

Pirkanmaan hyvinvointialue



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
Taloudellisen tuen yksikkö

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.1	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
3.4	Muistutusten käsittely	10
3.5	Henkilöstö	11
3.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta	13
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
3.8	Toimitilat ja välineet	14
3.9	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
3.10	Infektioiden torjunta	16
3.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	16
3.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
4	Omaevalvonnan riskien hallinta	20
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20
4.2	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	22
4.3	Ostopalvelut ja alihankinta	24
4.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
5	Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
5.1	Toimeenpano	25
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
6	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	27

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u>
Y-tunnus 3221308-6
Palveluyksikön nimi Taloudellisen tuen yksikkö
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan Taloudellisen tuen yksikössä palvellaan Pirkanmaalla asuvia 18–64-vuotiaita aikuisia ja perheitä, jotka ovat täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen tarpeessa.

1.1 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Omavalvontasuunnitelma on päivittäinen arjen työväline, johon palveluyksiköt kirjaavat ja kuvailevat mahdollisimman konkreettisesti omat toimintakäytäntönsä, joiden avulla yksiköissä varmistetaan toiminnan ohjaaminen, seuranta ja kehittäminen.

Palvelut

Taloudellisen tuen yksikkö vastaa tamperelaisten ja orivesiläisten asiakkaiden toimeentuloturvasta täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta. Suunnitelmana on keskittää koko hyvinvointialueen työikäisten taloudellisen tuen käsittely samaan yksikköön keskuskaupunki Tampereen kanssa. Oikaisuvaatimukset käsitellään taloudellisen tuen yksikössä jo nyt koko Pirkanmaan laajuisesti. Taloudellisen tuen yksikkö antaa myös ohjausta ja neuvontaa toimeentulotuen hakemiseen liittyen.

Tavoitteena on turvata asiakkaan ja tämän perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä toimeentulotuen avulla. Yksikössä käsitellään toimeentulotukihakemukset siinä tapauksessa, että hakijalla ei ole omatyöntekijää sosiaalipalveluissa tai omatyöntekijä siirtää hakemuksen taloudellisen tuen yksikön palveluneuvojan käsiteltäväksi.

Yksilökohtaista harkintaa vaativien toimeentulotukipäätösten valmistelussa palveluneuvojat saavat tukea yksikössä työskenteleviltä sosiaalialan ammattilaisilta. Palveluneuvojat etuuskäsittelyn ammattilaisina toimivat puolestaan sosiaalihuollon ammattilaisten apuna työn arjessa. Toimeentulotukihakemusta käsitellessä voidaan tunnistaa asiakkaan tilanteessa seikkoja, jotka edellyttävät laajempaa sosiaalihuollon tuen tarpeen arviointia. Yksikön sosiaalihuollon ammattihenkilöt arvioivat sosiaalipalvelujen tarvetta ja ohjaavat tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen arviointiin.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Taloudellisen tuen yksikössä käsitellään täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki tamperelaisten ja orivesiläisten, jatkossa kaikkien pirkanmaalaisten työikäisten osalta. Taloudellisen tuen yksikkö palvelee asiakkaitaan tilanteissa, joissa haasteet asiakkaan toimeentulossa hankaloittavat arjessa selviytymistä. Taloudellinen tuki on työikäisten sosiaalipalveluiden toimeentulotukilakiin perustuva väline tukea erilaisiin sosiaalisissa, taloudellisissa ja elämäntilanteihin liittyvissä haasteissa ja kriiseissä.

Taloudellisen tuen yksikön toimintaperiaatteina ovat ihmisoikeudet ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Yksikössä tehtävällä työllä turvataan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten

tarvitsemaa tukea. Yksikön toimintaa ohjaavat Suomen lait, ihmisoikeussopimukset ja ihmisoikeusmyönteinen harkinta sekä sosiaalihuollon ammattietiikka. Yksikön toiminnassa edistetään tavoitteellisesti yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa.

Viimesijaista toimeentulotukea myöntäessä käytetään yksilöllistä harkintaa ja huomioidaan asiakkaan tosiasiallinen taloudellinen tilanne. Täydentävän toimeentulotuen tarve voi johtua esimerkiksi pitkäaikaisesta toimeentulotuen saamisesta, pitkäaikaisesta sairaudesta tai lasten harrastusmenoihin liittyvistä tarpeista. Ehkäisevän toimeentulotuen tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäistä suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.

