

Pirkanmaan hyvinvointialue



Pirkanmaan sovittelutoimisto
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	2
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
3.4	Muistutusten käsittely	8
3.5	Henkilöstö	9
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	10
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	10
3.8	Toimitilat ja välineet	11
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	13
3.11	Infektioiden torjunta	14
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	15
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	16
4	Omaevalvonnan riskien hallinta	17
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	17
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 18	
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	20
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	20
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	20
5	Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	21
5.1	Toimeenpano	21
	Omaevalvontasuunnitelman julkisuus	21
	Pirkanmaan sovittelutoimiston omaevalvontasuunnitelma löytyy tulosteena palveluyksiköstä ja se julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.	21
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	21
	Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta	21
	Pirkanmaan sovittelutoimiston vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omaevalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa	

havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.....	21
Jokaisen työntekijän tulee perehtyä omavalvontasuunnitelmaan ja sen läpikäynti on osa uuden työntekijän perehtymistä, jolla varmistetaan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontaan.....	21
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	23

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>Pirkanmaan sovittelutoimisto</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Pirkanmaan sovittelutoimisto Naulakatu 2, 33100 TAMPERE p. 0400-397860</p> <p>Neuvottelutila Valkeakoskella Mallasvedenkatu 4, 2 krs, huone 221 37600 Valkeakoski p. 0400-397860</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Rikos- ja riita-asioiden osapuolet, Pirkanmaan alueen asukkaat 23 kuntaa. Asiakasneuvotteluja järjestetään kaikissa Pirkanmaan kunnissa erikseen sovituissa kokoustiloissa, joita saadaan käyttöön esim. kunnilta ja kaupungilta pääosin maksutta.</p>
<p>Sosiaalipäivystyksen ja kriisityön vastualueeseen kuuluvat sosiaali- ja kriisipäivystys, kriisityö ja Pirkanmaan sovittelutoimisto. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen osana toimii lastensuojelupäivystys. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Pirkanmaan sovittelutoimistoa.</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen, Pirha ylläpitämä Pirkanmaan sovittelutoimisto tuottaa rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelupalvelua Pirkanmaan maakunnan alueella Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos THL:n kanssa toistaiseksi voimassa olevan puitesopimuksen ehtojen mukaisesti. Pirkanmaan sovittelutoimisto vastaa sovitteluneuvotteluja järjestämisestä Pirkanmaan alueen kunnissa siten, että alueen asukkaille on tasalaatuinen ja yhdenvertainen mahdollisuus saada sovittelupalvelua rikos- tai riita-asiassaan.

Pirkanmaalla on 23 kuntaa ja väestömäärä alueella on 535 220 henkilöä (30.6.2023). Pirkanmaan sovittelutoimisto järjestää rikos- ja eräiden riita-asioiden sovittelupalvelua toimialueellaan Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kangasala, Kihniö, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Punkalaidun, Pälkäne, Ruovesi, Sastamala, Tampere, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Virrat ja Ylöjärvi. Kuhmoisten kunta on liittynyt vuoden 2021 aikana Pirkanmaahan, mutta Kuhmoisen kunnan sovittelut hoidetaan Keski-Suomen sovittelutoimiston toimesta.

Toiminta-ajatus

Sovittelupalvelulla tarkoitetaan maksutonta rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta annetun lain mukaista sovittelupalvelua, jossa rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille järjestetään mahdollisuus puolueettoman sovittelijan välityksellä kohdata toisensa luottamuksellisesti, käsitellä rikoksesta sen uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi. Sovittelu voi kohdistua myös sellaisiin riita-asioihin, joissa ainakin yksi osapuoli on luonnollinen henkilö. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015).

