

Pirkanmaan hyvinvointialue



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
Työikäisten asiakasohjaus

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omaavontasuunnitelman laatiminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
3.4	Muistutusten käsittely	11
3.5	Henkilöstö.....	12
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
3.8	Toimitilat ja välineet	16
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	16
3.10	Lääkehoitosuunnitelma..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.11	Infektioiden torjunta	18
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
4	Omaavontannon riskien hallinta	22
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .	24
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	25
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	26
5	Omaavontannon suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26
5.1	Toimeenpano	26
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26
6	Omaavontannon suunnitelman hyväksyntä	26

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> kirjaamo@pirha.fi <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Työikäisten asiakasohjaus: sosiaalipalvelujen neuvonta, asumisneuvonta ja taloussosiaalityö</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Palvelupäällikkö Sanna Vartio, sanna.vartio@pirha.fi</p> <p>Hatanpää Sarvis, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere</p> <p>Tesoman sosiaali- ja terveysasema, Tesomankatu 4, 33310 Tampere (Talousneuvola)</p> <p>Hervannan yhteisökeskus L8, Lindforsinkatu 8, 33720 Tampere (Talousneuvola)</p> <p>Sastamalan sosiaalitoimisto, Puistokatu 10, 38200 Sastamala</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan</p> <p>Työikäisten asiakasohjauksessa palvelevat Pirkanmaalla asuvia 18–64-vuotiaita aikuisia ja perheitä, jotka ovat neuvonnan, ohjauksen ja sosiaalihuollon avun tarpeessa.</p>

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

Työikäisten asiakasohjausyksikössä annetaan ohjausta ja neuvontaa puhelimitse ja sähköisissä kanavissa. Tavoitteena on tarjota yhdenvertaisesti saavutettavaa, laadukasta ensi vaiheen palvelua kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisille asukkaille. Asiakkaita autetaan löytämään ratkaisuja erilaisiin sosiaalisiin, taloudellisiin ja elämäntilanteiden haasteisiin ja kriiseihin. Tavoitteena on oikea-aikaisella tuella myös ennalta ehkäistä erilaisten ongelmien muodostumista tai vaikeutumista. Asiakasohjaus tarjoaa myös ammatilaiskonsultaatiota työikäisten sosiaalipalveluihin liittyen. Työikäisten asiakasohjauksessa tehdään runsaasti yhteistyötä eri viranomaistahojen ja muiden toimijoiden kanssa.

Yksikön tarjoamalla ohjauksella ja neuvonnalla voidaan tukea asiakkaita muun muassa seuraavissa haasteellisissa elämäntilanteissa:

- Tuki asumiseen
- Taloudellisen tuen tarve
- Sosiaalisen syrjäytymisen torjuminen ja osallisuuden edistäminen
- Lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta, hyväksikäytöstä ja kaltoinkohtelusta aiheutuvat tuen tarpeet
- Äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvät tuen tarpeet
- Päihteiden ongelmakäytöstä, muusta riippuvuuskäyttäytymisestä, mielenterveysongelmasta tai muuten toimintakyvyn alentumisesta aiheutuvaan tuen tarpeeseen,
- Muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen
- sekä tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi.

Lisäksi asiakasohjausyksikössä tuotetaan asumisneuvontaa ja taloussosiaalityötä. Asumisneuvonnan tavoitteena on ehkäistä asunnottomuutta ja työmuoto on kohdistettu tamperelaisille asukkaille, joilla ei ole omatyöntekijää sosiaalipalveluissa. Asumisneuvonta tarjoaa tukea asumista vaarantavissa kriisien selvittämisessä ja auttaa löytämään keinoja ehkäisemään asumisen vaarantumisen uusiutumista. Taloussosiaalityön työmuoto on kohdennettu kaikille pirkanmaalaisille. Se pitää sisällään moniammatillisen Talousneuvolan koordinoitua ja toteuttamista, taloussosiaalityön koulutusten järjestämistä, ryhmänohjausta, yksilöasiakastyötä sekä sosiaaliohjausta sosiaalisen luoton asiakkaille. Niin asumisneuvonnan kuin taloussosiaalityön palveluissa tarjotaan matalan kynnyksen avointa neuvontaa ja ammattilaiskonsultaatiota.