Tukea hakiessa Kelan perustoimeentulotukioikeus tulee olla selvitettyä, mutta myönteinen perustoimeentulotukipäätös ei ole edellytys täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiselle. Taloudellisen tuen yksiköstä toimeentulotukea on mahdollista hakea sähköisesti, kirjallisesti ja erityistilanteissa myös suullisesti. Päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Kiireellisessä tapauksessa päätös tulee tehdä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Taloudellisen tuen yksikössä työskentelee palveluneuvojia etuuskäsittelyn ammattilaisina, toimistosih-teereitä, sosiaalityöntekijä sekä lähiesihenkilönä johtava sosiaalityöntekijä. Yksikössä on myös vastaavan sosiaaliohjaajan virka. Sosiaalihuollon ammattilaisten tehtäviin kuuluu toimia palveluneuvojien tukena yksilökohtaista harkintaa vaativien toimeentulotukipäätösten valmistelussa sekä oikaisuvaatimusten käsittely. Palveluneuvojat tekevät täydentävän toimeentulotuen päätöksiä ja valmistelevat ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä. He vastaavat myös puhelinpalvelusta, joka tarjoaa neuvontaa toimeentulotuen hakemiseen ja tehtyihin päätöksiin liittyen. Toimistosihteerit vireyttävät toimeentulotukihakemuksia ja huoli-ilmoituksia asiakastietojärjestelmiin, hallinnoivat tilauksia ja huolehtivat arkis-toinnista.

Työssään toimeentulotukea käsittelevät sekä yksikössä työskentelevät sosiaalihuollon ammattilaiset ovat virkasuhteisia.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Työikäisten asiakasohjausyksikön omavalvontasuunnitelman on laatinut työikäisten asiakasohjauksen palvelupäällikkö Sanna Vartio. Omavalvontasuunnitelman tekemisessä ovat lisäksi olleet mukana palvelupäälliköt Tuuli Pakarinen, Reeta Vainio, Elina Lähteenmäki ja Katariina Liimatainen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilöt ja yhteystiedot

palvelupäällikkö Sanna Vartio, sanna.vartio@pirha.fi

palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi

Toimintayksikön vastaava esihenkilö seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista osana jokapäiväistä johtamistehtäväänsä. Johtava sosiaalityöntekijä raportoi poikkeamista palvelupäällikölle. Palvelupäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seuraa sen toteutumista omalta osaltaan.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Taloudellisen tuen yksikköön perustetaan omavalvontasuunnitelmien päivittämiseen oma työryhmänsä, johon tullaan valitsemaan jäseniä asiakastyötä tekevistä sosiaalihuollon ammattilaisista ja lähiesihenkilöistä. 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.

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

Työikäisten sosiaalipalveluissa tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluita. Organisaatiossa on määritelty henkilöstön ja organisaation toimintaperiaatteet ja mallit, joiden avulla tavoitteeseen päästään. Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen laatuvaatimuksia on säädely vahvasti perustuslaissa, laissa kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja hallintolaissa.

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

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Palveluiden laadun varmistaminen

Palveluiden laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa. Laatua tarkastellessa arvioidaan, miten taloudellisen tuen yksikössä tehty työ on auttanut asiakasta. Palveluiden vaikuttavuutta ei tällä hetkellä arvioida erillisillä mittareilla vaan arvio perustuu työntekijän ja asiakkaan näkemykseen palveluista saadusta hyödystä suhteessa asiakkaan yksilölliseen elämäntilanteeseen.

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.

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

Palvelujen laadun varmistamisessa tärkeää on myös se, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Tehdyistä toimeentulotukipäätöksistä on saatavilla tietoa ja tilastoja, joita seurataan aktiivisesti. Tiedolla johtamista tulee helpottamaan, kun vuoden 2024 loppupuolella käyttöön saadaan koko hyvinvointialueen kattava asiakastietojärjestelmä, josta saadaan koko hyvinvointialuetta koskevia asiakastyöhön liittyviä tilastoja.

