

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Työllistymistä tukevat palvelut
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	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
3.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	8
3.4	Muistutusten käsittely	11
3.5	Henkilöstö	12
3.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	13
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
3.8	Toimitilat ja välineet	14
3.9	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
3.11	Infektioiden torjunta	16
3.12	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat	17
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
4	Oma- ja ulkovalvonnan riskien hallinta	19
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	19
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 21	
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	24
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
5	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
5.1	Toimeenpano	25
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
6	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyntä	26

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Avopalvelut/Työikäisten sosiaalipalvelut/Työllistymistä tukevat palvelut</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Työllistymistä tukevat palvelut Akaa, Työpaja Horisontti, Puskuritie 6, 37800 Akaa Työllistymistä tukevat palvelut Akaa, Viialan työpaja, Kansankatu 1, 37830 Akaa Työllistymistä tukevat palvelut Hämeenkyrö, Hämeenkyrön työpaja, Eteläntie 2, 39200 Hämeenkyrö Työllistymistä tukevat palvelut Kangasala, Rekolan paja, Aakkulantie 40, 36220 Kangasala Työllistymistä tukevat palvelut Kangasala, Suuntapaja, Myllystenpohjantie 4 as 1, 36200 Kangasala Työllistymistä tukevat palvelut Kuhmoinen, Toimintakeskus Tekevä, Kuntotie 1, 17800 Kuhmoinen Työllistymistä tukevat palvelut Lempäälä, Halkolan Työvalmennuskeskus, Halkolantie 16, 37500 Lempäälä Työllistymistä tukevat palvelut Mänttä-Vilppula, Työvalmennuskeskus, Höylääjäntie 2, 35700 Mänttä-Vilppula Työllistymistä tukevat palvelut Mänttä-Vilppula, Apaja, Virkamiehenkatu 5, 35800 Mänttä-Vilppula Työllistymistä tukevat palvelut Nokia, Monitoimitalo Monari, Nokian Valtatie 25 c, 2 krs, 37100 Nokia Työllistymistä tukevat palvelut Orivesi, Työpaja Maininki, Koivistontie 2, 35100 Orivesi Työllistymistä tukevat palvelut Orivesi, Starttivalmennus, Koulutie 5 C, 35300 Orivesi Työllistymistä tukevat palvelut Parkano, Parkanon työpaja, Koulukuja 14, 39700 Parkano Työllistymistä tukevat palvelut Pirkkala, Valmennuskeskus Kieppi, Vesalantie 11, 33960 Pirkkala Työllistymistä tukevat palvelut Pirkkala, Valmennuskeskus Kipinä, Lehtimäentie 23, 33960 Pirkkala Työllistymistä tukevat palvelut Punkalaidun, Punkalaitumen työpaja, Kostilantie 301, 31900 Punkalaidun Työllistymistä tukevat palvelut Pälkäne, Kostiakeskus, Onkkaalantie 76, 36600 Pälkäne Työllistymistä tukevat palvelut Ruovesi, Alvari-talo, Ruovedentie 70 A, 34600 Ruovesi Työllistymistä tukevat palvelut Sastamala, Asema, Asemakatu 25, 38210 Sastamala Työllistymistä tukevat palvelut Urjala, Työtoimintakeskus, Sairaalanatie 9, 31760 Urjala Työllistymistä tukevat palvelut Urjala, Työpaja, Ritarintie 2, 31760 Urjala Työllistymistä tukevat palvelut Valkeakoski, Linja-autoasema, Apiankatu 4, 37600 Valkeakoski Työllistymistä tukevat palvelut Vesilahti, Vesilahden työpaja, Rautialantie 209, 37470 Vesilahti</p>

Työllistymistä tukevat palvelut Virrat, Karhun Askel tekstiilityöpaja, Keskustie 2-6, 34800 Virrat
 Työllistymistä tukevat palvelut Virrat, Karhun Askel puu- ja muovityöpaja, Kiertotie 14, 34800 Virrat

Työllistymistä tukevat palvelut Ylöjärvi, Työvalmennuskeskus Valpro, Toimintatie 4, 33470 Ylöjärvi

Vastuuyksikön päällikkö: Palvelupäällikkö Sari Soini, sari.soini@pirha.fi

Lähiesihenkilöt:

Vastaava työvalmentaja Rista Ingelius, rista.ingelius@pirha.fi (Nokia, Lempäälä, Valkeakoski, Sastamala, Ylöjärvi)

