

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Työikäisten asumis- ja päihdepalvelujen  
asiakasohjaus**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
2	Omavalvontasuunnitelman 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 .....	8
3.4	Muistutusten käsittely .....	12
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	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	17
3.10	Infektioiden torjunta .....	18
3.11	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja .....	20
3.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	22
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	23
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ....	23
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	27
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	29
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	30
5.1	Toimeenpano .....	30
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	30
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	31

## 1 Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <a href="mailto:kirjaamo@pirha.fi">kirjaamo@pirha.fi</a>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308-6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Työikäisten asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus, Työikäisten sosiaalityön vastuualue, Asu-  mispalvelujen vastuuyksikkö</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, p. 040 639 7900, <a href="mailto:mari.selin-kivenvuori@pirha.fi">mari.selin-kivenvuori@pirha.fi</a>  Tietotalo, Naulakatu 2, 33100 Tampere</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Työikäisten sosiaalityön mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen asiakkaita ovat ne asiakkaat, joilla on sosiaalihuoltolain perusteella määrittyvä asumis- ja päihdepalvelujen tarve ja joiden palvelut tulee järjestää Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta. Keskeisiä yhteistyötahoja ovat asumis- ja päihdepalvelujen palveluntuottajat, asiakasryhmän verkostoissa työskentelevät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt sekä asiakasryhmän läheiset.</p>

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Työikäisten asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen palveluja ovat:

### Asiakasohjaus

- Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjausprosessin hallinta sekä asumispalveluihin varattujen määrärahojen käytön seuranta Pirkanmaan hyvinvointialueella.
- Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa arvioidaan asumis- ja päihdepalvelujen sopivuutta asiakkaalle ja ohjataan asiakkaat käytettävissä oleviin palveluihin sote-palveluissa työskentelevien sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tekemien palvelupyyntöjen perusteella. Päihdepalveluihin ohjaamisen osalta asiakasohjaus tekee yhteistyötä paitsi sosiaalihuollon ammattihenkilöiden kanssa myös mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen kanssa, jonka vastuulla on päihdepalveluiden määrärahojen käyttö ja siten ko. asiakasohjausprosessi osaltaan.
- Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa seurataan asiakkaiden palveluprosesseja yhteistyössä asiakkaiden omatyöntekijöiden (sosiaalityö ja -ohjaus), palveluntuottajien sekä asiakkaiden mahdollisten muiden verkostojen kanssa.
- Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa koordinoidaan raskaampien asumispalvelujen (yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen) asiakasohjausta hallinnoivaa SAS-työryhmää. SAS-ryhmä muodostuu Työikäisten sosiaalityön ja Sairaalapalveluiden ammattilaisista, mutta asiakasasioiden valmistelu ja asiakasprosessin koordinaatio on Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksella.
- Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa huolehditaan PSOP-ostopalvelujärjestelmän seurannasta (mm. ostovoimien avaus, palveluntuottajien ohjeistus ja neuvonta) sekä muusta asumisen ostopalvelujen ja asiakasmaksulaskutuksen toimivuuteen liittyvistä käytännöistä, jotka eivät ole esim. asiakasmaksutoimiston tehtäviksi katsottavia.

### Konsultointi

- Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksesta konsultoidaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia Pirkanmaan hyvinvointialueella sekä muilla hyvinvointialueilla liittyen asiakkaiden palveluihin ja palveluprosesseihin asumis- ja päihdepalveluissa.

### Ostopalvelut

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tuotetaan asumis- ja päihdepalveluita sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen omana toimintana että ostopalveluina. Ostopalveluina tuotetaan ympärivuorokautista ja yhteisöllistä asumispalvelua asumisyksiköissä sekä tuetun asumisen palvelua omiin koteihin.

Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa. Tilaajalla ja siten myös Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksella tilaajan edustajana on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä ja tilanteen mukaan tehdään yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontatiimin kanssa.

### Toiminta-ajatus ja arvot

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen asiakkaita ovat ne mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, joilla on sosiaalihuoltolain perusteella määrittyvä asumis- ja päihdepalvelujen tarve. Asiakasohjauksen tehtävänä on työskennellä paitsi edellä kuvatun asiakasryhmän kanssa, myös niiden monien ammattilaisten kanssa, jotka työskentelevät päihde- ja mielenterveyskuntoutujien verkostoissa, asumis- ja päihdepalvelujen palveluntuottajien kanssa sekä asiakkaiden läheisten kanssa.