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

Palveluyksikön palveluiden asiakasturvallisuuden varmistaminen

Lähiesihenkilö 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, näin myös taloudellisen tuen yksikössä.

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

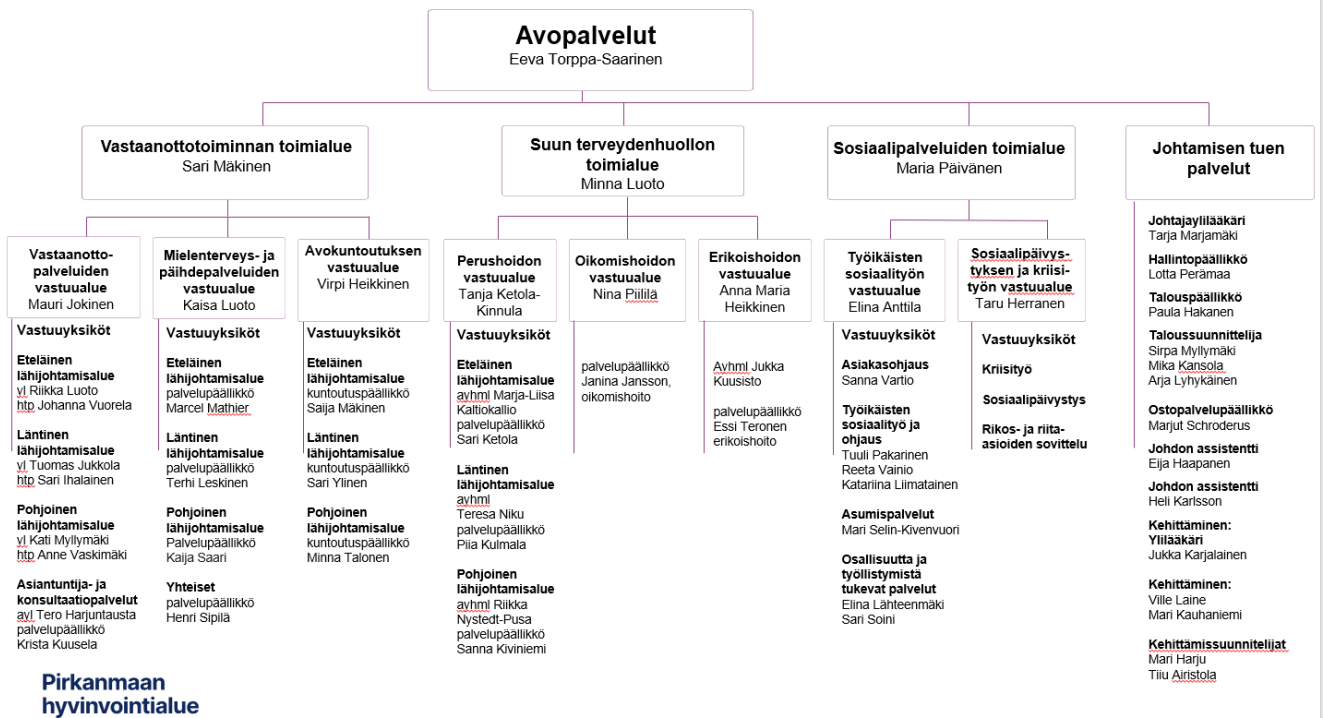
Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Yksikössä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Haipro-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa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

Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29 § valvontailmoituksen tekemisestä.

Toimeentulotuen määräaikoja seurataan valtakunnallisella tiedonkeruulla kahdesti vuodessa. Määräaikaa on kuitenkin noudatettava ja seurattava läpi vuoden. Taloudellisen tuen yksikössä toimeentulotuen käsittelyaikaa seurataan päivätasolla. Käsittelyaika tiedotetaan työntekijöille päivittäin. Työntekijöiden lomien ja poissaolojen pyritään ennakoimaan mahdollisimman hyvin, jotta määräaikojen noudattaminen ei vaarantuisi. Lakisääteiset käsittelyajat ovat ajoittain ylittyneet työntekijäresurssivajeen ja asiakastietojärjestelmän haasteiden vuoksi. Käsittelyajan ylittyessä tai sen uhatessa voidaan antaa tarvittaessa ylitysmääräys, jotta toimeentulotukilain mukaiseen käsittelyaikaan päästään takaisin. Taloudellisen tuen yksikön lisäksi muulla työikäisten sosiaalipalveluiden henkilöstöllä on valmius toimeentulotuen käsittelyyn ruuhkatilanteissa. Pidempiaikaisiin poissaoloihin on palkattu määräaikaisia viranhaltijoita. Johtava sosiaalityöntekijä seuraa ja tiedottaa, mikäli käsittelyajat uhkaavat ylittyä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Taloudellisen tuen yksikkö kuuluu Työikäisten sosiaalityön vastuualueeseen, joka kuuluu sosiaalipalvelujen toimialueelle ja avopalvelujen palvelulinjalle.



