

# Pirkanmaan hyvinvointialue



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma  
Työikäisten sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen  
palveluyksiköt (Työikäisten soteasematiimit)

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	9
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	10
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	11
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	13
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	14
3.4	Muistutusten käsittely .....	17
3.5	Henkilöstö .....	18
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	21
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	21
3.8	Toimitilat ja välineet .....	23
3.9	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	23
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	24
3.11	Infektioiden torjunta .....	25
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	26
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	29
4	Omaevalvonnan riskien hallinta .....	30
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	30
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 33	
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	35
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	36
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	36
5	Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	37
5.1	Toimeenpano .....	37
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	37
6	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	38

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä 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: Nivelitie 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 sosiaalityön ja -ohjauksen yksiköt (soteasematiimit)</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p><b>Pohjoinen lähijohdamisalue (Virrat, Ruovesi, Mänttä-Vilppula, Juupajoki, Orivesi, Tampere, Pirkkala)</b></p> <p>Palvelupäällikkö Tuuli Pakarinen, <a href="mailto:tuuli.pakarinen@pirha.fi">tuuli.pakarinen@pirha.fi</a></p> <p>Hatanpää Sarvis, Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere</p> <p>Tullintori Ohjaamo, Hammareninkatu 5 B, 33100 Tampere</p> <p>Tesoman sosiaali- ja terveysasema, Tesomankatu 4, 33310 Tampere</p> <p>Hervannan yhteisökeskus L8, Lindforsinkatu 8, 33720 Tampere</p> <p>Pirkkalan sosiaalitoimisto, Suupantie 2, 33960 Pirkkala</p> <p>Oriveden kaupungintalo, Keskustie 23, 35300 Orivesi</p> <p>Juupajoen kunnanvirasto, Koskitie 50, 35500 Korkeakoski</p> <p>Mänttä-Vilppulan sosiaalitoimisto, Vilppulan sosiaalitoimisto Keskuskatu 2, 35700 Vilppula</p> <p>Ruoveden sosiaalitoimisto, Ruovedentie 56, 34600 Ruovesi</p> <p>Virtain sosiaalitoimisto, Virtaintie 26, 34800 Virrat</p>

**Eteläinen ja läntinen lähijohtamisalue (Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Parkano, Punkalaidun, Pälkäne, Sastamala, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi)**

Palvelupäällikkö Reeta Vainio

Akaan sosiaali- ja terveysasema, Torkontie 2, 37800 Akaa

Kelan etäpalvelupiste ja Ohjaamo, Sampolantie 5, 37800 Akaa

Hämeenkyrön sosiaali- ja terveysasema, Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö

Ikaalisen kuntoutus- ja sosiaalipalvelut, Silkintie 3, 39500 Ikaalinen

Kangasalan sosiaalitoimisto, Kuohunharjuntie 26, 36200 Kangasala

Talousneuvola: Finnentie 11, 36200 Kangasala

Kihniön kunnantalo, Kihniöntie 46, 39820 Kihniö

Kuhmoisten kunnantalo, Toritie 34 A, 17800 Kuhmoinen

Kuhmoisten terveysasema, Orivedentie 3, 17800 Kuhmoinen

Lempäälän sosiaali- ja terveysasema, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä

Lempäälätalo, Manttaalintie 15, 37500 Lempäälä

Nokian sosiaalitoimisto, Harjukatu 21, 37100 Nokia

Parkanon sosiaalitoimisto, Parkanontie 37, 39700 Parkano

Punkalaitumen kunnantalo, Vesilahdentie 5, 31900 Punkalaidun

Punkalaitumen terveysasema, Lauttakyläntie 11, 31900 Punkalaidun

Punkalaitumen työpaja, Kostilantie 301, 31900 Punkalaidun

Pälkäneen kunnantalo, Keskustie 1, 36600 Pälkäne

Sastamalan sosiaalitoimisto, Puistokatu 10, 38200 Sastamala

Urjala, Sairaalantie 9, 31760 Urjala

Valkeakosken sosiaali- ja terveysasema, Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski

Talousneuvola: Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski

Palveluneuvonta, yhteispalvelupiste: Valtakatu 9-11, 37600 Valkeakoski

Ohjaamo: Kanavanranta 3b, 37600 Valkeakoski

Vesilahti, Anttilantie 2, 37470 Vesilahti

Pajatilat, Rautialantie, 37470 Vesilahti

Ylöjärven sosiaali- ja terveysasema, Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi

**Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan**

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen yksikössä palvellaan Pirkamanmaalla asuvia 18-64 -vuotiaita aikuisia ja perheitä, jotka ovat sosiaalihuollon avun tarpeessa.

## Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

### 1.2 Palvelut

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikkö palvelee asiakkaitaan tilanteissa, joissa haasteet asiakkaan 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.

