.

Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uudet työntekijät perehdytetään työhön perehdytys suunnitelman mukaisesti. Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa lähiesihenkilö ja tiimi. Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä. Pakolaistyön tiimissä 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. Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvítettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään apua ja tukea sekä myös selvittämään itse asioita.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- asianmukaisen tiedottamisen ennen työhöntuloa
- vastaanotto ja työhön opastus
- organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan tutustuminen
- ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkyymiin 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, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut
- työsuojeluun liittyvät asiat

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

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan myönteisellä työnantajakuvalla rekrytoidessa. Pyritään tarjoamaan työntekijälle hyvä ja joustava työympäristö ja mahdollisuus toteuttaa sosiaalihuollon työtä eettisesti ja asiakaslähtöisesti. Mikäli yksikössä on vajetta työntekijöistä, työtehtäviä priorisoidaan esihenkilön valvonnan ja johdon alaisuudessa määräaikaisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Ongelmien ilmaantuessa pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoituen.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. On otettava huomioon, kuinka työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä. Riittävyyden seurannassa on otettava huomioon myös jonotilanne, palveluihin pääsyn seuraaminen ja pakolaistyön tiimin asiakassuunnitelmien tekemisen seuranta. Työntekijöitä on ohjeistettu, että mikäli asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee tehdä asiakasturvallisuusilmoitus Haipro-järjestelmässä. Asia viestitään johtamisrakenteen mukaisesti. Aktiivisen yhteistyön korkeakoulujen kanssa voi helpottaa henkilöstön saatavuutta. Tämä tarkoittaa, että yksiköissä otetaan aktiivisesti ja säännöllisesti opiskelijoita tutustumaan ja harjoitteluihin.

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 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](#)

Pakolaistyön tiimissä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt tekevät monialaista yhteistyötä eri ammattilaisten kanssa. Monialaisen yhteistyön tarve arvioidaan asiakaskohtaisesti. Pakolaistyössä korostuu eritoten moniammatillinen yhteistyö YK:n, ELY-keskusten ja Maahanmuuttoviranomaisten kanssa. Lisäksi tiivistä yhteistyötä tehdään kuntien, poliisin ja järjestöjen kanssa.

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](#)

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 asiakassuunnitelmasta, 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)

Pakolaistyön tiimin tilat sijaitsevat Sarviksen sosiaaliasemalla osoitteessa, Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere. Yksikön tilat sijaitsevat 4. kerroksessa ja asiakasvastaanottotilat 3. kerroksissa. Työntekijät työskentelevät kahden 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. Vahtimestari opastaa asiakkaat tarvittaessa vastaanottotiloihin. 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

Sarviksen palo- ja pelastussuunnitelma [Suunnitelma - Kanta-Sarvis II - Pelsu Pelastussuunnitelma](#) on päivitetty 3.11.2023. Intra-netin lisäksi suunnitelma löytyy Sarviksen yksiköiden tiloista. Lisäksi Sarviksella sijaitsevista yksiköistä löytyy Yleinen turvallisuusohje, johon on koottu kaikki tärkeät tiedot tiivistetysti tulipalon sattuessa. Sarviksen tiloissa työskentelevät työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen yksiköt ovat tehneet turvallisuuskävelyn 21.8.2024 yhdessä turvallisuussuunnittelija Kimmo Topin kanssa. Pakolaistyön tiimistä on nimetty kaksi turvallisuusvastaavaa.

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 tietosuoja- ja tietoturva- 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)

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. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäinen sähköpostiyhteys on suojattu. 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 ajankohtaista 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 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

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

Pakolaistyön tiimissä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia valtakunnallisia ja Pirkanmaan taseisia ohjeistuksia infektioiden torjunnasta. Pirkanmaan hyvinvointialueella Taysin infektioyksikön asiantuntijat ja Pirhan 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.

3.11 Asiakastietojen 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)

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kaksi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää. Marras-kuusta 2024 alkaen Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmä vaihtuu Sagaan.

Effica ja ProConsona asiakastietojärjestelmien ohjeistus ja kirjaamiskoulutukset ovat perehdytyksen tukena. Tukena ovat myös työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuualueen kirjaamisvalmentajat. Perehdytyksessä jokaisen tulee tutustua:

- Kanta -palvelujen käsikirjaan [Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Oma työpöytä \(yhteistyotilat.fi\)](#)
- Kirjaamiseen monialaisessa yhteistyössä-oppaaseen [Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä - Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä - Oma työpöytä \(yhteistyotilat.fi\)](#)
- Lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista [Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

Lisää tietoa löytyy sivustolta: [Rakenteisen kirjaamisen tuki - THL](#)