Toimintaperiaatteet

Rikos- ja riita-asioiden sovittelun taustalla on restoratiivisen eli korjaavan oikeuden käsite. Korjaavan oikeuden menettelyssä kaikki, joita rikos, riita tai konflikti on koskettanut kokoontuvat yhteen ulkopuolisen sovittelijan tai muun koolle kutsujan avulla keskustelemaan rikoksesta tai riidasta, sen seurauksista ja siitä mitä sen takia tulisi tehdä. Sovitteluneuvottelut järjestetään asianosaisten kotikunnassa tai siinä kunnassa, jossa rikos on tapahtunut. Sovittelua voidaan järjestää osapuolille tarvittaessa myös etäyhteydellä käyttäen Teams-sovellusta. Sovittelussa voidaan tehdä kirjallinen sovittelusopimus, jolla voi olla vaikutusta rikosasian syyteharkintaan tai tuomioistuimen päätökseen. Valtakunnalliset sovittelun arvot ovat THL:n sovittelun kehittämisohjelmaan vuosille 2021–2023 kirjatut luotettavuus, vapaaehtoisuus ja puolueettomuus, ihmisyyden kunnioittaminen. Vuonna 2023 Pirkanmaan sovittelutoimistossa käsiteltiin 768 rikos- tai riita-asian sovittelualoitetta ja 1095 sovitteluasiaa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Sosiaalipäivystyksen ja kriisityön vastualueen vastualuejohtaja Taru Herranen, puhelinnumero 0400 380651, sähköposti taru.herranen@pirha.fi

Pirkanmaan sovittelutoimiston johtaja Katriina Lempinen, puhelinnumero 0400 90763, sähköposti katriina.lempinen@pirha.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Sosiaalipäivystyksen ja kriisityön vastualueen vastualuejohtaja Taru Herranen, puhelinnumero 0400 380651, sähköposti taru.herranen@pirha.fi

Osallistuneiden nimet

Pirkanmaan sovittelutoimiston johtaja Katriina Lempinen, puhelinnumero 0400 90763, sähköposti katriina.lempinen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Pirkanmaan sovittelutoimiston omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö
sovittelutoimiston johtaja. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa
tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaval-
vonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivite-
tään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Pirkanmaan sovittelutoimistossa tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluja.

Sovittelupalvelun asiakaspäätökset eli hallintopäätökset tehdään hallintolain (434/2003) sekä sovittelulain (L2015/2005) 15§:n, 18§:n ja 19§:n mukaisesti. Sovittelupalvelun asiakkaalla on mahdollisuus hakea hallinto-oikeudelta muutosta saamaansa päätökseen.

Ennen kuin sovittelutoimisto päättää sovittelun aloittamisesta, sen tulee varmistaa, että sovittelulain 2§:ssä säädetyt edellytykset sovittelulle ovat olemassa, sekä arvioida soveltuuko asia soviteltavaksi. Pirkanmaan sovittelutoimistossa asiakkaan palveluun ottaminen arvioidaan sovittelun yleisten edellytysten selvittämisen yhteydessä sovitteluohjaajien toimesta. Sovittelutoiminnan vastuuhenkilö päättää asian ottamisesta soviteltavaksi sekä vastaa sovittelussa laadittavista asiakasta koskevista hallintopäätöksistä.

Asiakasturvallisuus varmistetaan ammattitaitoisella henkilöstöllä, perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksella.

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan sovittelutoimistossa palvelujen laadusta vastaa yksikön esihenkilö sovittelutoimiston johtaja. Koko henkilöstöllä on havainnointivastuu ja esihenkilölle raportointivastuu. Koko vastualueen toiminnan laadusta vastaa vastuualuejohtaja.

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

Pirkanmaan sovittelutoimiston vastuuhenkilö on sovittelutoimiston johtaja Katriina Lempinen.

Vastuualuejohtajana toimii Taru Herranen.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa palvelujen laatua varmistetaan jatkuvalla arvioinnilla ja omavalvonnalla. Mikäli palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia, henkilöstö ottaa asian puheeksi sovittelutoimiston johtajan kanssa. Tarvittaessa sovittelutoimiston johtaja on yhteydessä vastuualuejohtajaan, joka vastaa vastuuyksiköiden palvelujen laadusta.

Palvelujen laadun varmistamiseksi on tärkeää, että toimintaa johdetaan tiedolla ja suunnitellaan systemaattisesti. Pirkanmaan sovittelutoimistossa käytössä olevasta Sopu-asiakastietojärjestelmästä saadaan koostettua määrällistä tilastotietoa sovittelutoimisto kohtaisesti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL koordinoi valtakunnallista sovittelupalvelua ja kokoaa valtakunnallisesti tilastot sovittelupalvelusta. Sovittelun asiakkailta kerätään sovitteluprosessin aikana palautetta asiakaskokemuksesta, jonka koonnista ja tiedottamisesta sovittelutoimistolle vastaa THL.