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikössä toteutetaan sosiaalihuollon työikäisten yleistä palvelutehtävää, jonka tavoitteena on tukea työikäisiä asiakkaita elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon tai opiskeluun liittyvissä asioissa sekä vähentää eriarvoisuutta. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus ovat asiakkaan tukena muuttuvissa ja haastavissa elämäntilanteissa. Työikäisten yleispalveluiden piiriin kuuluu sellainen työikäinen väestö, jonka tuen tarpeet eivät liity ainoastaan vanhempana toimimiseen tai lasten hyvinvointiin. Taloudellisen toimeentuloon liittyvät tuen tarpeet ovat usein keskeisiä työikäisten palvelutehtävän mukaisessa työskentelyssä. Lisäksi yksiköissä toteutetaan päihde- ja riippuvuustyön erityistä palvelutehtävää.

Palveluita toteutetaan koko Pirkanmaan alueella nimetyissä toimipisteissä sekä liikkuvina kotiin vietävinä palveluina että etäyhteyksin toteutettavina palveluina.

Suuri osa yksikön työntekijöistä toteuttaa julkista hallintotehtävää ja ovat täten virkasuhteessa. Lisäksi palveluita ostetaan kilpailutetuilta palveluntuottajilta ja tarvittaessa tehdään yksilöhankintoja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Yksikön tarjoamilla palveluilla voidaan tukea asiakkaita muun muassa seuraavissa haasteellisissa elämäntilanteissa:

- Tuki jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen
- 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

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksikössä tuotetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palveluja.

#### Sosiaalityö

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

## Sosiaaliohjaus

- Sosiaaliohjauksen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka ovat sosiaalityöntekijän arvion mukaan sosiaaliohjauksen tarpeessa.
- Sosiaaliohjaaja työskentelee asiakasta lähellä asiakkaan omassa toimintaympäristössään asiakassuunnitelman mukaisesti
- Sosiaaliohjaaja voi toimia myös tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijänä ja erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän työparina

Palvelut toteutetaan sekä lähi- että etäpalveluna huomioiden asiakkaiden toiveet ja digitaidot.

Asiakkaita tavataan Pirkanmaan alueen eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä ja asiakkaiden omilla elinympäristöissä, kuten asiakkaiden kotona.

Palvelua tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella kattaen kaikki Pirkanmaan 23 kuntaa.

### **Toiminta-ajatus ja arvot**

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikkö palvelee asiakkaitaan tilanteissa, joissa haasteet asiakkaan 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.

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikön toimintaperiaatteina ovat ihmisoikeudet ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Yksikössä tehtävällä sosiaalityöllä turvataan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten tarvitsemaa apua ja tukea. Toiminnan lähtökohtina ja periaatteina on yhteistyö, arvostus, suvaitsevaisuus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuus, oikeudenmukaisuus ja yhdenvertainen kohtelu. Yksikön toimintaa ohjaavat Suomen lait, ihmisoikeussopimukset ja ihmisoikeusmyönteinen harkinta sekä sosiaalihuollon ammattietiikka. Kaikissa yksikön toiminnoissa edistetään tavoitteellisesti yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa; asiakkaiden palvelut turvataan mahdollisimman tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti moninaisuus ja yksilöllisyys huomioiden.

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa hyvä asiakaskokemus sosiaalihuollon asiakkaalle. Hyvän asiakaskokemuksen edellytyksenä on tunnustava kohtaaminen. Tunnustava kohtaaminen tarkoittaa asiakkaan kunnioittamista, arvostusta ja välittämistä. Asiakaskokemukseen liittyy yksikössä toteutettavan viranomaistyön kontekstissa rakenteellisia tekijöitä, joihin yksittäisen työntekijän on välittömästi haastavaa tai mahdotonta vaikuttaa, mutta tunnustavalla kohtaamisella viittaamme kohtaamistyöhön, joka ottaa huomioon nämä kolme tunnustamisen ulottuvuutta siinä laajuudessa kuin työntekijä voi näitä työn reunaehtojen ja puitteiden sisällä soveltaa.

Tunnustavassa kohtaamisessa on kyse tavasta asettua vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan kanssa, mikä samanaikaisesti huomioi asiakaskokemuksen rakentumiseen vaikuttavat rakenteelliset ja sosiaalipoliittiset tekijät. Tunnustava kohtaaminen näkyy kyvyssä asettua horisontaaliseen vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan kanssa ja tätä kautta kiinni pääsemistä asiakkaan eletyn elämän kokemuksiin ja asiakkaaseen holistisena toimijana ainutlaatuisessa kontekstissaan. ([asiakaskokemus sosiaalihuolto 1.1.pdf \(innokyla.fi\)](#))



Kuva 1. Asiakaskokemus sosiaalihuollossa (lähde: [asiakaskokemus sosiaalihuolto 1.1.pdf \(innokyla.fi\)](#))

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. Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuskiköissä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti, joita ovat ihmislähtöisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

**Ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus:** Asiakas kohdataan yksilöllisesti ja inhimillisesti ja hänet hyväksytään omana itsenään. Asiakkaasta ollaan kiinnostuneita ja häntä motivoidaan realistiseen vastuuttamiseen elämäntilanteestaan asiakkaan voimavarat huomioiden.