Asiakkaat ovat kuntoutumisen eri vaiheissa ja siksi jokaisen asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan yksilöllisesti yhdessä hänen verkostonsa ja palveluntuottajien kanssa kuntoutumisen eri vaiheissa. Suoran asiakastyön määrä ja toteutustapa vaihtelee – työ voi olla sekä ammattilaisten välityksellä tapahtuvaa että asiakkaiden tapaamista yhdessä heidän verkostojensa ja palveluntuottajien kanssa. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asiakasohjauksen työn tavoitteena on ohjata asiakkaita oikea-aikaisesti, yhdenvertaisesti ja taloudellisesti niihin asumis- ja päihdepalveluihin, joita asiakas kussakin kuntoutumisensa vaiheessa tarvitsee. Palveluprosessin eri vaiheisiin kuuluu asiakkaan verkoston konsultointia, palveluntuottajien kanssa neuvottelua sekä päätöksentekoa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiin. Keskeinen osa asiakasohjauksen työtä on myös asumis- ja päihdepalvelujen käytön tiedon tuotantoon osallistuminen erikseen sovituin käytännöin sekä vastuullinen toiminta asiakkaita palveluihin ohjattaessa niin asiakkaan kuin talouden näkökulmasta.

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

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut työikäisten sosiaalityön asumispalvelujen palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori. Omavalvontasuunnitelman tekemisessä ovat lisäksi olleet mukana palvelupäälliköt Elina Lähteenmäki, Sanna Vartio, Tuuli Pakarinen ja Reeta Vainio, asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen johtava sosiaalityöntekijä Minna Taipale sekä henkilöstö. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilöt ja yhteystiedot

palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, [mari.selin-kivenvuori@pirha.fi](mailto:mari.selin-kivenvuori@pirha.fi) , p. 040 639 7900

johtava sosiaalityöntekijä Minna Taipale, [minna.taipale@pirha.fi](mailto:minna.taipale@pirha.fi), p. 041 730 4006

### Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikköön perustetaan omavalvontasuunnitelmien päivittämiseen oma työryhmänsä, johon myös Asumispalvelujen vastuuyksikön, Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen edustaja osallistuu. Työryhmään tullaan valitsemaan jäseniä eri tiimeistä, asiakastyötä tekeviä sosiaalihuollon ammattilaisista, lähiesihenkilöistä ja muusta johdosta. Työryhmä koontuu kaksi kertaa vuodessa ja omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Työryhmä ottaa työskentelyssään huomioon asiakkailta, läheisiltä ja yhteistyökumppaneilta nousseen palautteen. Omavalvontasuunnitelma käydään lähiesihenkilöiden johdolla läpi tiimeissä vähintään kerran vuodessa tai kun päivityksiä tehdään.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

### Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

### 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### Päihde- ja asumispalvelujen asiakasohjauksen asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Työikäisten sosiaalityön Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluita. Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen laatuvaatimuksia

on säädelty vahvasti perustuslaissa, laissa kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta, sosiaali- huoltolaissa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä hallintolaissa.

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

### Palveluiden laadun varmistaminen

Palvelujen laadun takaamiseksi toimintaa arvioidaan ja toimintaa parannetaan tavoitteiden saavut- tamiseksi. Laadun arvioinnin kohteena voivat olla organisaation tai toiminnan rakenteet ja proses- sit. Arvioinnissa huomioidaan aina asiakasnäkökulma.

Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa palveluiden laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti. Palveluiden vaikuttavuutta ei tällä hetkellä arvioida erillisillä mittareilla vaan arvio pe- rustuu saatuun sekä erikseen kerättyyn palautteeseen asiakkailta ja eri sidosryhmiltä.

Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa palvelujen laatua varmistetaan myös jatkuvalla arvioinnilla ja omavalvonnalla. Tällöin kiinnitetään huomiota esimerkiksi siihen, miten sujuvia yhtey- denottotavat asiakasohjaukseen ovat, ovatko asiakkaiden palvelupolut yhdenvertaisia, pystytäänkö asiakkaita ohjaamaan palveluihin oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti sekä toteutuvatko asu- mispalvelut hyvinvointialueella taloudellisesti ja sekä laadullisesti että alueellisesti yhtenäisellä ta- valla. Mikäli palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia, henkilöstö ottaa asian puheeksi oman esihenki- lön, johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tarvittaessa johtava sosiaalityöntekijä on yhteydessä pal- velupäällikköön, joka vastaa palvelujen laadusta.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen tavoitteena on varmis- taa pirkanmaalaisten asiakkaiden saamien päihde- ja asumispalvelujen laatua yhdenmukaisella toimintamallilla sekä ohjeilla, joiden avulla seurataan palveluihin pääsyä, päätöksentekoa ja asiak- kaiden kuntoutumista palveluiden avulla. Samalla vahvistetaan eri tavoin tiedon tuotantoa asumis- palveluihin pääsystä, niiden käytöstä sekä palveluissa kuntoutumisesta. Koko Pirkanmaan kattava yhdenmukainen toimintamalli rakentuu ja vahvistuu vuosien 2024 ja 2025 aikana samalla, kun hy- vinvointialueella otetaan käyttöön yksi, yhtenäinen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä ja osto- palvelujen kilpailutetut sopimukset muotoutuvat samoin koko Pirkanmaan alueen ja sen asukkaat kattaviksi.



### Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Johtava sosiaalityöntekijä vastaa oman yksikkönsä turvallisuudesta. Jokaiselle yksikölle tehdään oma turvallisuussuunnitelma ja uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin. Yksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä ja jokaisessa toimipisteessä on nimetty työturvallisuusasioista vastaava työpari.

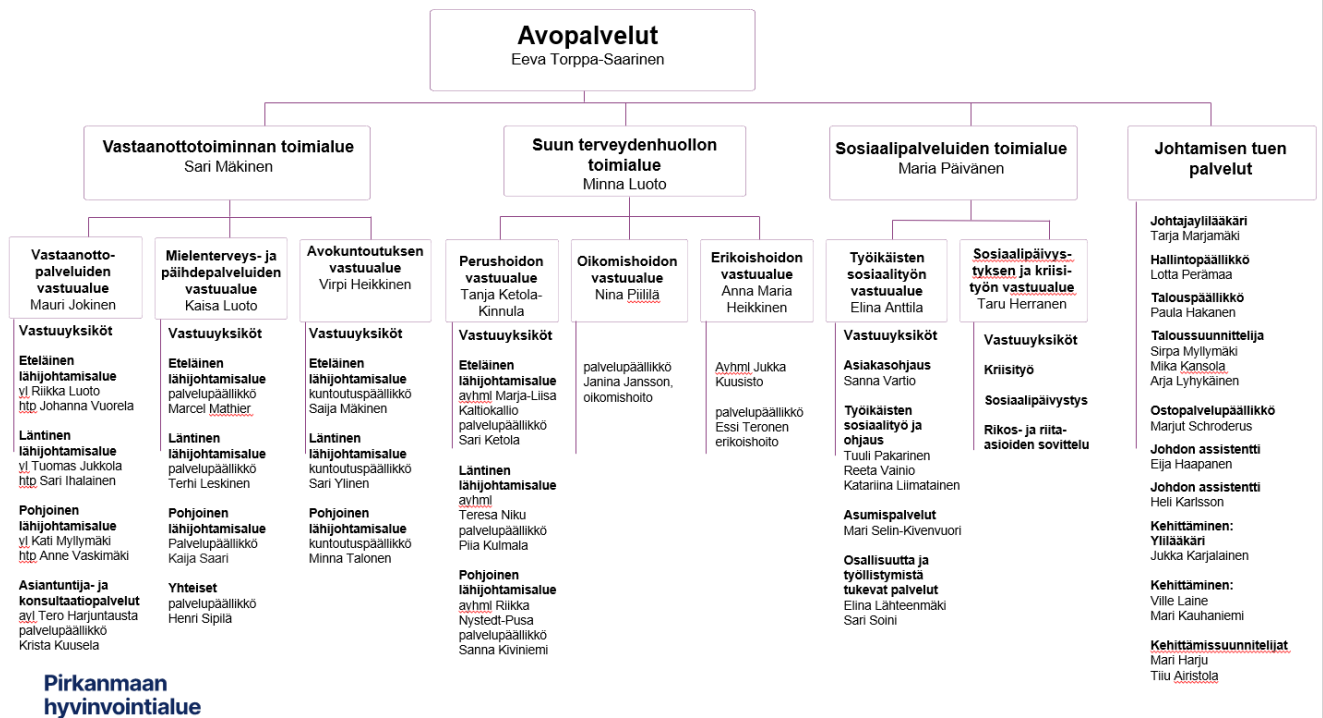
Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