Pirha Tabu on Pirkanmaan hyvinvointialueen visuaalisen raportoinnin työkalu toiminnan ja päätöksenteon tueksi. Pirha Tabun kautta pääsee Pirkanmaan hyvinvointialueen keskeisiin tietoihin, joiden avulla organisaation eri lähdejärjestelmistä kertyvää tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteon tukena. Raporteista saatavan tiedon avulla esihenkilöt voivat johtaa koko organisaation ja yksiköiden toimintaa. Lisäksi jokainen työntekijä saa tietoa oman työnsä johtamiseen.

Pirkanmaan sovittelutoimiston johtaja on hyvin perehtynyt tiimissä tapahtuvaan asiakastyöhön. Esihenkilön keskeinen tehtävä on vastata työn organisoinnista, resurssoinnista ja johtamisesta. Nämä tekijät vaikuttavat oleellisesti palvelun laatuun. Yksiköissä käytetään julkista valtaa, minkä vuoksi on tärkeää valvoa toiminnan laillisuutta laadukkuuden ja hyvän kohtelun lisäksi. Rekrytoinneissa noudatetaan lain säätämiä pätevyysvaatimuksia, perehdytys on kattavaa ja henkilökunnan lisä- ja täydennyskoulutuksista huolehditaan. Esihenkilön tehtävänä on mahdollistaa, organisoida, koordinoita ja johtaa yksikön toimintaa, joka tukee perustehtävien laadukasta hoitamista. Lisäksi esihenkilö tukee tiimiä työn sisällöllisissä kysymyksissä.

Laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle, yhteistyökumppaneille ja asiakkaille, minkä vuoksi on tärkeää seurata mm. asiakkailta tulevaa palautetta, henkilökunnalta tulevaa palautetta, yhteistyökumppaneilta tulevaa palautetta, kanteluiden ja muistutusten määrää.

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. (Pirkan 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. (Pirkan turvallisuuslupaus)

Sovittelu on helposti saavutettava palvelu. Aloitteen sovittelulle pääsääntöisesti tekee poliisi tai syyttäväviranomainen. Myös asiakas itse, alaikäisen huoltaja, edunvalvoja tai muu viranomainen voi olla aloitteellinen rikos- tai riita-asian ohjaamisessa soviteltavaksi. Lähisuhteessa tapahtuneen väkivalta-asian voi ohjata soviteltavaksi vain poliisi tai syyttäjä. Pirkanmaan sovittelutoimistoon saa yhteyden arkisin virka-aikaan joko puhelimitse, sähköpostilla tai saapumalla paikan päälle. Sovitteluja järjestetään asiakkaille myös iltaisin. Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaperiaatteiden noudattaminen sekä lain ja toimeksiantajan (THL) ohjeet ja asiakkohtaisesti selkeä ohjaus sovittelijoille auttaa varmistamaan sovittelupalvelussa asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus varmistetaan noudattamalla voimassa olevaa lainsäädäntöä. Asiakkaalla on aina oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin ja asiakkaalla on myös oikeus saada tieto asiakirjasta, joka on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntölomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntölomakkeet myös pdf-tiedostona. Asiakirjajulkisuuskuvaukset - pirha.fi

Asiakasta on kohdeltava kaikissa tilanteissa asiallisesti. Jos asiakas tai hänen huoltajansa kokee tai huomaa epäasiallista kohtelua, hän voi ottaa yhteyttä sovittelutoimiston johtajaan puhelimitse tai sähköpostilla. Sovittelutoimiston johtaja käsittelee tapahtunutta yhdessä asiakkaan, työntekijän ja vapaaehtoissovittelijan kanssa. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta tehdä vapaamuotoinen muistutus tai kantelu. Sovittelupalvelun asiakas voi tehdä epäkohdista reklamaation THL:ään tai Valviraan.

Pirkanmaan sovittelutoimiston tekemistä päätöksistä on aina mahdollista tehdä valitus hallinto-oikeuteen. Päätöksen mukana toimitetaan aina valitusohje ja asiakasta myös suullisesti ohjeistetaan

tekemään valitus, mikäli käy ilmi, että asiakas vastustaa sovittelun vastuuhenkilön tekemää päätöstä esimerkiksi kielteisen sovitteluun ottamispäätöksen osalta.