Pääasiallisesti asiakasohjausyksikössä työskentely tapahtuu etäyhteyksin sähköisissä kanavissa. Asumisneuvonnan ja taloussosiaalityön tehtävissä työtä kuitenkin tehdään nimetyissä toimipisteissä ja asiakkaan tarpeen mukaan liikkuen.

Kaikki yksikön työntekijät toteuttavat julkista hallintotehtävää ja ovat täten virkasuhteessa.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Työikäisten asiakasohjausyksikkö antaa ohjausta ja neuvontaa tilanteissa, joissa asiakkaan haasteet toimintakyvyssä, asumisessa tai toimeentulossa hankaloittavat arjessa selviytymistä tai henkilön on vaikea saada tarvitsemiaan palveluita. Yksikössä autetaan asiakkaita löytämään ratkaisuja erilaisiin sosiaalisiin, taloudellisiin ja elämäntilanteiden haasteisiin ja kriiseihin. Yksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa hyvä asiakaskokemus sosiaalihuollon asiakkaalle.

Asiakasohjausyksikössä vastataan työikäisten sosiaalipalvelujen neuvonnasta puhelimesta ja chatissa. Asiointi on mahdollista vahvasti tunnistautuneena tai anonyymisti. Yksikössä käsitellään aikuisista tehdyt huoli-ilmoitukset, ilmoitukset sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen sekä Kelan tekemät ilmoitukset esimerkiksi alennetusta perusosasta. Asiakasohjausyksikössä voidaan päättää myös asiakkaan täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Asumisneuvonnassa ja taloussosiaalityön tiimissä voidaan tarvittaessa laatia asiakkaalle sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi. Asiakkaiden ohjauksen lisäksi koko yksikkö toimii ammattilaiskonsultaation keskuksena työikäisten sosiaalipalveluihin liittyen. Asumisneuvonta ja taloussosiaalityön tiimin tarjoavat erityistason konsultaatiota asumisen sekä talous- ja velka-asioihin liittyen.

Yksikön toimintaperiaatteina ovat ihmisoikeudet ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Yksikössä tehtävällä työllä turvataan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten tarvitsemää apua ja

tukea. Yksikön toimintaa ohjaavat Suomen lait, ihmisoikeussopimukset ja ihmisoikeusmyönteinen harjonta sekä sosiaalihuollon ammattietiikka. Yksikön toiminnoissa edistetään tavoitteellisesti yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa; asiakkaiden neuvonta ja palveluihin ohjaus turvataan mahdollisimman tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti moninaisuus ja yksilöllisyys huomioiden. Yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa sosiaalipalveluissa on se, että jokainen saa tarpeeseensa ja tilanteeseensa riittävät palvelut. Tämä on määritelty myös hyvinvointialueen strategiassa.

Arvot liittyvät työn ammattieettiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikössä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti: näitä ovat ihmislähtöisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

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, Katariina Liimatainen sekä johtava ohjaaja Pietu Mauranen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilöt ja yhteystiedot

palvelupäällikkö Sanna Vartio, sanna.vartio@pirha.fi

johtava ohjaaja Pietu Mauranen, pietu.mauranen@pirha.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Toimintayksikön vastaava esihenkilö seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista osana jokapäiväistä johtamistehtäväänsä. Johtava ohjaaja 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.

Työikäisten asiakasohjausyksikköön perustetaan omavalvontasuunnitelmien päivittämiseen oma työryhmänsä, johon tullaan valitsemaan jäseniä asiakastyötä tekevästä 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 asiakasohjausyksikössä tuotetaan laadukasta ja asiakaskeskeistä palvelua. Organisaatiossa on määritelty henkilöstön ja organisaation toimintaperiaatteet ja mallit, joiden avulla tavoitteeseen päästään. Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen laatuvaatimuksia on säädelty 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.