Vastaava työvalmentaja Emma Rytia, emma.rytia@pirha.fi (Akaa, Urjala, Vesilahti, Punkalaidun, Parkano, Ikaalinen, Hämeenkyrö)

Vastaava työvalmentaja Pekka Toivonen, pekka.toivonen@pirha.fi, (Pirkkala, Kangasala, Orivesi, Pälkäne, Kuhmoinen, Ruovesi, Mänttä-Vilppula, Virrat)

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

- Kuntouttava työtoiminta pirkanmaalaisille pitkään työttömänä olleille tai pitkään toimeentulotukea saaneille, jotka eivät työ- ja toimintakyvyn rajoitusten vuoksi kykene osallistumaan ensisijaisesti TE-hallinnon palveluihin taikka kykene vastaanottamaan työtä taikka koulutusta.
- Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmäpalvelu pirkanmaalaisille työikäisten sosiaalipalvelujen asiakkaille, joiden ongelmat ovat kasautuneet tai pitkittyneet ja on tarpeen tukea asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä, arjen- ja/tai elämänhallintaa, päihitteettömyyttä, kotoa lähtemistä, liikkumista ja arjen asioiden hoitoa taikka kuntouttavaan työtoimintaan, ammatilliseen kuntoutukseen tai opiskeluihin/työhön suuntaamista.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalipalvelut järjestää Kuntouttavan työtoiminnan lain (189/2001) ja Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista kuntouttavaa työtoimintaa sekä Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista sosiaalista kuntoutusta. Palvelun asiakkaat ovat sosiaalihuollon asiakkaita, joita koskee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Kuntouttava työtoiminta on myös työttömyysturvalain (1290/2002) mukainen työllistymistä edistävä palvelu.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikkö vastaa kuntouttavan työtoiminnan palvelun ja sosiaalisen kuntoutuksen ryhmäpalvelun tuottamisesta. Palvelutuotannon muotoja ovat ostopalvelut sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen oma palvelutuotanto. **Tämä**

omavalvontasuunnitelma koskee Pirkanmaan hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa.

Ostopalveluita hankitaan kulloinkin voimassa olevien hankintasopimusten mukaisesti. Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan hankintasopimusten ehtoissa. Tilaaja tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaava viranhaltija valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa järjestetään Akaassa, Hämeenkyrössä, Kangasalla, Kuhmoisissa, Lempäälässä, Mänttä-Vilppulassa, Nokialla, Orivedellä, Parkanossa, Pirkkalassa, Punkalaitumella, Pälkäneellä, Ruovedellä, Sastamalassa, Urjalassa, Valkeakoskella, Vesilahdella, Virroilla ja Ylöjärvellä. Toimipisteet on jaettu maantieteellisen ja toiminnallisen sisällön mukaisesti kolmeen aluetiimiin, joita johtavat vastaavat työvalmentajat. Koko vastuuyksikköä johtaa ja sen toiminnasta vastaa palvelupäällikkö.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikkö järjestää palvelua työtoimintaan soveltuvissa työpajaympäristöissä/valmennuskeskuksissa sekä luonnollisissa työympäristöissä. Ryhmäpalvelua järjestetään ryhmätoimintaan soveltuvissa toimitiloissa. Työtoimintatehtävät ja ryhmäsisällöt määräytyvät toimipistekohtaisesti. Näitä tietoja tarkennetaan toimipistekohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa.

Järjestettävien palvelujen, kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen ryhmäpalvelun järjestämisessä huomioidaan toimintaan osallistuvien asiakkaiden yksilölliset tarpeet, osaaminen, kyvyt, taidot, toiveet ja henkilökohtaiset tavoitteet. Kuntouttava työtoiminta sovitetaan lain edellyttämällä tavalla asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se on työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä ja riittävän vaativaa. Asiakkaille järjestetään palvelun aikana riittävä tuki ja ohjaus. Tukea ja ohjausta toteuttavat työllistymistä tukevien palvelujen henkilöstö ja lisäksi asiakkaan palvelusta vastaavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt.