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



Itsemääräämisoikeus: Asiakas päättää itse omista asioistaan. Mikäli asiakas omalla toiminnallaan aiheuttaa negatiivisia seurauksia, häntä ei tuomita ja häntä autetaan seuraamuksissa ja niiden selvittelyssä. Asiakas määrittää itse avun tarpeensa ja hänen omaehtoista selviytymistensä tuetaan

Itsenäisyys ja elämäntilanne: Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palvelujen vastaanottaminen on vapaaehtoista, vaikka sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion mukaan asiakas hyötyisi palvelusta. Asiakkaan kanssa työskennellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä.

Syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen: Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen asiakkaita yritetään tavoitella aktiivisesti, heitä autetaan tarvittaessa saamaan heidän tarvitsemiaan palveluita sekä yritetään saada heidät kiinnittymään yhteiskuntaan. Asiakkaita motivoidaan huolehtimaan itsestään. Asiakkaita kannustetaan kansalais- tai yhteiskunnalliseen osallisuuteen

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

### **Miten palveluita toteutetaan palveluyksikössä?**

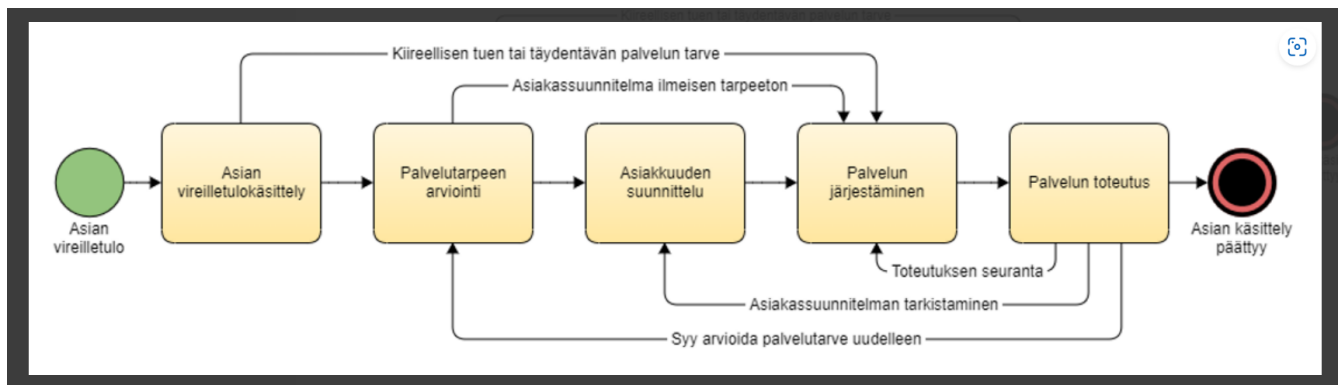
Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikön asiakkaaksi tullaan sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin kautta. Kun asiakas tarvitsee muutakin kuin tilapäistä ohjausta ja neuvontaa, hänelle tehdään palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi pohjautuu asiakkaan suostumukseen. Palvelutarpeen arviointi on työskentelyjakso, jonka aikana arvioidaan, onko asiakkaan tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Jos asiakkaalla on tuen tarve, nimetään hänelle omatyöntekijäksi sosiaaliohjaaja. Sosiaaliohjaajat työskentelevät monin eri tavoin asiakkaiden kanssa. Sosiaaliohjaajat ohjaavat ja neuvovat sekä antavat tukea palveluiden käytössä.

Mikäli asiakas on erityisen tuen tarpeessa, hänelle nimetään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijät toimivat omatyöntekijöinä asiakkaille, joilla on todettu sosiaalihuoltolain tarkoittama erityisen tuen tarve. Erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön hyvinvointi on pitkäaikaisesti tai vakavasti vaarantunut, sopivaa palvelua ei löydy, tai tarpeeseen vastaaminen edellyttää usean eri palvelun yhteensovittamista, eikä asiakas kykene itse hakeutumaan palveluiden piiriin. Asiakkaan erityisen tuen tarve voi päättyä ja asiakkuus jatkua tuen tarpeen suhteen sosiaaliohjaajalla tai päinvastoin.