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 sähköisissä kanavissa tarjottu ohjaus ja neuvonta, asumisneuvonnan tai taloussosiaalityön palvelut ovat auttaneet 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 ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Työikäisten asiakasohjausyksikössä, avoimessa asumisneuvonnassa ja Talousneuvolassa jokainen asiakaskontakti tilastoidaan. Tiedolla johtamista tulee entisestään helpottamaan, kun vuoden 2024 loppupuolella 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 työikäisten asiakasohjauksessa.

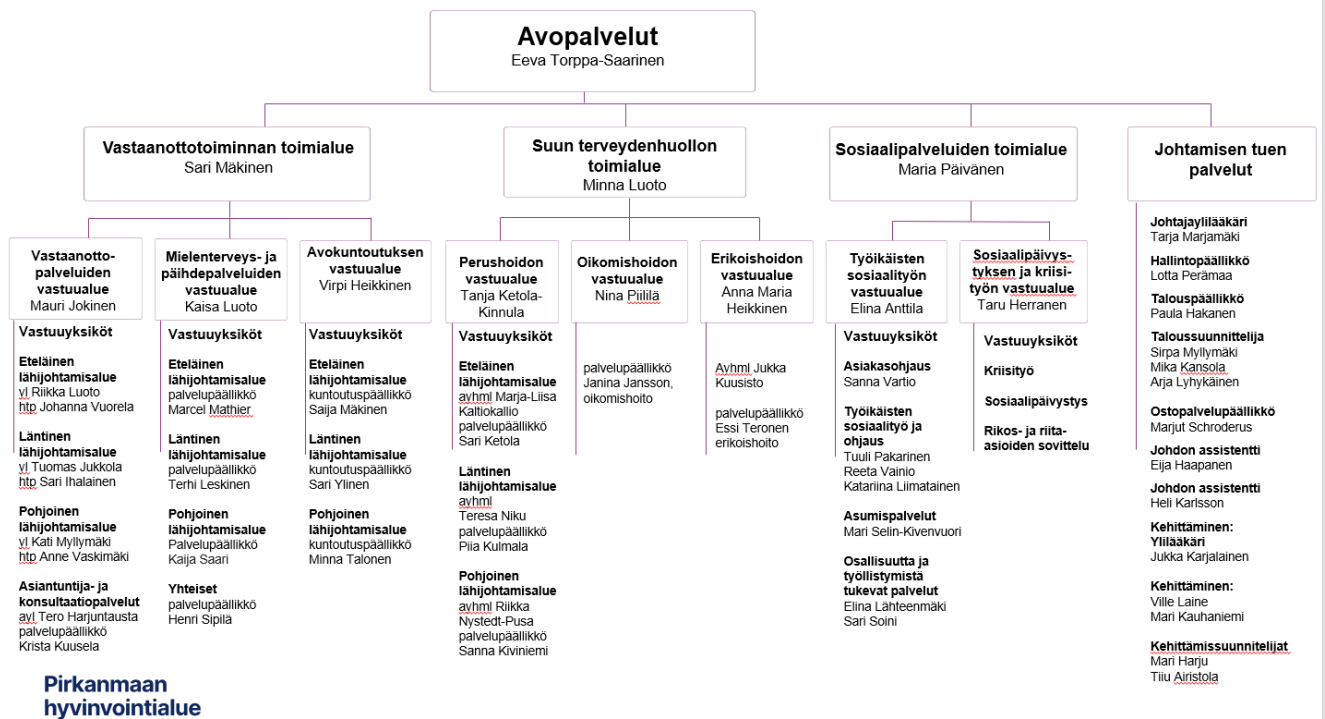
Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

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

Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29 § valvontailmoituksen tekemisestä.

Vastuu palvelujen laadusta

Työkäisten asiakasohjaus kuuluu Työkäisten sosiaalityön vastuualueeseen, joka kuuluu sosiaalipalvelujen toimialueelle ja avopalvelujen palvelulinjalle.