Pakolaistyön tiimissä perehdytysmateriaalina ovat kirjaamiseen liittyvä sähköinen koulutus, Sosiaali- huollon kirjaaminen, joka toteutetaan Pirhan sisäisenä koulutuksena ja se löytyy Moodle-alustalta. Li- säksi henkilöstöltä edellytetään osallistumista Kelan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintata- vat -verkkokouluun [Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -verkkokoulu - Sote-ammatti- laiset - Kanta.fi](#)

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palveluntarjoaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan. Kirjaukset tehdään viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Kirjaamisen avulla;

- asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät
- asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon
- palvelunjärjestäjällä on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta
- palveluntarjoaja voi seurata asiakastyön vaikuttavuutta

Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskevat esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet: lainmukaisuus ja läpinäkyvyys, tietojen minimointi ja täsmällisyys sekä käyttötarkoitussidonnaisuus. Sosiaalihuoltolaissa ja useissa sosiaalihuoltoa koskevissa muissa säädöksissä on määriteltä, mitä tietoja asiakasasiakirjoihin kirjataan.

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.

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
- Kohdenneetut 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.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Edellä mainittujen palautekanavien lisäksi Pakolaistyön tiimissä asiakaspalautetta voi antaa myös suullisesti. Asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksittäisen työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta palveluyksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä koonteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palvelupäälliköt ja johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat toimintojen riskienhallinnasta.

Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan. Riskienhallinta on organisoitu Pakolaistyön tiimissä 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 ja ilmoitukset käydään läpi yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa kerran kuukaudessa. Palvelupäälliköt raportoivat HaiPro-järjestelmästä nousevat ilmiöt vastuualueajohtajalle ja toimialueajohtajalle.
- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen.

Toimintayksikön asiakasturvallisuuden keskeiset riskit ja riskien tunnistaminen

Asiakasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeisin riski on henkilöstövaje. Etenkin sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnissa on haasteita. Yksiköissä kehitetään työkuultuuria ja työntekemisen tapoja huomioiden myös veto- ja pitovoimatekijät. Työn ja vapaa-ajan sekä perhe-elämän yhteensovittamisella esim. etätöitä tekemällä, lisätään henkilöstön hyvinvointia. Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen henkilökunnalla on myös mahdollisuus saada lastenhoitaja sairaan lapsen hoitovapaan sijaista. Liukuvatyoaika tuo joustavuutta. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella tuetaan työhyvinvointia erilaisin keinoin, kuten tarjoamalla työnohjausta ja Virkisty vapaalla-toiminnalla.

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

Asiakasturvallisuutta voi vaarantaa myös työskentelyalueen maantieteellinen laajuus: työntekijä ei voi tuntea ja tietää kaikkia alueen toimijoita ja yhteistyökumppaneita. Keskuskaupungin tiimien osalta ongelma on se, että esimerkiksi yhdistystoimintaa on niin paljon, ettei ajantasaisista tiedoista voi olla.

Henkilöstön kuormittuneisuus on iso riski asiakasturvallisuudelle. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt työskentelevät haastavissa asiakastilanteissa. Sosiaalityössä ja -ohjauksessa on uhkana sijaistraumatisoituminen sekä tunnekuorman siirtyminen asiakkaasta työntekijään. Lisäksi työntekijät kokevat eettistä kuormitusta ja riittämättömyyden tunnetta mm. työnlaatuun ja

aikatauluihin liittyen. Pitkäaikainen kuormittuneisuus voi johtaa sairauspoissaoloihin, mikä edelleen kuormittaa työyhteisöä.

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.

Työntekijöiden osaamisvaje aiheuttaa ongelmia asiakasturvallisuuteen. Lähiesihenkilön tulee huolehtia (esim. täydennyskoulutukset) työntekijöiden riittävästä osaamisen tasosta tehtävänkuvan mukaisesti. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen eri konsultaatiokanavia tulee hyödyntää asiakasturvallisuuden takaamiseksi.

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.

(Pirkanmaan 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*. Työikäisten sosiaalityössä ja -ohjauksessa henkilöstöä on informoitu valvontalain 29 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella on tulossa koulutusta ilmoitusvelvollisuuteen liittyen. Koulutus on pakollinen jokaiselle työntekijälle.

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

Työkäisten sosiaalityössä ja -ohjauksen lähiesihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä. Lähiesihenkilöt yhteistyössä palvelupäälliköiden kanssa vastaavat tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tapahtumien selvittämisessä voidaan konsultoida, esimerkiksi turvallisuusasiantuntijoita. Lähiesihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia ja raportoi niistä palvelupäällikölle.