Pirkanmaan sovittelutoimiston esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstöllä on riittävä ja laadukas osaaminen asiakkaan oikeuksiin, asemaan ja kohteluun liittyen.

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 on oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutuksen vastaanamiseen. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, joko erillisellä muistutuslomakkeella tai vapaamuotoisesti, ja postittaa se tai lähettää sähköpostilla kirjaamoon. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutuksen käsittelystä vastaa vastuualuejohtaja yhdessä yksikön vastuuhenkilön kanssa.

Muistutusta koskevan yksikön vastuuhenkilö pyytää selvitykset vastuuyksiköstä ja laatii perustellun kirjallisen selvityksen muistutuksessa esillä nostettuun asiaan. Muistutuksen vastausaika on yleensä kuukausi. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan työryhmää yhteisissä palavereissa, ja niistä kirjataan palaverimuistiot.

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@pirha.fi.

Kirjaamon yhteystiedot

Pirkanmaan hyvinvointialue

Postiosoite: Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere

Käyntiosoite: Niveltie 5 (G-rakennus, 1.kerros), Tampere

Avoinna ma - pe klo. 9. -14.30

Puhelin: 03 311 66665

Sähköpostiosoite: kirjaamo@pirha.fi

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan sovittelutoimistossa työskentelee 7 vakituista henkilöä, sovittelutoimiston johtaja, toimistosihteeri sekä viisi sovitteluohjaajaa. Vakituisen henkilöstön lisäksi toiminnassa on mukana noin 80 koulutettua vapaaehtoissovittelijaa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Esihenkilöt tarkistavat myös asianmukaisen koulutuksen, riittävän osaamisen ja ammattitaidon sekä kielitaidon. Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja harjoittelija, perehdytetään voimassa olevan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Esihenkilöt varmistavat, että opiskelijoilla, jotka toimivat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti, on oikeus työskennellä yksikössä sekä heidän ohjauksensa, johto ja valvonta on esihenkilöiden vastuulla.

Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää henkilöstölle lisä- ja täydennyskoulutusta. Osa koulutuksista on pakollisia ja tulee suorittaa säännöllisesti, kuten esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät koulutukset. Lisäksi henkilöstö veloitetaan osallistumaan täydennyskoulutuksiin sekä mahdollistetaan osallistuminen lisä-, ja erikoistumiskoulutuksiin.

Esihenkilö seuraa henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta toiminnan aikana perustuen palautteisiin sekä omien että henkilöstön havaintoihin perustuen. Jos esille tulee epäkohtia, niin niihin puututaan ja tehdään tarvittaessa haitta- ja vaaratapahtumailmoitus, Haipro, ja arvioidaan tarvittavat toimenpiteet, joita voivat olla esimerkiksi täydennyskoulutus, ohjeiden päivittäminen tai työntekijän toimintaan puuttuminen organisaation ohjeiden mukaisesti.

Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella tarkistetaan, että työntekijä, sovittelija sekä harjoittelija esittävät todistuksen rikostaustastaan esihenkilölle.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan vuosittain henkilöstösuunnitelman laadinnassa.

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. Terveystieteissä edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

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

Sovittelupalvelussa yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti eri viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyöhön on luotu yhteisiä toimintakäytäntöjä. Asiakkaan palveluohjaamiseksi jatkotukipalveluihin kiinnitetään erityisesti huomioita.

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)

Säteilyn käytön turvallisuus

[Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi](#)

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Pirkanmaan sovittelutoimiston tilat sijaitsevat Tietotalolla katutasossa osoitteessa Naulakatu 2, 33100 Tampere. Tiloihin on pääsy ovikelloa soittamalla. Tietotalon toimisto- ja neuvottelutiloihin on esteetön kulku. Tietotalon aulassa on paikalla vartija virka-aikaan sekä erikseen paikalle kutsuttuna ilta-aikaan. Asiakkaille on käytössä odotustila ja wc. Asiakas-/työhuoneissa on turvallisuus huomioitu. Käytössä on työn tekemiseksi tarvittavat tarkoituksenmukaiset työvälineet. Kaikissa työpisteissä on huomioitu työergonomia säädettävillä työtuoleilla ja sähköpöydillä. Asiakkaita tavataan siten, että käydyt keskustelut eivät kuulu muille, jolla turvataan yksityisyyden suoja. Neuvottelutilat ovat pääosin suunniteltu asiakastapaamisiin soveltuviksi ja tiloissa on twig-turvapainike hälytysjärjestelmä.