Työkäisten asiakasohjausyksikössä operatiivinen vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä että johtavalla ohjaajalla ja palvelupäälliköillä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöyys. Yksikön lähiesihenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksella tai muulla perehdyttämällä. Esihenkilöt pitävät työntekijöilleen viikkotiimit, joissa käydään läpi ajankohtaisia ja omavalvonnallisia asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilölleen. Esihenkilöt vievät tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

Työkäisten asiakasohjauksesta vastaavat:

- Palvelupäällikkö Sanna Vartio, sanna.vartio@pirha.fi
- Johtava ohjaaja Pietu Mauranen, pietu.mauranen@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)

Palveluun hakeudutaan ohjattuna tai omatoimisesti. Palveluun tulo edellyttää asiakkaan omaa tahtoa vastaanottaa palvelua.

Hyvinvointialueen velvollisuus järjestää sosiaalihuoltoa ja osoittaa siihen voimavaroja määräytyy sen mukaan kuin siitä erikseen säädetään. [\(8.7.2022/603\)](#)

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.

Työikäisten asiakasohjausyksikön 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.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeutta säätelee useat eri lait ja asetukset:

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Sosiaalityön asiakkailta 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 asiakkailta 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
Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

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

tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@pirha.fi.

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

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Työikäisten asiakasohjauksessa eri tehtävissä 22 henkilöä. Henkilöstön riittävyttä seurataan säännöllisesti. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä työntekijöiden ja esihenkilön kesken antavat tietoa henkilöstöresurssin riittävydestä. Työikäisten asiakasohjausyksiköissä sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Yksikössä ei käytetä vuokratyövoimaa.

Henkilökunnan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki sekä samassa laissa on sijaispätevyysien määrittelyt. Esihenkilö tarkistaa laillistukset ja sijaispätevyudet. Työikäisten asiakasohjausyksikössä tarjotaan säännöllisesti harjoittelupaikkoja sosiaalialan opiskelijoille. Tällä osaltaan varmistetaan sosiaalipalvelujen osaavien sijaisten ja työntekijöiden saatavuutta.

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 Kuntarekry-järjestelmä. Rekrytinnissa periaatteena on ammatillisuuden varmistaminen. Työnhakijat haastatellaan ja tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten täyttyminen. Tehtävään pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioon ottaen tehtävään parhaiten soveltuvat hakijat. Esihenkilön vastuulla on tarkistaa rekrytoitavan henkilön pätevyys (tutkintotodistukset, Terhikki/Suosikki). Rekrytinnissa painottuu ammatillisuuden lisäksi työhistoria, kokemus aikuissosiaalityöstä, ohjaus- ja neuvontatehtävistä sähköisissä kanavissa, matalan kynnyksen palveluista sekä muu osaaminen alalta. Myös kommunikointitaitoja arvostetaan. Työntekijöillä on oltava tehtävän kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus. Työntekijöiden valinnassa kiinnitetään huomio myös vuorovaikutustaitoihin 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. Työikäisten asiakasohjausyksikössä perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vaapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

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

- tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen
- työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, 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 työtovereiltaan apua ja häntä kannustetaan kysymään kaikissa asioissa apua ja tukea.

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

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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. Aktiivisen yhteistyön korkeakoulujen kanssa voi helpottaa henkilöstön saatavuutta. Tämä tarkoittaa, että yksiköissä otetaan aktiivisesti ja säännöllisesti

opiskelijoita tutustumaan ja harjoitteluihin.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirkan 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. Työikäisten asiakasohjauksen 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.

Työikäisten asiakasohjausyksikössä ammattihenkilöt tekevät monialaista yhteistyötä eri ammattilaisten ja viranomaisten kanssa, kun asiakkaan tilanne sitä edellyttää. Sosiaalipalvelujen neuvonta tarjoaa geneeristä konsultaatiota ammattilaisille. Erityistason konsultaatiopyynnöt ohjataan aina sille taholle, jolla on asiaan paras asiantuntemus.