Asiakkuuden jatkuessa asiakkaan kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, joka ohjaa hänen kanssaan tehtävää työskentelyä. Sosiaalihuollon ammattilaiset tekevät monialaista yhteistyötä eri ammattilaisten kanssa ja tarvittavia toimijoita pyritään saamaan mukaan työskentelyyn jo palvelutarpeen arviointivaiheessa. Pirkanmaan hyvinvointialueella voidaan koota myös asiakkaan tarpeista nouseva

minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. Sosiaalityöllä tavoitellaan muutosta, mutta joskus asiakkaan tilanteessa muutoksen tavoittelu ei ole realistista ja silloin hänen tilanteessaan pyritään turvaamaan välttämätöntä huolenpitoa ja toimeentuloa. Asiakkuus päättyy, kun sille ei ole enää tarvetta, yhdessä asetetut tavoitteet on saavutettu tai asiakkaalla ei ole halukkuutta jatkaa asiakkuudessa. Vaikka asiakkuus olisi päätetty, on henkilön aina mahdollista ottaa yhteyttä sosiaalipalvelujen neuvontaan ja hänen tilannettaan arvioidaan tarvittaessa uudelleen.

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikössä asiakkaan prosessissa toimitaan hallintolain ja sosiaalihuoltolain puitteissa. Asiakasprosessi on kuvattu kuvaan x. Asiakasprosessi työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen yksikössä. Käytännön työssä asiakasprosessit eivät etene aina lineaarisesti eteenpäin, vaan tarpeen mukaan asian tultua vireille voidaan heti lähteä järjestämään tarvittavia palveluita. Toisaalta välillä prosessi voi edetä taaksepäin tai spiraalinomaisesti, jolloin asiakkaan palvelutarvetta tarkastellaan uudelleen elämäntilanteen vaihtuessa.



kuva 2. Asiakasprosessi työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen yksikössä

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

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikön omavalvontasuunnitelman ovat laatineet palvelupäälliköt Tuuli Pakarinen ja Reeta Vainio. Omavalvontasuunnitelman tekemisessä ovat lisäksi olleet mukana palvelupäälliköt Elina Lähteenmäki, Katariina Liimatainen, Sanna Vartio ja johtavat sosiaalityöntekijät Miia Grönberg ja Saila Lind.

#### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilöt ja yhteystiedot

palvelupäällikkö Tuuli Pakarinen, [tuuli.pakarinen@pirha.fi](mailto:tuuli.pakarinen@pirha.fi), 044 4222001

johtava sosiaalityöntekijä Piia Wallenius, [piia.wallenius@pirha.fi](mailto:piia.wallenius@pirha.fi), 040 6397832

johtava sosiaalityöntekijä Miia Grönberg, [miia.grongerg@pirha.fi](mailto:miia.grongerg@pirha.fi), 040 198 4057

johtava sosiaalityöntekijä Minna Vuorinen, [minna.u.vuorinen@pirha.fi](mailto:minna.u.vuorinen@pirha.fi), 041 7307192

johtava sosiaalityöntekijä Vesa Silvennoinen, [vesa.silvennoinen@pirha.fi](mailto:vesa.silvennoinen@pirha.fi), 040 806 2300

palvelupäällikkö Reeta Vainio, [reeta.vainio@pirha.fi](mailto:reeta.vainio@pirha.fi), 040 7799 159

johtava sosiaalityöntekijä Maaret Hautaniemi, [maaret.hautaniemi@pirha.fi](mailto:maaret.hautaniemi@pirha.fi), 041 7300527

johtava sosiaalityöntekijä Hanna-Mari Imppu, [hanna-mari.imppu@pirha.fi](mailto:hanna-mari.imppu@pirha.fi), 040 3357172

johtava sosiaalityöntekijä Seija Tuomisto, [seija.tuomisto@pirha.fi](mailto:seija.tuomisto@pirha.fi), 040 1832 897

#### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Kussakin yksikössä johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista osana joka päivästä johtamistehtävänsä. Johtavat sosiaalityöntekijät raportoivat poikkeamista palvelupäälliköille. Palvelupäälliköt vastaavat omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seuraavat sen toteutumista omalta osaltaan. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Haittatapahtumat sekä mahdolliset epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-lomakkeella ja käsitellään viipymättä.

## **Omaevalvontasuunnitelman päivitys**

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

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikköön perustetaan omaevalvontasuunnitelmien päivit-  
tämiseen oma työryhmänsä, johon tullaan valitsemaan jäseniä eri tiimeistä, asiakastyötä tekevistä so-  
siaalihuollon ammattilaisista, lähiesihenkilöistä ja muusta johdosta. Työryhmä kokoontuu kaksi kertaa  
vuodessa ja omaevalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Työryhmä ottaa työs-  
kentelyssään huomioon asiakkailta, läheisiltä ja yhteistyökumppaneilta nousseen palautteen. Omaeval-  
vontasuunnitelma käydään lähiesihenkilöiden johdolla läpi tiimeissä vähintään kerran vuodessa tai kun  
päivityksiä tehdään.