Taloudellisen tuen yksikössä operatiivinen vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä että johtavalla sosiaalityöntekijällä ja palvelupäälliköillä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöys. Yksikön lähiesihenkilön tehtävänä on varmistaa työntekijöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämällä. Esihenkilö pitää työntekijöilleen viikkotiimit, joissa käydään läpi ajankohtaisia ja omavalvonnallisia asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilölleen. Esihenkilöt vievät tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

Taloudellisen tuen yksiköstä vastaavat:

- Palvelupäällikkö Sanna Vartio, sanna.vartio@pirha.fi
- Palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, mari.selin-kivenvuori@pirha.fi
- Johtava sosiaalityöntekijä Terhikki Ahonen, terhikki.ahonen@pirha.fi

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)

Taloudellisen tuen yksikköön hakeudutaan asioimaan joko ohjattuna tai omatoimisesti. Palveluun tulo edellyttää asiakkaan omaa tahtoa vastaanottaa palvelua.

Asiakkaan kohtelu

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

Taloudellisen tuen yksikön perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtelua. Tämän lisäksi yksikön palaverissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Sosiaalityön 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. Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäyttöä.

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.

Potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava

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 huomioon otettuna kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa

palvelulinjaa koskevilla 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.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään yksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen johtava ohjaaja ja palvelupäällikkö selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Lisäksi johtava 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

Taloudellisen tuen yksikössä eri tehtävissä työskentelee yhteensä 21 henkilöä. Henkilöstön riittävyttä seurataan säännöllisesti. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä työntekijöiden ja esihenkilön kesken antavat tietoa henkilöstöressin riittävydestä. Taloudellisen tuen yksikössä sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Yksikössä ei käytetä vuokratyövoimaa.

Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki sekä samassa laissa on sijaispätevyysien määrittelyt. Palveluneuvojen ja toimistosihteerien kohdalla edellytyksenä on soveltuva tutkinto. Esihenkilö tarkistaa laillistukset ja sijaispätevyudet.

Henkilöstön voimavarojen riittävydestä huolehditaan mm. seuraavasti:

- hyvä keskusteluyhteys esihenkilön ja työntekijöiden välillä ja säännölliset kehityskeskustelut

- hyvän työilmapiirin tukeminen ylläpitämällä avointa ja kunnioittavaa ilmapiiriä
- ammattitaidon ylläpitäminen kehittämisspäivien ja koulutusten kautta
- tarvittaessa on saatavilla työnohjausta
- jaksamisen tueksi on käytettävissä hyvinvointialueen yhteisesti tarjolla oleva tyhy-toiminta
- työntekijöitä osallistetaan yhteisten työtapojen kehittämiseen
- henkilöstöresurssitilanteesta ja työntekijöiden työhyvinvoinnista välitetään säännöllisesti tietoa myös ylemmälle johdolle.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet, Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma on pidemmän aikavälin suunnitelma, jota tarkennetaan vuosittain. Se käsittää henkilöstön määrällisen ja laadullisen kokonaistarpeen ennakkoinnin, arvioinnin ja määrittelyn. Määrällisen henkilöstösuunnitelman tehtävä on arvioida henkilöstön määrää suhteessa toiminnan muuttuviin tarpeisiin. Rekrytointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa. Henkilökunnan rekrytinnista vastaa esihenkilö tai palvelupäällikkö. Heidän tukenaan on hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytinnissa on käytössä Kunta-rekry-järjestelmä. Rekrytinnissa periaatteena on ammatillisuuden varmistaminen. Työnhakijat haastatellaan ja tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten täyttyminen. Tehtävään pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioon ottaen tehtävään parhaiten soveltuvat hakijat. Esihenkilön vastuulla on tarkistaa rekrytoitavan henkilön pätevyys (tutkintotodistukset, Terhikki/Suosikki). Rekrytinnissa painottuu ammatillisuuden lisäksi työhistoria, toimeentulotuen osaaminen, kokemus vastaavista tehtävistä ja muu osaaminen alalta. Työntekijöiden valinnassa kiinnitetään huomio myös sekä riittävään kirjalliseen ja suulliseen kielitaitoon.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- asianmukainen tiedottaminen 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. Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat.