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. Valvontalakiin perehdyttäminen kuuluu täysi-ikäisten jälkihuollon perehdytysuunnitelmaan.

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus sijoittuu Työikäisten sosiaalityön vastuualueelle ja Asumispalvelujen vastuuyksikköön. Työikäisten sosiaalityön vastuualue kuuluu sosiaalipalvelujen toimialueelle ja avopalvelujen palvelulinjalle.



Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa operatiivinen vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä että johtavalla sosiaalityöntekijällä ja palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöyys. Yksikön lähiesihenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämällä. Lähiesihenkilö pitää henkilöstölleen tiimin säännöllisin väliajoin, joissa käsitellään ajankohtaisia ja omavalvonnallisia asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilölleen. Esihenkilöt vievät tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksesta vastaavat:

- palvelupäällikkö Mari Selin-Kivenvuori, [mari.selin-kivenvuori@pirha.fi](mailto:mari.selin-kivenvuori@pirha.fi), p. 040 639 7900
- johtava sosiaalityöntekijä Minna Taipale, [minna.taipale@pirha.fi](mailto:minna.taipale@pirha.fi), p. 041 730 4006

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

*Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

*Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

### Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelmat ja niiden toteutumisen seuranta

Asiakkaat tulevat mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluihin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden laatimien palvelutarpeen arviointien ja palvelupyyntöjen perusteella. Asiakkaita voi siirtyä palveluihin myös muilta hyvinvointialueilta. Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen tehtävänä on varmistaa oikea-aikainen ja asiakkaan palvelutarpeen kannalta tarkoituksenmukainen asumispalvelu joko ostopalveluista tai omasta tuotannosta. Asiakkuuden aikana asumis- ja päihdepalveluiden tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaiden verkostojen kanssa, osana asiakassuunnitelmatyöskentelyä.

Palveluprosessin aikana varmistetaan kunkin asiakkaan tilanteen mukaan hänen mahdollisuuttaan osallistua ja tuoda oma näkemyksensä prosessin etenemiseen. Asumis- ja päihdepalvelujen keskeisenä tavoitteena on asiakkaan toimivan arjen turvaamisen lisäksi vahvistaa asiakkaan tilanteen mukaisesti vahvistaa hänen itsenäistä suoriutumistaan sekä omatoimisuuttaan kuntoutumisen tukemiseksi. Palvelujen järjestämisessä huomioidaan myös asiakkaan kielellinen, kulttuurinen sekä uskonnollinen tausta. Asiakassuhde on aina luottamuksellinen ja perustuu yhteistoimintaan asiakkaiden kanssa.

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

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

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

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Työikäisten sosiaalityön asumis- ja päihdepalvelujen asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluihin ohjataan sekä palveluja toteutetaan päihde- ja asumispalvelujen asiakasohjauksen toimesta rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

#### Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Asumis- ja päihdepalvelujen 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. [Asiakirjajulkisuuskuvaus - pirha.fi](https://asiakirjajulkisuuskuvaus.pirha.fi)

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

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

#### Asiakkaan kohtelu

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

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

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

Kaikessa toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

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

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

### Asiakkaan osallisuus

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

Asumis- ja päihdepalvelujen asiakkaiden sekä heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on tärkeää saada palaute systemaattisesti käyttöön paitsi ko. asumispalveluyksikön myös asiakasohjauksen kehittämisessä.

### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:**

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoa. 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](mailto: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](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

### 3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan asumispalveluyksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas 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, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin. Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

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

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi). Palvelupäällikkö laatii vastauksen muistutukseen yhteistyössä johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Asia annetaan tiedoksi myös vastuualuejohtajalle.