## **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Omaevalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden,  
omaisten ja omaevalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen  
verkkosivuilla. Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksiköissä omaevalvontasuunnitelmat ovat  
nähtävillä henkilökunnan toimitiloissa, asiakastiloissa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen intra- ja  
internet-sivuilla. Omaevalvontasuunnitelman sisältöä käydään säännöllisesti läpi työntekijöiden kanssa.

## **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Työkäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikössä tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluita. 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 ja ovat viimekädessä henkilökohtaisessa vastuussa, mikäli viranomaisen toiminnan takia asiakkaiden turvallisuus vaarantuu merkittävästi.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

#### Palveluiden laadun varmistaminen

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

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

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

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksikössä tiedolla johtaminen on vielä tällä hetkellä haastavaa useiden eri asiakastietojärjestelmien vuoksi, eikä kaikista asiakastietojärjestelmistä saa tarvittavia tilastotietoja. Tilanne helpottuu, 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**

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.

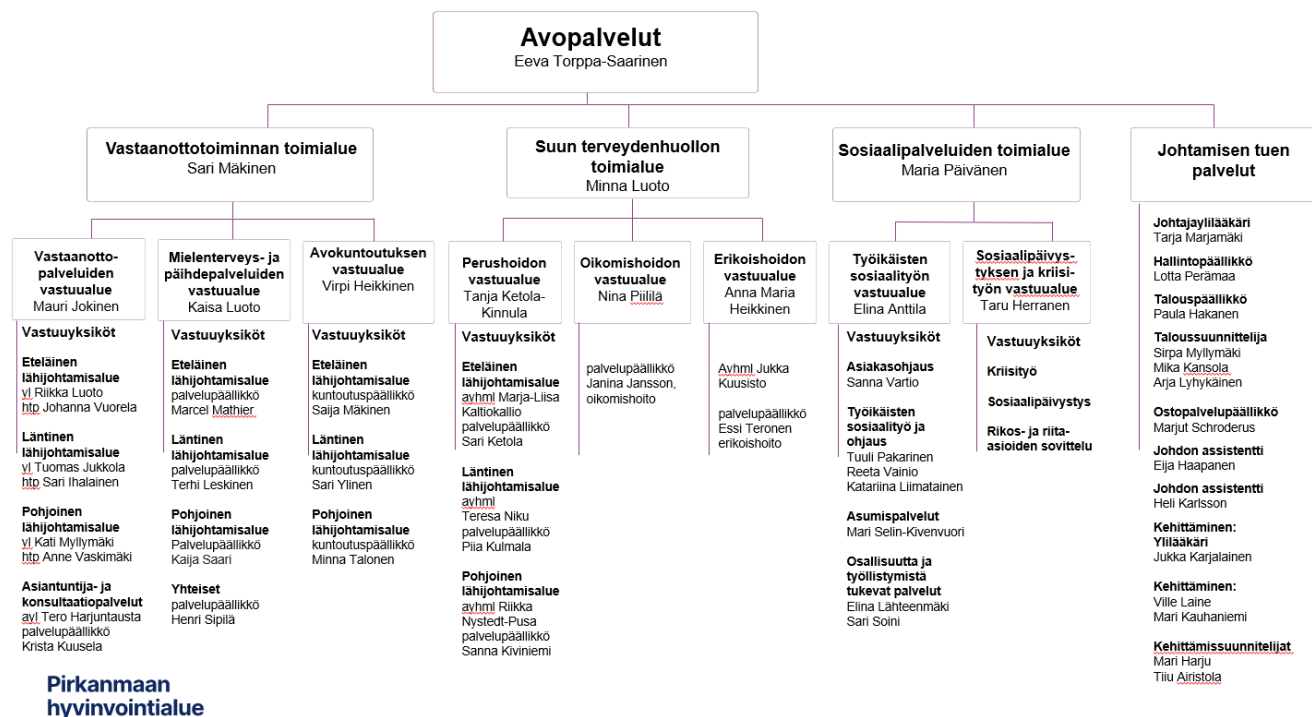
Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Yksikössä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat 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.

## 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksiköt kuuluvat Työikäisten sosiaalityön vastuualueeseen, joka kuuluu sosiaalipalvelujen toimialueelle ja avopalvelujen palvelulinjalle.



**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksikön operatiivinen vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä että johtavalla sosiaalityöntekijällä 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 perehdyttämisellä. 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.