Sosiaalipalvelujen neuvonnalla on geneeristä konsultaatiota varten luotu Teams-kanava yhdessä Pirkanmaan päivystysavun kanssa. Tällä kanavalla on mahdollista konsultoida anonyymisti yleisellä tasolla sosiaalipalvelujen ja terveystalouden neuvonnan kesken. Lisäksi yksiköiden välillä on sovittu toimintamallit esimerkiksi tilanteeseen, jossa sosiaalipalveluiden neuvonnassa ilmenee tarve saattaa tietoon asiakkaan terveydenhuollollinen palvelutarve. Päivystysapu puolestaan konsultoi matalalla kynnyksellä sosiaalipalvelujen neuvontaa, jos havaitaan tarvetta tehdä yhteistyötä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan: esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa. Taloussosiaalityön ja asumisneuvonnan työntekijät voivat toimia osana asiakkaan moniammatillista Minun tiimini -verkostoa. Sosiaalipalvelujen neuvonnan työntekijät osaavat tunnistaa tarpeen asiakkaan Minun tiimini -työskentelylle.

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

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)

Työkäisten asiakasohjauksen työpiste sijaitsee Sarviksella osoitteessa, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere. Yksikön tilat sijaitsevat F- ja J-rappujen 1, 2. ja 3. kerroksissa. Työntekijät työskentelevät yhden tai kahden hengen huoneissa ja avotyötilassa. Avoimelle asumisneuvonnalle ja Talousneuvolalle on käytössä erilliset tilat Sarviksella, Tesoman hyvinvointikeskuksessa ja Hervannan L8:n tiloissa. Asiakastapaamisiin käytettävissä huoneissa on pako-ovet ja hälytyspainikkeet. Yksikössä on asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat, henkilöstön keittiö- ja ruokailutilat sekä kokous- ym. toimistohuoneita ja varastotiloja. Asumisneuvonta ja taloussosiaalityön tiimi tekevät vastaanottotyötä ja heidän asiakkaita virastomestari tarvittaessa ohjeistaa vastaanottotiloihin. Asiakkaita, työntekijöitä tms. yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiakapapereita säilytetään lukittujen ovien takana. Henkilökunta vastaa oman työpisteensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei ole siivouspalveluiden vastuulla

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. Työkäisten asiakasohjaus on ollut mukana Sarviksen tiloissa toteutetulla turvallisuuskävelyllä 21.8.2024 yhdessä turvallisuussuunnittelija Kimmo Topin kanssa. Työkäisten asiakasohjausyksikössä on nimetty kaksi turvallisuusvastavaa.

3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja

tietoturvapoliitiikan 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.

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

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Työikäisten asiakasohjausyksikössä 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.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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 palveluntarjoaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan. Kirjaukset tehdään viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä ja myös työikäisten asiakasohjauksessa on velvollisuus kirjata aina, kun asiakas asioi tunnistautuneena 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.

3.13 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
- 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- kisaäteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa

Työikäisten asiakasohjauksessa palautetta kerätään chatin osalta Videovisit-alustan kautta. Siellä asiakas voi antaa arvosanan keskustelun päätyttyä. Puhelinpalvelusta ohjataan tarvittaessa jättämään Pirha.fi -sivujen kautta palautetta. Tällä hetkellä selvitetään, onko mahdollista saada asiakkaalle lähemmään lyhyt palautekysely aina puhelun päätyttyä. Suunnitteilla on lisäksi laajemman kyselyn toteuttaminen työikäisten asiakasohjauksen asiakkaille. Edellä mainittujen palautekanavien lisäksi työikäisten asiakasohjausyksikössä voi antaa myös suullisesti.

Asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksittäisen työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta palveluyksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä koonteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Työikäisten asiakasohjauksen palvelupäällikkö ja johtava ohjaaja vastaavat toimintojen riskienhallinnasta. Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan. Riskienhallinta on organisoitu työikäisten asiakasohjauksessa 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 tietosuojaja- 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.

- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen.

Asumisneuvonnan ja taloussosiaalityön työntekijät tekevät liikkuvaa työtä. Liikkuvassa työssä työntekijöiden tulee olla tietoinen eri toimipisteiden turvallisuusjärjestelyistä ja niiden tulee olla selkeästi saatavilla ja kuvattuja kussakin toimipisteessä. Työikäisten sosiaalipalveluissa on tarkoitus alkaa laatia toimipistekortteja, joissa kuvataan toimipisteen tiedot, yhteystiedot ja toimintayksiön mahdolliset huomioon otettavat asiat.