### 3.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa työskentelee yksikön lähiesihenkilö johtava sosiaalityöntekijä, yksi palvelusihteeri, kuusi sosiaalityöntekijää, yksi suunnittelija, yksi sosiaaliohjaaja, kaksi asiakasohjaajaa ja yksi asumispalvelukoordinaattori. Lisäksi yksi työskentelee tällä hetkellä, toiminnan kehittämisen tukena kaksi Hoppu-rahoituksella rahoitettua suunnittelijaa. Työtä tehdään pääsääntöisesti virka-ajan puitteissa.

Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa ei käytetä vuokratyövoimaa. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan työntekijäresurssit mahdollisimman hyvin ja valmistautumaan poikkeustilanteisiin (esim. pitkät, suunnitelmalliset poissaolot) hyvissä ajoin. Tarvittaessa työtehtäviä priorisoidaan.

#### Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

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

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

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

#### Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uudet työntekijät perehdytetään työhön perehdytys suunnitelman mukaisesti. Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa lähiesihenkilö ja tiimi. Oma valvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä. Asumis- ja päihde palveluiden asiakasohjauksessa perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään apua ja tukea sekä myös selvittämään itse asioita.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- asianmukaisen tiedottamisen ennen työhöntuloa
- vastaanotto ja työhön opastus
- organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan tutustuminen
- ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkyymiin tutustuminen
- työyhteisön jäseniin tutustuminen
- tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen
- työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut
- työsuojaan liittyvät asiat

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

### **3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Asumis- ja päihde palvelujen asiakasohjaus on uusi yksikkö, jonka rakentuminen on käynnissä.



Toistaiseksi henkilökunnan vaihtuvuutta ei ole juuri ollut, mutta tilannetta seurataan aktiivisesti ja panostetaan sosiaalityöntekijöiden 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 ennakkoiden.

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

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveys- ja sosiaalihuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveydenhuoltolaki

edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. [Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](#)

Asumis- ja päihdepalveluiden asiakasohjauksessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt tekevät monialaista yhteistyötä sekä tiimin sisällä että sidosryhmien eri ammattilaisten kanssa. Monialaisen yhteistyön tarve arvioidaan asiakaskohtaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa. [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](#)

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

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

### 3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Asumis- ja päihdepalveluiden asiakasohjaus sijaitsee tällä hetkellä Tietotalolla, osoitteessa Naulakatu 2, 33100 Tampere. Yksikkö kokoontuu myös Sarviksella osoitteessa Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere, jossa työskentelee suuri osa Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalityön ammattilaisista. Sarviksella järjestetään mm. SAS-työryhmän kokoukset kaksi kertaa viikossa (neuvotteluhuone 297, 3. krs). Työntekijöillä on käytössään yhteiskäyttötiloja sekä varattavissa neuvotteluhuoneita. Asumis- ja päihdepalvelujen asiakkaat osallistuvat tarvittaessa asiakastapaamisiin yhdessä omatyöntekijöiden kanssa näiden työhuoneissa tai verkostoneuvotteluihin neuvotteluhuoneissa esim. Sarviksella tai asumispalveluyksiköissä. Tällöin varmistetaan, että huoneissa on pako-ovet ja hälytyspainikkeet.

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

### 3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

#### Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

#### Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

#### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

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

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän tulee käydä Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus. Merkintä kurssin suorittamisesta tallentuu Pirkanmaan hyvinvointialueen hr-järjestelmään. Lisäksi henkilöstön tulee osallistua alan sisäisiin tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin koulutuksiin 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.

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

Asumis- ja päihdepalveluiden asiakasohjauksessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia valtakunnallisia ja Pirkanmaan tasoisia ohjeistuksia infektioiden torjunnasta. Pirkanmaan hyvinvointialueella Taysin infektiotyöyksikön asiantuntijat ja Pirhan muissa yksiköissä työskentelevät hygienia- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat ja tukevat tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

### 3.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

#### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

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

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

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

Asumis- ja päihdepalveluiden asiakasohjauksessa 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 [Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -verkkokoulu - Sote-ammattilaiset - Kanta.fi](#)

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. Kirjaamisen avulla;

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

Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskevat esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet: lainmukaisuus ja läpinäkyvyys, tietojen minimointi ja täsmällisyys sekä käyttötarkoitussidonnaisuus. Sosiaalihuoltolaissa ja useissa sosiaalihuoltoa koskevissa muissa säädöksissä on 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 tietoturvapoliitiikan. 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, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

#### Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Edellä mainittujen palautekanavien lisäksi Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjaukselle asiakaspalautetta voivat esimerkiksi useat eri sidosryhmät tai heidän asiakkaansa antaa myös suullisesti. Asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksittäisen työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta palveluyksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.



## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

### 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

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

Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan. Riskienhallinta on organisoitu Asumis- ja päihdepalvelujen 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 tietosuoja- tai tietoturvaloukkaukseen liittyvästä tapahtumasta tai läheltäpiti-tapahtumasta tulee kirjata HaiPro-ilmoitus. Lähiesihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä. Palvelupäällikkö seuraa HaiPro-ilmoituksia ja ilmoitukset käydään läpi yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa kerran kuukaudessa. Palvelupäälliköt raportoivat HaiPro-järjestelmästä nousevat ilmiöt vastuualueajohtajalle ja toimialuejohtajalle.
- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen.

### **Toimintayksikön asiakasturvallisuuden keskeiset riskit ja riskien tunnistaminen**

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

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

Asiakasturvallisuutta voi vaarantaa myös työskentelyalueen maantieteellinen laajuus: työntekijä ei voi tuntea ja tietää kaikkia alueen toimijoita ja yhteistyökumppaneita.

Keskuskaupungin tiimien osalta ongelma on se, että esimerkiksi yhdistystoimintaa on niin paljon, ettei ajantasaista tietoa voi olla.

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

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

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

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

#### 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden*. Työikäisten sosiaalityössä ja -ohjauksessa henkilöstöä on informoitu valvontalain 29 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella on tulossa koulutusta ilmoitusvelvollisuuteen liittyen. Koulutus on pakollinen jokaiselle työntekijälle.

Hyvinvointialueella on käytössä sähköinen Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumailmoitus (HaiPro) -järjestelmä, johon työntekijä ilmoittaa asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat,

epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään avoimesti ja reflektoiden työyksikössä. Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla voi ilmoittaa poikkeamasta seuraavista turvallisuuden osa-alueista:

1. asiakasturvallisuus
2. työturvallisuuteen liittyvä tapahtuma
3. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tapahtuma

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

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi järjestetään säännöllistä koulutusta ja perehdytystä. Kaikki työntekijät saavat koulutusta riskienhallintakäytännöistä, hygieniasta, infektioiden torjunnasta ja vaaratilanteiden raportoinnista. Lisäksi henkilöstö osallistuu jatkuvaan oppimiseen ja kehittämiseen, mikä parantaa heidän valmiuksiaan tunnistaa ja hallita riskejä tehokkaasti.

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

#### Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella Taysin infektiotyöyksikön asiantuntijat ja Pirhan muissa yksiköissä työskentelevät hygienia- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat ja tukevat tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

#### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimus-kumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suoraan hankintana/yksilöhankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa.

Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan puutteita, toimitaan asiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaan. Hyvinvointialueen oma ohjaus- ja valvontatiimi on keskeinen yhteistyökumppani, jonka kanssa on sovittu säännölliset tapaamiset ja muut yhteydenpitokäytännöt. Molempien tiimien havainnot ovat tärkeitä myös esim. palveluntuottajien koulutustarpeiden tunnistamiseksi tai sopimukseen liittyvien asioiden informoimiseksi.

Työikäisten sosiaalityössä ei hankinta palveluja alihankintana.

#### **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

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

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

Asumis- ja päihdepalvelujen 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 Asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen henkilökunnan kokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi asumis- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään asumis- ja päihdepalveluiden asiakasohjauksen vastuuhenkilöiden toimesta läpi henkilökuntakokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen.

Lähiesihenkilö huolehtii ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan asumispalveluyksikön arjessa.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

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

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

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

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaavat yksikön vastuuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai



palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampereella 30.8.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Mari Selin-Kivenvuori
<b>Toimialuejohtaja</b> Maria Päivänen



Seuraa meitä somessa.