Kokonaisuudessaan Pirkanmaan sovittelutoimiston toimitilat soveltuvat käyttötarkoitukseensa. Säännöllisillä turvallisuuskävelyillä, tietosuoja- ja tietoturvakävelyillä ja sisäisillä palotarkastuksilla pyritään havainnoimaan riskejä ja puutteita toimitiloissa sekä tekemään havaintojen perusteella tarvittavat korjaustoimenpiteet. Toimitilojen ja työvälineiden huolto tapahtuu asianmukaisten yhteistyökumppanien toimesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on Kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut, joka tuottaa vuokrauksen, tilahallinnan, rakennuttamisen ja ylläpidon palveluja sekä turvallisuuspalveluja. Kiinteistön ja tilojen turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin jokaisessa työvuorossa ja vian huomattessaan työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa siitä viipymättä esihenkilölle ja Paketti-palveluun vikailmoituksella. Kriittisissä tilanteissa tulee olla yhteydessä Monivalvomoon 24/7.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä 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

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

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

Lääkinnällisten 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)

Pirkanmaan sovittelutoimiston työntekijät saavat perehdytyksen asiakastietojärjestelmiin ja tietosuojaan ja tietoturvaan.

Jokainen työntekijä on tietoinen asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojatiimille joko suoraan tai esihenkilön kautta. Tarvittaessa myös yhteys Istekki oy:n tai muihin tarvittaviin viranomaisille.

Tietohallinnon projekti ja kehittämisspalvelut vastaa hyvinvointialueen tietojärjestelmien kehittämisestä ja projektoinnista ja yhteistyökumppanina toimii inhouse-yhtiö Istekki Oy. Projekti – ja kehittämisspalvelut varmistavat palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden tarjottaviin palveluihin nähden sekä vastaavat uusien järjestelmien osalta henkilöstön käyttöopastuksesta. Jos palvelupisteissä tulee ongelmia tietojärjestelmien tai laitteiden vuoksi niin henkilökunta ottaa yhteyttä Istekki Oy:n. Palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin siten, että laitteita on riittävästi ja että päätöspohjia on myös paperiversiona. Lisäksi Sosiaali- ja kriisipäivystyksen päivystävillä sosiaalityöntekijöillä on käytössä hyvinvointialueen koneiden ja järjestelmien lisäksi muita järjestelmiä ja laitteita.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet.

Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman lisäksi lääkehoitosuunnitelmat laaditaan palvelulinjatasolle sekä toimintayksiköitasolle, joissa toteutetaan lääkehoitoa.

Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi.

Avopalveluiden lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Palvelulinjan suunnitelmassa huomioidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen suunnitelman linjaukset.

Suunnitelma laaditaan palvelulinjan Turvallinen lääkehoito -työryhmässä ja sen hyväksymisestä vastaa perusterveydenhuollon johtajaylilääkäri Tarja Marjamäki. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuosittain.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa ei toteuteta lääkehoitoa.

Pirkanmaan sovittelutoimiston ensiapuvälineistä vastaa sovittelutoimiston johtaja.

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Infektioiden torjunnassa toteutetaan yleisiä THL:n ohjeistuksia, joiden pohjalta on laadittu Pirkan yhteiset toimintamallit ja ohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi. Infektiohoitaja tiedottaa sähköpostilla johtavalle kriisityöntekijälle ajankohtaiset infektiouutiset ja tarvittavat ennaltaehkäiset toimintaohjeet, jotka johtava kriisityöntekijä välittää henkilöstölle. Infektion torjunnassa noudatamme sote- työntekijöitä koskevia ohjeistuksia.