Palvelujen toteutuksessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisiä toimintakäytäntöjä. Palvelujen järjestämisessä huomioidaan laadultaan hyvän sosiaalihuollon palvelun tarjoaminen asiakkaille eli palvelun laadukkuus ja tarkoituksenmukaisuus. Henkilöstö vastaa vastuullaan olevan toiminnan ja asiakkaille

tarjottavan palvelun sisällöstä ja toiminnan sujuvuudesta, työturvallisuudesta sekä siitä, että asiakkaille on riittävästi työtoimintatehtäviä/ryhmäsisältöä tarjolla, koko toimintapäivän ajan.

Palveluita toteutetaan pääsääntöisesti lähipalveluna. Digitaalisia alustoja hyödyntävän etäpalvelun suunnittelu on käynnistetty.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu ja sitä päivitetään vastuuyksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Sari Soini sari.soini@pirha.fi.

Vastaavat työvalmentajat Rista Ingelius rista.ingelius@pirha.fi, Emma Rytiä emma.rytia@pirha.fi, Pekka Toivonen pekka.toivonen@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Vastuuyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaavat palvelupäällikkö ja vastaavat työvalmentajat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vastuuyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on esillä vastuuyksikön toimipisteissä ja se julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee

korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Haittatapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän 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 Potilasvakuutuskeskukselle 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)

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä palveluita. Palveluista on laadittu palvelukuvaus, ja palveluita järjestetään

palvelukuvauksen, muiden ohjeistuksien sekä palveluun sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Palvelujen laadun varmistamiseksi huolehditaan siitä, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat uskaltavat tuoda esille palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Palvelujen laatua varmistetaan koko henkilöstön toimesta tapahtuvalla jatkuvalla arvioinnilla ja omavalvonnalla. Mikäli palvelun laatu on vaarantunut tai on vaarantumassa, henkilöstö tekee oma-aloitteisesti korjaavia toimenpiteitä sekä ottaa asian puheeksi lähiesihenkilön kanssa. Tarvittaessa lähiesihenkilö on yhteydessä palvelupäällikköön, joka viime kädessä vastaa palvelujen laadusta ja varmistaa, että korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Erityisesti huomioita kiinnitetään asiakasnäkökulmaan ja asiakasturvallisuuteen.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti ja että toimintaa johdetaan tiedolla. Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä tiedolla johtaminen on vielä tällä hetkellä haastavaa puuttuvan yhteisen asiakastietojärjestelmän vuoksi. Tilanne helpottuu, kun vuoden 2024 loppupuolella saadaan koko hyvinvointialueen kattava asiakastietojärjestelmä, josta saadaan koko hyvinvointialuetta koskevia asiakastyöhön liittyviä tilastoja.

Asiakasturvallisuus

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön asiakasturvallisuutta varmistetaan huolehtimalla henkilöstön osaamisesta ja työskentely-ympäristöjen turvallisuudesta.

Työpajoilla ja valmennuskeskuksissa on koneita ja laitteita, joista voi aiheutua vaaraa. Koneita käyttävällä henkilöstöllä riittävä koulutus (mm. työturvallisuus-/tulityökoulutus) ja riittävä perehtyneisyys ohjaamansa toiminnan laitteiden työturvallisesta käytöstä. Palvelun asiakkaiden koneiden käyttö tapahtuu henkilöstön valvonnassa. Henkilöstö ilmoittaa esihenkilölle havaitsemansa epäkohdat tai vaaratekijät työskentely-ympäristöissä. Vaaratapahtumasta tai läheltä piti -tilanteesta henkilöstö täyttää HaiPro -ilmoituksen. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään.

Pirkanmaan hyvinvointialue on vakuuttanut asiakkaat tapaturman ja ammattitaudin varalta. Vakuutus on voimassa myös työmatkoilla. Tapaturmatilanteissa henkilökunta huolehtii, että asiakas hakeutuu terveydenhuoltoon ja täyttää tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiölle.