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksiköistä vastaavat:

palvelupäällikkö Tuuli Pakarinen, [tuuli.pakarinen@pirha.fi](mailto:tuuli.pakarinen@pirha.fi), 044 4222001

johtava sosiaalityöntekijä Piia Wallenius, [piia.wallenius@pirha.fi](mailto:piia.wallenius@pirha.fi), 040 6397832

johtava sosiaalityöntekijä Miia Grönberg, [miia.grongerg@pirha.fi](mailto:miia.grongerg@pirha.fi), 040 198 4057

johtava sosiaalityöntekijä Minna Vuorinen, [minna.u.vuorinen@pirha.fi](mailto:minna.u.vuorinen@pirha.fi), 041 7307192

johtava sosiaalityöntekijä Vesa Silvennoinen, [vesa.silvennoinen@pirha.fi](mailto:vesa.silvennoinen@pirha.fi), 040 806 2300

palvelupäällikkö Reeta Vainio, [reeta.vainio@pirha.fi](mailto:reeta.vainio@pirha.fi), 040 7799 159

johtava sosiaalityöntekijä Maaret Hautaniemi, [maaret.hautaniemi@pirha.fi](mailto:maaret.hautaniemi@pirha.fi), 041 7300527

johtava sosiaalityöntekijä Hanna-Mari Imppu, [hanna-mari.imppu@pirha.fi](mailto:hanna-mari.imppu@pirha.fi), 040 3357172

johtava sosiaalityöntekijä Seija Tuomisto, [seija.tuomisto@pirha.fi](mailto:seija.tuomisto@pirha.fi), 040 1832 897

### 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)*

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. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta-/vaaratilanteesta tiedotetaan tarvittaessa myös asiakkaan omaisille.

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksiköiden perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista. Tämän lisäksi yksikön palavereissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Henkilökunnalla on koulutusta asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja turvallisuuteen. 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 osallisuus**

Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos tämä ei onnistu, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa. Asiakkaita tuetaan omatoimisuuteen ja itsenäiseen selviämiseen psykososiaalisella ja kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan osallisuus oman asiansa hoitamiseen on kaiken toiminnan eettinen lähtökohta.

### **Palvelutarpeen arvio, suunnitelma ja päätös palvelusta**

Kaikilla työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksikön asiakkailla on oikeus saada palvelutarpeen arvio, ellei palvelutarpeen arvioinnin laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun asiakas tai yhteistyötaho ottaa yhteyttä puhelimitse, kirjallisesti, sähköisesti tai asiakas tavataan. Henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi.

Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan toimintakyky ja palveluiden tarve ja ne kirjataan palvelutarpeen arviointiin viranhaltijan toimesta. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Asiakas on aktiivisena osallisena palvelutarpeen arvioinnissa ja se tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa.

Arviointi tehdään siinä laajuudessa, kuin se kussakin tilanteessa tarpeellista. Arvioinnissa tulee kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioitava hänen mielipiteensä, toiveensa ja yksilölliset tarpeensa. Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan yhteisesti sovitut tavoitteet ja toimet, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa, jos asiakkaan tuen tarpeissa tapahtuu olennaisia muutoksia.

Sosiaalihuoltolain 38 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Päätöksen tulee olla kirjallinen ja siihen on liitettävä muutoksenhakuohje. Päätös on toimeenpantava kiireellisissä asiakastilanteissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästykselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

### **Asiakkaan tiedonsaantioikeus**

Sosiaalityön asiakkailla on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntö- lomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntö-lomakkeet myös pdf-tiedostona. [Asiakirjauksikuvaus - pirha.fi](https://asiakirjauksikuvaus.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.

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

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

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

[Potilasasiavastaava@pirha.fi](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 / 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 koskevilla muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin. **Lisätietoa:** [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

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](mailto:kirjaamo@pirha.fi).**

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

### 3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksikössä työskentelee eri tehtävissä 170 henkilöä. Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämistä työntekijöiden ja esihenkilön kesken antavat tietoa henkilöstöressurssin riittävyydestä. Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksiköissä sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksiköissä ei käytetä vuokratyövoimaa. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan 100 %:n työntekijäresurssit mahdollisimman hyvin.

Henkilökunnan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki sekä samassa laissa on sijaispätevyyksien määrittelyt. Esihenkilö tarkistaa laillistukset ja sijaispätevyudet. Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksiköissä 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 kehittämispäivien ja koulutusten kautta
- tarvittaessa on saatavilla työnohjausta
- jaksamisen tueksi on käytettävissä hyvinvointialueen yhteisesti tarjolla oleva tyhytoiminta
- työntekijöitä osallistetaan yhteisten työtapojen kehittämiseen
- henkilöstöresurssitilanteesta ja työntekijöiden työhyvinvoinnista välitetään säännöllisesti tietoa myös ylemmälle johdolle.