Pirkanmaan sovittelutoimiston tiloissa on ajantasainen siivous ja puhtaanapitosuunnitelma, työhuoneet, asiakastapaamistilat ja yhteiset tilat siivotaan päivittäin siistijän toimesta. Tietokoneen näppäimistöjen puhdistamiseen on desinfiointiliinoja, joita suositellaan käytettäväksi päivittäin ja työpöydän työntekijän vaihtuessa. Työskentelytiloista löytyy desinfiointiainetta käsihygienian ylläpitämiseksi. Päivittäin toteutamme tavanomaisia varotoimia, joiden avulla pyritään estämään mikrobien tarttuminen

toisiin asiakkaisiin tai työntekijöihin. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu: käsihygienia, yskimishygienia, veritartunnan ehkäisy ja mahdollisten suojainten oikea käyttö.

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)

Asiakastietolain 7 §:n mukainen Pirkanmaan sovittelutoimiston asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on Sosiaalipäivystyksen ja kriisityön vastuualueen johtaja Taru Herranen.

Palveluyksiköissä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksilölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Henkilöstön osaaminen varmistetaan heidän koulutuksensa ja perehdytyksen avulla.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa henkilötietoja koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Tietoja saavat käsitellä vain asiakkaan tai potilaan hoitoon, palveluiden järjestämiseen tai niihin liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta käsittely on välttämätöntä.

Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä.

Yksiköissä otetaan huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa.

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)

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.

Sovittelupalvelusta on mahdollista antaa suoraa palautetta sähköisesti osoitteessa pirha.fi/palaute - sivuston kautta. Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan.

Asiakas voi aina ottaa yhteyttä toiminnasta vastaaviin esihenkilöihin puhelimitse tai sähköpostilla, mikäli hän haluaa antaa palautetta tai keskustella saamastaan palvelusta. Tarvittavat yhteystiedot löytyvät ulkoisilta internetsivuilta.

Asiakkailta saatu palaute hyödynnetään asiakastyön kehittämisessä ja palaute käydään aina läpi työntekijöiden kanssa.

Henkilöstöä on ohjeistettu ja kannustettu tuomaan esiin havaitsemiaan epäkohtia ja kertomaan palautetta työhön, palveluihin ja yhteistyöverkostoihin liittyen. Henkilöstöltä saadaan palautetta

palveluyksiköiden viikkokokouksissa sekä vapaamuotoisesti keskustellen. Henkilöstöltä saadut huomiot hyödynnetään työn kehittämisessä.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen.

Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

Johdon ja esihenkilöiden vastuulla on huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa työhön liittyvistä riskeistä ja niiden hallinnasta ja ehkäisemisestä. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asennepäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Toisaalta riskienhallinta vaatii aktiivista osallistumista koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason- ja riskien arviointiin (Granite) ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmis. Riskienhallinta vaatii jatkuvaa oppimista ja toiminnan tarkkailua ja arviointia.

Riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Epäkohtien tunnistaminen auttaa ennaltaehkäisemään riskejä sekä puuttumaan niihin suunnitelmallisesti

ja ennakoivasti. Riskien tunnistamisen tavoitteena on etsiä niitä riskejä, jotka toteutuessaan voivat esimerkiksi vaikeuttaa tai estää keskeisten tehtävien suorittamista tai tavoitteisiin pääsyä.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa on tunnistettu riskejä liittyen asiakastyön tekemiseen ja väkivallan uhaan, työntekijöiden psykososiaaliseen kuormitukseen, toimitiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen.

Riskien arviointi tarkoittaa käytännössä prosessia, jossa toimija tunnistaa omia riskejään ja analysoi niitä sekä tekee päätökset ja suunnitelmat riskien käsittelystä. Riskien arvioiminen on jatkuva normaalin arjen mukana kulkeva prosessi, koska oman toiminnan riskitkin elävät ja muuttuvat aina oman toiminnan ja oman toimintaympäristön eläessä ja muuttuessa.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa riskien tunnistamista ja arviointia on tehty mm. työpaikkaselvityksissä, tietosuoja- ja tietoturvakävelyillä, turvallisuuskävelyillä sekä täytettäessä työturvallisuusriskien arviointiohjelma Granitea. Lisäksi perustyössä kohdataan tilanteita ja tehdään havaintoja, joita tarkastellaan riskien ja niiden hallinnan näkökulmasta.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

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

Tunnistetut, analysoidut ja luokitellut riskit tulee käsitellä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esihenkilöiden on linjattava, mitä riskeille aiotaan tehdä vai tehdäänkö niille mitään.