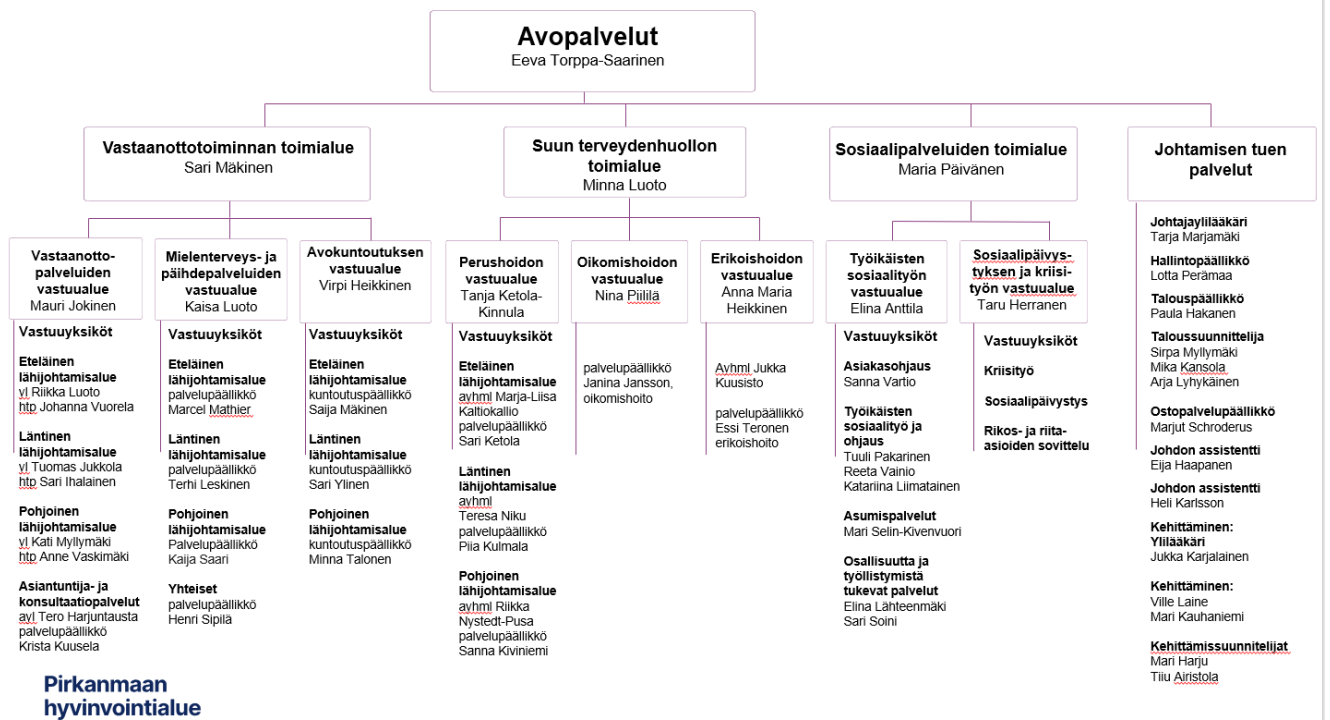
Jokaisessa toimipisteessä on turvallisuussuunnitelma ja yksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä. Alkusammutusharjoituksia järjestetään tarpeen mukaan. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin. Henkilökuntaa myös koulutetaan säännöllisesti turvallisuusasioihin.

Palveluiden järjestämisessä huomioidaan asiakkaita arvostava, kunnioittava ja tasavertainen kohtaaminen. Toiminnassa panostetaan positiivisen, hyväksyvän ja turvallisen ilmapiirin luomiseen. Palveluita järjestetään asiakaslähtöisesti eli niin, että asiakas osallistuu omien asioidensa suunnitteluun, päättämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. Palvelujen järjestämisessä lähtökohtana on asiakkaan palvelujen ja tuen tarpeet.

Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29 §:n mukaisesta valvontailmoituksen tekemisestä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikkö on osa Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalityön vastuualuetta. Se kuuluu sosiaalipalvelujen toimialueelle ja avopalvelujen palvelulinjalle.



Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä vastuu palvelujen laadusta on sekä henkilöstöllä että vastaavilla työvalmentajilla ja palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on järjestää lähiesihenkilötyö henkilöstön tueksi. Palvelupäällikkö tukee lähiesihenkilöitä näiden johtamistehtävässä. Palvelupäällikkö ja vastaavat työvalmentajat huolehtivat riittävästä asiakkaiden palvelujen järjestämiseen tarvittavista henkilöstöresursseista. Palvelupäällikkö ja lähiesihenkilöt tapaavat säännöllisesti ja käyvät läpi palveluun liittyviä yhteisiä asioita ja linjaavat yhteisiä toimintatapoja.

Lähiesihenkilöinä toimivat vastaavat työvalmentajat seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista osana jokapäiväistä johtamistehtäväänsä. Vastaavat työvalmentajat raportoivat poikkeamista palvelupäällikölle.