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

Työnantajalla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Henkilöstön koulutussuunnitelma pohjautuu henkilöstön kehittämissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutusilastoa. Koulutuksiin ilmoittaudutaan HR-työpöydän kautta. Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

3.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan myönteisellä työnantajakuvalla rekrytoidessa. Pyritään tarjoamaan työntekijälle hyvä ja joustava työympäristö ja mahdollisuus toteuttaa työtä eettisesti ja asiakaslähtöisesti. Mikäli yksikössä on vajetta työntekijöistä, työtehtäviä priorisoidaan esihenkilön

valvonnan ja johdon alaisuudessa määräaikaaisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Ongelmien ilmaantua pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoiden.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. On otettava huomioon, kuinka työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä. Työntekijöitä on ohjeistettu, että mikäli asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee tehdä asiakasturvallisuusilmoitus Haipro-järjestelmässä. Asia viestitään johtamisrakenteen mukaisesti. Aktiivinen yhteistyön korkeakoulujen kanssa voi helpottaa henkilöstön saatavuutta.

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 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.

Taloudellisen tuen yksikössä työntekijät voivat tehdä monialaista yhteistyötä eri ammattilaisten kanssa, kun toimeentulotukipäätöksen ratkaiseminen sitä edellyttää. Yhteistyö on tiivistä sosiaalipalvelujen neuvonnan ja muiden työikäisten sosiaalipalveluiden yksiköiden kanssa. Toimeentulotukeen liittyvissä asioissa yhteistyötä tehdään erityisesti Kansaneläkelaitoksen ja myös muiden viranomaisten kanssa.

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)

Taloudellisen tuen yksikön työpisteet sijaitsevat Sarviksella osoitteessa, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere. Työntekijät työskentelevät avotyötilassa. Koska kasvokkaista asiakastyötä ei yksikössä tehdä, myös etätömahdollisuus on laaja.

Sarviksen palo- ja 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. Taloudellisen tuen yksikkö on ollut mukana Sarviksen tiloissa toteutetulla turvallisuuskävelyllä 21.8.2024 yhdessä turvallisuussuunnittelija Kimmo Topin kanssa. Taloudellisen tuen yksikössä on nimetty kaksi turvallisuusvastaavaa.

3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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.

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.

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja- ja tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta: tietosuojavastaava Katja Rajala ja tietoturvavastaava Marko Immonen.

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 soveltuvin osin. 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.

Taloudellisen tuen yksikössä 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 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)

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

Tietosuojavastaavana toimii Katja Rajala.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kaksi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää, joista useita eri versioita. Asiakasohjausyksikössä käytetään kaikkia asiakastietojärjestelmiä.

Loppuvuodesta 2024 alkaen Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmä vaihtuu yhteen yhteiseen asiakastietojärjestelmään, Sagaan.

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

Osana perehdytystä jokaisen tulee tutustua:

- Kanta -palvelujen käsikirjaan Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille
- Kirjaamiseen monialaisessa yhteistyössä-oppaaseen Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä - Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä
- Lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015

Työikäisten asiakasohjausyksikössä perehdytysmateriaalina ovat kirjaamiseen liittyvä sähköinen koulutus, Sosiaalihuollon kirjaaminen, joka toteutetaan Pirhan sisäisenä koulutuksena ja se löytyy Moodle-alustalta. Lisäksi henkilöstöltä edellytetään osallistumista Kelan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -verkkokouluun.