Riskien kohdalla on sovittelupalvelussa pyritty mahdollisimman hyvään ennakkointiin. Eri riskien kohdalla on pyritty kehittämään toimintatavat ja työotteet mahdollisimman turvallisiksi. Lisäksi on hankittu työvälineitä, jotka vähentävät riskiä erilaisille vaaratapahtumille. Jatkuva havainnointi ja itsereflektointi riskien suhteen on tarpeen.

Epäkohtien, haittatapahtumien sekä läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden todentuessa niiden huolellinen läpikäynti ja analysointi on tärkeää, jotta pystytään miettimään ja arvioimaan myös tarpeelliset korjaustoimet, jotta vastaavaa ei tapahtuisi enää uudelleen.

Henkilöstö raportoi tunnistetuista riskeistä esihenkilölle. Tilanne käydään läpi ja käsitellään huolellisesti asianosaisten ja esihenkilöiden kesken. Keskustelussa käydään läpi, mikä johti siihen, että riski realisoitui ja miten tapahtunut voidaan jatkossa välttää. Yleensä tapahtunutta käsitellään laajemminkin työyhteisössä. Tilanteista, myös läheltä piti –tilanteista, tehdään aina ilmoitus Haipro -järjestelmään, joka tulee esihenkilölle käsiteltäväksi. Haipron kokonaismääriä seuraamalla saa tietoa riskien toteutumisesta yksikössä kootusti.

Vaativien ja traumaattisten työtehtävien jälkeen ensin puretaan tapahtuma toisen työntekijän tai esihenkilön kanssa. Asiasta ilmoitetaan lähiesihenkilölle, joka on heti seuraavana arkipäivänä (tilanteen vaatiessa välittömästi) yhteydessä työntekijään ja sopii jatkotuen järjestämisestä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinta ei ole kertaluontoista toimintaa, vaan riskit, riskien todennäköisyydet ja seuraukset sekä riskienhallintakeinojen vaikutukset elävät toiminnan ja toimintaympäristön muutosten mukana. Kriittisen tärkeä osa riskienhallintaa onkin tilanteen jatkuva seuranta ja havainnoista raportoiminen lähiesihenkilölle. Seuranta on osa varsin tavallista, arkipäiväistä toimintaa.

Aktiivisen seurannan ja havainnoinnin avulla saadaan tietoa muuttuneista tai uusista riskeistä, joihin on syytä varautua. Selkeä ja hyvä riskeistä raportointi antaa realistista ja hyvää tilannekuvaa, mikä tukee johtamista. Vakavista tilanteista ja läheltä piti –tilanteista tehdään myös ilmoitus Haipro -järjestelmään, mitä kautta asiat tulevat esihenkilön käsittelyyn. Esihenkilö puolestaan kantaa vastuun asian käsittelystä tarvittavassa laajuudessa sekä tehtävistä korjaavista toimenpiteistä.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa noudatetaan Pirhan yleisiä hygienia- ja infektiorjunnan ohjeita. Ohjeiden seuranta korostuu erityistilanteissa

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.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa ei käytetä ostopalveluja.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan sovittelutoimiston valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa vastuualuejohtaja Taru Herranen.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Pirkanmaan sovittelutoimiston omavalvontasuunnitelma löytyy tulosteena palveluyksiköstä ja se julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Pirkanmaan sovittelutoimiston vastuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Jokaisen työntekijän tulee perehtyä omavalvontasuunnitelmaan ja sen läpikäynti on osa uuden työntekijän perehtymistä, jolla varmistetaan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Pirkanmaan sovittelutoimiston vastuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Jokaisen työntekijän tulee perehtyä omavalvontasuunnitelmaan ja sen läpikäynti on osa uuden työntekijän perehtymistä, jolla varmistetaan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontaan.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 14.10.2024 Tampere
Palveluyksikön vastuhenkilö Taru Herranen, vastuualuejohtaja
Toimialuejohtaja Maria Päivänen, sosiaalipalveluiden toimialue



Seuraa meitä somessa.