Henkilöstön rekrytoinnin 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 rekrytoinnista vastaa esihenkilö tai hänen esihenkilönsä. Heidän tukena on hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutukset ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekry-järjestelmä. Rekrytoinnissa 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). Rekrytoinnissa painottuu ammatillisuuden lisäksi työhistoria, kokemus aikuissosiaalityöstä ja matalan kynnyksen palveluista ja asiakkaista sekä muu osaaminen alalta. Myös kommunikaatiotaitoja arvostetaan. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava tehtävän kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa

tarkoitettu kelpoisuus. Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksiköissä 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 sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksiköissä perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- asianmukaisen tiedottamisen ennen työhöntuloa
- vastaanotto ja työhön opastus
- organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan tutustuminen
- ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkyymiin tutustuminen
- työyhteisön jäseniin tutustuminen
- tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen
- työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut
- työsuojeluun liittyvät asiat. Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat.

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

Työnantajalla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Henkilöstön koulutussuunnitelma pohjautuu henkilöstön kehittämissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstön

kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutus-tilastoa. Koulutuksiin ilmoittaudutaan HR-työpöydän kautta.

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

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

Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan myönteisellä työnantajakuvalla. Työyksiköissä pyritään tarjoamaan työntekijöille mahdollisimman joustava ja työtä tukeva työympäristö. Mikäli yksikössä on vajetta työntekijöistä, työtehtäviä priorisoidaan esihenkilön valvonnan ja johdon alaisuudessa määrääkaisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Ongelmien ilmaantuessa pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoiden.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. On otettava huomioon, kuinka työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä. 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 saatavuutta. Tämä tarkoittaa, että yksiköissä otetaan aktiivisesti ja säännöllisesti opiskelijoita tutustumaan ja harjoitteluihin.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Terveystieteissä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon

palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

#### [Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](#)

Työkäisten sosiaalityön ja -ohjauksen ammattihenkilöt tekevät monialaista yhteistyötä 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 asiakas-suunnitelmasta, 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)

Työntekijät työskentelevät yhden hengen huoneissa. Toimitiloissa työskentelee eri toimijoita. Huoneissa on pako-ovet ja hälytyspainikkeet. Asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat, henkilöstön keittiö- ja ruokailutilat sekä kokous- ym. toimistohuoneita ja varastotiloja. Asiakkaita, työntekijöitä tms. yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana. Henkilökunta vastaa oman työpisteensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei ole siivouspalveluiden vastuulla. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut

### 3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

#### Tietosuoja ja tietoturva

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

#### Tietojärjestelmät

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

#### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturva-vastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala  
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Tietosuoja on huomioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisessä ja vastuuyksikön 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.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän tulee käydä Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus. Merkintä kurssin suorittamisesta tallentuu Pirkanmaan hyvinvointialueen hr-järjestelmään.

Lisäksi henkilöstön tulee osallistua alan sisäisiin tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin koulutuksiin soveltuvien osien. Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Lisäksi esihenkilö tuo työkokouksiin yksikkökohtaista tietoa. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta vastaa esihenkilö.

Käytössä on sosiaalihuollon yhteinen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste.

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen

toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkeshoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-aptteen asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkeshoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkeshoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksiköissä ei toteuteta lääkehoitoa yksiköiden tiloissa eikä säilytetä lääkevalmisteita. Asiakkaiden lääkehoito ja siihen liittyvä seuranta toteutetaan terveydenhuollossa.

### 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.

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

## Hygieniäkäytännöt

Työkäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksiköissä noudatetaan hygieniahoitajilta 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.

## Infektioiden torjunta

Pirkanmaan hyvinvointialueella Taysin infektioyksikön asiantuntijat ja Pirkanmaan hyvinvointialueen 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. Päivätoimintakeskusten henkilöstöllä on mahdollisuus saada työterveyshuollosta hepatiittirokotteet.

### 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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen

johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitositoumuksin. Jokainen työntekijä työssä aloittaessaan hyväksyy vaitiolo- ja salassapitosopimuksen sekä sitoutuu toimimaan huolellisesti asiakastietojen käsittelyssä. Kaikista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle. Tietoturvahäiriöitä ovat kaikki sellaiset tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa tietoturvallisuuden. Tietoturvaheikkouksia ovat kaikki tietojärjestelmiin, toimintaprosesseihin tai toimintaan liittyvät puutteet, jotka saattavat heikentää tietoturvallisuutta. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella eli tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilötietoja päätyy ulkopuolisen käsiin vahingossa tai tarkoituksella.

Häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta ilmoitetaan esihenkilölle, tietoturvavastaavalle ([tietoturvavastaava@pirha.fi](mailto:tietoturvavastaava@pirha.fi)) tai tietosuojavastaavalle ([tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)). Tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, kuten tietojen käsittely- ja luovutusperiaatteissa, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

## Asiakastyön kirjaaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kaksi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää. Marraskuusta 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](#)

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

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Kirjaamisen avulla; asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät, asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon, palvelunjärjestäjällä on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta, palveluntarjoaja voi seurata asiakastyön vaikuttavuutta.

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

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

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja: Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](http://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 työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksikössä asiakaspalautetta voi antaa myös suullisesti. Asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksittäisen työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta palveluyksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

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

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

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

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

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

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksikön 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 työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksikössä seuraavasti:

- Lähiesihenkilöt laativat riskienhallinto-ohjelmisto Granitessa omien yksikköidensä kanssa arvioinnin omien yksikköjensä riskeistä. Arviointi tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. 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**

Osassa vastuuyksikön tiimeistä työntekijät toimivat toimistoissa yksin tai yksin oman ammattikuntansa edustajana. Linjojen välinen tiedonvaihto ei ole vielä täysin toimivaa, kun toimistossa toimii useiden eri linjojen edustajia ja turvallisuuskäytänteistä ei muisteta viestiä. Toimipistekohtaista esihenkilöiden yhteistyötä tulee lisätä ja luoda selkeät rakenteet. Liikkuvan työn lisääntyessä työntekijöiden tulee olla tietoinen eri toimipisteiden turvallisuusjärjestelyistä ja niiden tulee olla selkeästi saatavilla ja kuvattuja kussakin toimipisteessä. Työkäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikössä on tarkoitus alkaa laatia toimipistekortit, joissa kuvataan toimipisteen tiedot, yhteystiedot ja toimintayksikön mahdolliset huomioon otettavat asiat.

Työntekijät tunnistavat riskejä, joita tuodaan tiimin kautta tietoon tai ovat yhteydessä esihenkilönsä suoraan. Henkilökunta on perehdytetty tarkkailemaan, arvioimaan ja tunnistamaan mahdollisia riskejä jatkuvasti osana omaa arkityötään. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Kun uusi riski on tunnistettu, asia käydään tiimin kanssa läpi. Työntekijä tekee arviota asiakastyöhön liittyvistä riskeistä jatkuvasti ja erityisesti uusien asiakkaiden kanssa ensikontaktissa.

Ennalta-arvaamattomien, kuten päihtyneiden asiakkaiden kohdalla työntekijä tekee ennen tapaamista arvioinnin työturvallisuuteen liittyvistä riskeistä. Arvioinnin perusteella asiakas palvellaan 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, chat) tulevat uhkaukset. Kaikista uhkaavista tilanteista, myös suullisesti tehdyistä uhkauksista tulee tehdä HaiPro-ilmoitus. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus Pirkanmaan

hyvinvointialueen sisäisten ohjeiden mukaisesti. Työikäisten sosiaalityössä ei voida jättää palvelematta esimerkiksi päihtynyttä asiakasta, mikäli asioiden hoito on kuitenkin mahdollista. Tämä tuottaa kuitenkin toimintaan pysyväisluonteisesti riskin. Työntekijät seuraavat jatkuvasti tilannetta ja muuttavat tarvittaessa tapoja asioida.

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. etätyötä tekemällä, lisätään henkilöstön hyvinvointia.

Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikön 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.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden*. 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 järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Työikäisten sosiaalityössä ja -ohjauksenvastuuyksiköiden 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)

### **Vaaratapahtumasta ilmoittaminen ja käsittely**

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

Asiakkaat ja hänen läheisensä voivat tehdä vapaamuotoisen asiakasturvallisuusilmoituksen Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen [kirjaamo@pirha.fi](mailto: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.

### **Vaaratapahtumien käsittely**

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 ja -ohjauksen vastuualueella on määritelty tehtyjen poikkeamailmoitusten käsittelylinjaukset. Työntekijän ja asiakkaan vaaratapahtumailmoitus käsitellään yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin, rakentava ja 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**

#### **Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi**

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 järjestämme 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.

#### **Hygieniakäytännöt**

Työikäisten sosiaalityössä noudatetaan hygieniahoitajilta 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.

## **Infektioiden torjunta**

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

### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

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

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

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikössä ei hankinta palveluja alihankintana.

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

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

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

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksikössä 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 sosiaalityön ja -ohjauksen henkilökunnan kokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen vastuuyksikön 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.

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

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

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampere 12.11.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Tuuli Pakarinen, palvelupäällikkö
<b>Toimialuejohtaja</b> Maria Päivänen, sosiaalipalveluiden toimialue





Seuraa meitä somessa.