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja 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 ja myös työikäisten asiakasohjauksessa on velvollisuus kirjata aina, kun asiakas asioi tunnistauneena ja tieto sosiaalihuollon tarpeesta ilmenee. Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös

esimerkiksi päätösten 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 määritelty, 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 ajankohtaista tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.

3.12 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
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit

Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. La-
kisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat
kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa

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.

Edellä mainittujen palautekanavien lisäksi asiakaspalautetta voi antaa myös suullisesti puhelimen välityksellä. Asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksittäisen työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta palveluyksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerätyjä kohteja 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 merkittävyuden 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 taloudellisen tuen yksikön kohdalla esimerkiksi työparityöskentelyn vahvistaminen: erityisesti monimutkaisempien ehkäisevän toimeentulotukihakemusten tiimoilta yhteistyö palveluneuvojan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa on tarpeen. 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.

Taloudellisen tuen yksikön palvelupäällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä vastaavat toimintojen riskienhallinnasta. Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan.

Riskienhallinta on organisoitu taloudellisen tuen yksikössä 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 ”läheltä piti”-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 toimialuejohtajalle.

Työntekijöitä on ohjeistettu ottamaan vakavasti myös puhelimitse, toimeentulotukihakemuksen yhteydessä tai sähköisesti tulevat uhkaukset. Kaikista uhkaavista tilanteista, myös suullisesti tehdyistä uhkauksista tulee aina tehdä HaiPro-ilmoitus. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisten ohjeiden mukaisesti.

Asiakasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeisin riski on henkilöstövaje ja useamman työntekijän samanaikainen poissaolo. Yksiköissä kehitetään työkuultuuria ja työntekemisen tapoja huomioiden myös veto- ja pitovoimatekijät. Työn ja vapaa-ajan sekä perhe-elämän yhteensovittamisella esim. etätyötä tekemällä, lisätään henkilöstön hyvinvointia. Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalipalveluiden henkilökunnalla on myös mahdollisuus saada lastenhoitaja sairaan lapsen hoitovapaan sijaista. Liukuva työaika tuo joustavuutta. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella tuetaan työhyvinvointia erilaisin keinoin, kuten tarjoamalla työnohjausta ja Virkisty vapaalla -toimintaa.

Henkilöstön poissaolot aiheuttavat riskejä palvelutuotantoon. Samaan aikaan ja samaan yksikköön kohdistuvat lyhyetkin poissaolot voivat vaarantaa asiakasturvallisuutta. Henkilöstön kuormittuneisuus on myös iso riski asiakasturvallisuudelle. Taloudellisen tuen yksikön asiakkaat ovat haastavissa tilanteissa. Työntekijät kokevat eettistä kuormitusta ja riittämättömyyden tunnetta mm. työn laatuun 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 työntekijöiden riittävästä osaamisen tasosta tehtävänkuvan mukaisesti. Esimerkiksi täydennyskoulutuksia tulee mahdollistaa tarpeen mukaan. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen eri konsultaatiokanavia tulee hyödyntää asiakasturvallisuuden takaamiseksi.

4.2 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.

Taloudellisen tuen yksikössä noudatetaan hygieniahoitajilta saatuja ohjeistuksia hygieniakäytänteisiin ja infektioiden torjuntaan liittyen. Tarvittaessa työntekijöitä perehdytetään käytäntöihin tartuntatautilanteen mukaan. Esihenkilö varmistaa, että ajankohtaiset tiedot ovat henkilökunnan käytössä. Henkilökuntaa opastetaan hyvästä käsihygieniasta. 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 mikrobin torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

4.3 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.

Taloudellisen tuen yksikkö ei kilpailuta tai hanki ostopalvelua. Vartiointi ja siivouspalvelut on kilpailutettu Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta.

4.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Taloudellisen tuen yksikössä 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 taloudellisen tuen yksikössä henkilökunnan kokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi osallisuutta tukevien palveluiden arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään taloudellisen tuen yksikönpalveluiden yksikköjen vastuuhenkilöiden toimesta läpi henkilökuntakokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen.

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

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen julkaisusuunnitelma päivittyi.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämis-
toimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palaut-
teiden 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 Tampere 10.10.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Sanna Vartio
Toimialuejohtaja Maria Päivänen, sosiaalipalveluiden toimialue



Seuraa meitä somessa.