Ennalta-arvaamattomien asiakkaiden kohdalla työntekijä tekee ennen tapaamista arvioinnin työturvallisuuteen liittyvistä riskeistä. Arvioinnin perusteella asiakas palvelee turvallisissa tiloissa työparin ja tarvittaessa vartijan kanssa. Mikäli tapaamisen aikana asiakkaan käyttäytyminen muuttuu uhkaavaksi, työntekijän tulee poistua tiloista ja hälyttää paikalle apua. Työntekijöitä on ohjeistettu ottamaan vakavasti myös suullisesti, puhelimitse tai sähköisesti (sähköposti, huoli-ilmoitukset ja chat) tulevat uhkaukset. Kaikista uhkaavista tilanteista, myös suullisesti tehdyistä uhkauksista tulee aina tehdä Hai-pro-ilmoitus. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisten ohjeiden mukaisesti.

Asumisneuvonnan ja taloussosiaalityön tiimit tekevät kotikäyntejä monenlaisissa tilanteissa asiakkaiden tarpeet huomioiden. Kotikäyntityöskentelyyn on laadittu oma ohjeistus hyvinvointialueella ja sitä on täsmennetty yksikkökohtaisesti.

Asiakasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeisin riski on henkilöstövaje ja useamman työntekijän samanaikainen poissaolo. Yksiköissä kehitetään työkulutturia 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. Poissaolojen varalle on asiakasohjausyksikössä laadittu kiertävä päivystysrinki, jotta asiakasturvallisuudessa olevat poikkeamat jäävät mahdollisimman pieniksi.

Asiakasturvallisuutta voi vaarantaa myös työskentelyalueen maantieteellinen laajuus: asiakasohjauksen työntekijä ei huolellisesta perehdytyksestä huolimatta voi tietää kaikkia alueen muuttuvia toimijoita ja yhteistyökumppaneita. Ajantasaiseen tiedon hallintaan on tärkeää pyrkiä panostamaan työkäisten asiakasohjausyksikössä. Yksikön työkaluksi on rakennettu neuvontakäsikirja yhteystietoineen ja sitä päivitetään säännöllisesti.

Henkilöstön kuormittuneisuus on iso riski asiakasturvallisuudelle. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt työskentelevät haastavissa asiakastilanteissa. Työssä on uhkana sijaistraumatisoituminen sekä tunnekuorman siirtyminen asiakkaasta työntekijään. Lisäksi 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 keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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.

Työkäisten sosiaalityössä noudatetaan hygieniahoitajilta saatuja ohjeistuksia hygieniakäytänteisiin ja infektioiden torjuntaan liittyen. Tarvittaessa työntekijöitä perehdytetään käytäntöihin tartuntatautilähteen mukaan. Esihenkilö varmistaa, että ajankohtaiset tiedot ovat henkilökunnan käytössä. Henkilökuntaa opastetaan hyvästä käsihygieniasta. Käsidesit ovat käytössä toimipisteissä ja asiakaskäynneillä. Asiakaskäynneillä on tarvittaessa mukana suu-nenäsuojia, kertakäyttökäsineitä ja kengänsuojukset. Lisäksi mahdollistetaan säännöllinen tietokonenäppäinten ja puhelinten pyyhintä niille tarkoitettuilla 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.

4.4 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.

Työkäisten asiakasohjaus ei yksikkönä kilpailuta tai hanki ostopalvelua. Vartiointi ja siivouspalvelut on kilpailutettu Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Työikäisten asiakasohjauksessa 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 työikäisten asiakasohjauksen 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 yksikön vastuuhenkilöiden toimesta läpi henkilökuntakokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen. Johtava ohjaaja ja palvelupäällikkö huolehtivat ja varmistavat, 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.

Oma- valvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat oma-
valvontasuunnitelmassa kuva-
tun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee kor-
jaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Oma- valvontasuunnitelman päivitys

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

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

6 Oma- valvontasuunnitelman hyväksyntä

Oma-
valvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Oma- valvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 30.8.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Asiakasohjauksen päällikkö Sanna Vartio
Toimialuejohtaja Maria Päivänen, Sosiaalipalveluiden toimialue



Seuraa meitä somessa.