Vakavissa vaaratapahtumissa lähiesihenkilö järjestää työntekijöille tarvittaessa tukea (esim. jälkipuinti). Mikäli vaaratapahtuma koskee asiakasta, lähiesihenkilö viestii tapahtumasta asiakkaalle ja tarvittaessa myös läheiselle.

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

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

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

Vaaratapahtumasta ilmoittaminen ja käsittely

Vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä työntekijä, asiakas tai omainen. Ilmoittaminen perustuu luottamukselliseen vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Vaaratapahtuman ilmoittamisesta ei aiheudu työntekijälle vaikeuksia. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Työntekijät voivat tehdä ilmoituksen Pirkanmaan hyvinvointialueen Intrasta löytyvän Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumailmoitus (HaiPro) -sovelluksen kautta. Ilmoituksen tekemisen tueksi on laadittu HaiPro asiakasturvallisuusilmoituksen täyttöohje.

Asiakkaat ja hänen läheisensä voivat tehdä vapaamuotoisen asiakasturvallisuusilmoituksen Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Vaaratapahtumailmoitusta tehdessä kiinnitetään huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä siihen, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä ja kerrotaan tehdyt toimenpiteet, joilla voidaan ehkäistä vastaavan vaaratapahtuman syntyminen, sekä pyydetään tapahtunutta anteeksi. Työntekijöitä kannustetaan matalla kynnyksellä tekemään HaiPro ilmoitus.

Lähiesihenkilön tehtäviin kuuluu vaaratapahtumailmoitusten käytäntöjen luominen, vahingon läpikäyminen sekä järjestelmän ja olosuhteiden heikkouksien tunnistaminen ja korjaaminen yhteistyössä palvelupäällikön kanssa. Lähiesihenkilö toimii tapahtumayksikön asiakasturvallisuusilmoituksien käsittelijänä ja vastaa ilmoituksen käsittelystä ja luokittelusta. Ilmoituksen käsittelijä saa sähköpostiin viestin uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin, ja samalla arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuualueella on määritelty tehtyjen poikkeamailmoitusten käsittelylinjaukset. Työntekijän ja asiakkaan vaaratapahtumailmoitus käsitellään yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin, rakentava ja syylistämätön keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Vaaratapahtuman käsittelyprosessissa on kuvattu vaaratapahtumailmoituksen eteneminen ilmoituksen tekemisestä kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseen saakka. HaiPro-ilmoituksia ja raportteja käytetään hyvinvointialueen toiminnan kehittämisessä. Sekä työntekijöille että esihenkilöille on tulossa koulutusta ilmoitusten tekemiseen ja käsittelemiseen. Käsittelijä on pääsääntöisesti lähiesihenkilö.

Valviran, aluehallintoviraston tai eduskunnan oikeusasiamiehen ohjaukset ja päätökset käsitellään tiimeissä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Lähiesihenkilöt seuraavat toimintaympäristön tilannetta jatkuvasti ja seuranta on osa arkipäiväistä toimintaa riskien muuttuvan luonteen vuoksi. Tämä sisältää säännölliset riskikartoitukset Granitessa, joiden avulla arvioidaan riskienhallinnan tehokkuutta ja tunnistetaan mahdolliset parannuskohteet.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi järjestetään säännöllistä koulutusta ja perehdytystä. Kaikki työntekijät saavat koulutusta riskienhallintakäytännöistä, hygieniasta, infektioiden

torjunnasta ja vaaratilanteiden raportoinnista. Lisäksi henkilöstö osallistuu jatkuvaan oppimiseen ja kehittämiseen, mikä parantaa heidän valmiuksiaan tunnistaa ja hallita riskejä tehokkaasti.

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon ja tehdä kiireelliset toimenpiteet. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella Taysin infektioyksikön asiantuntijat ja Pirhan 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.

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.

Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan puutteita, toimitaan asiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaan.

Työikäisten sosiaalityössä ja -ohjauksessa ei hankinta palveluja alihankintana.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Varautuminen on toimintaa, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen ja mahdollisesti tarvittavat, tavanomaisesta poikkeavat toimenpiteet normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa.

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.

Pakolaistyön tiimissä 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 Pakolaistyön tiimin henkilökunnan kokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi Pakolaistyön tiimin arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään Pakolaistyön tiimin vastuuhenkilöiden toimesta läpi henkilökuntakokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen.

Lähiesihenkilö huolehtii ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan asumispalveluyksikön arjessa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, 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.

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

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 vastuuhenkilöt. 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 toimialuejohtaja.

| |
|--|
| Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 30.8.2024 |
| Palveluyksikön vastuhenkilö Katariina Liimatainen |
| Toimialuejohtaja Maria Päivänen |



Seuraa meitä somessa.