Lähiesihenkilöiden tehtävänä on varmistaa henkilöstön osaaminen perehdyttämällä sekä esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla. Lähiesihenkilö pitää henkilöstölleen tiimikokouksia säännöllisin väliajoin, joissa käsitellään palveluun ja yhteisiin linjauksiin liittyviä asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa lähiesihenkilölleen. Lähiesihenkilö vie tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

Työllistymistä tukevista palveluista vastaavat:

Palvelupäällikkö Sari Soini, sari.soini@pirha.fi, 0408063318

Vastaava työvalmentaja Rista Ingelius, rista.ingelius@pirha.fi, 0401616853

Vastaava työvalmentaja Emma Rytia, emma.rytia@pirha.fi, 0403353030

Vastaava työvalmentaja Pekka Toivonen, pekka.toivonen@pirha.fi, 0503876172

3.3 Asiakkaan 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)

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikön sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi asiakkaiden palvelutarpeita, ohjaa asiakkaat kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palveluun sekä tekee palvelujen myöntämisestä viranomaispäätöksen. Sosiaalihuoltolain mukaisesti palvelutarpeen arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toivomuksensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Samaa periaatetta noudattaen järjestetään myös kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelut.

Palvelun aikana sosiaalihuollon ammattihenkilö, asiakas ja työllistymistä tukevien palvelujen henkilöstö työskentelee asiakkaan henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Työllistymistä tukevien palvelujen henkilöstö tekee yhdessä asiakkaan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman sen sovitun keston ajalle. Palvelua koskevat tavoitteet pilkotaan osatavoitteiksi ja yhdessä mietitään keinot, joilla asiakasta tuetaan tavoitteiden saavuttamisessa. Palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan asiakkaan toiveet ja henkilökohtaiset kiinnostuksen kohteet sekä tuen tarpeet. Asiakkaiden kanssa pyritään muodostamaan luottamuksellinen suhde, joka mahdollistaa oikeanlaisen tuen ja oikeanlaiset tavoitteet asiakkaalle. Luottamuksen avulla pystytään myös vahvistamaan asiakkaan ”omia ääntä” omien asioidensa suunnittelussa ja päätöksenteossa. Suunnitelmien ja palvelulle asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan mm. sovitun toimintajakson päättyessä pidettävissä verkostoneuvotteluissa.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluissa huomioidaan asiakkaan etu, mielipide ja yksilölliset 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.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön henkilöstön perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista, asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun sekä asiakkaan edun, mielipiteen ja yksilöllisten tarpeiden huomioimista.

Epäasiallista kohtelua havaittuaan, jokaisella henkilöstöön kuuluvalla on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen ja informoida asiasta lähiesihenkilöä. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy kurinpidollisiin toimenpiteisiin. Kaikkeen syrjivään, rasistiseen tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen puututaan puheeksi ottamisen keinoin.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne käydään läpi asiakkaan kanssa. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta kirjataan HaiPro-järjestelmään asiakasturvallisuusilmoitus.

Kaikessa toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on erilaisia osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Erilaisista osallisuuden tavoista löytyy osoitteesta [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](#)

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Sosiaalipalvelun asiakkailta on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntö-lomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntö-lomakkeet myös pdf-tiedostona. [Asiakirjajulkisuuskuvaus - pirha.fi](#)

Lisäksi asiakkailta on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäyttöä. [Asiakas- ja potilastietojen käsittely 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.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä syntyy asiakaskirjauksia sosiaalihuollon järjestelmään vasta loppuvuonna 2024, jolloin sosiaalihuollon yhteinen asiakastietojärjestelmä otetaan käyttöön.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@pirha.fi ja ne osoitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tekemän muistutuksen kohdalla selvitetään muistutusta käsiteltäessä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä henkilöstö kertoo palveluun tai kohteluun tyytymättömälle asiakkaalle mahdollisuudesta tehdä muistutus. Muistutukset käsittelee työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön palvelupäällikkö.

Palvelupäällikkö käsittelee muistutuksen asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Kun muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen, asiaa aletaan välittömästi selvittämään. Muistutuksen kohteena olevaa asiaa selvitetään tarvittavalla tavalla, esim.

lähiesihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Muistutukseen annetaan 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, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit).

3.5 Henkilöstö

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

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

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön henkilöstön määrä on 74. Henkilöstö on jaettu kolmeen aluetiimiin ja kunkin aluetiimin toimintaa johtaa lähiesihenkilönä vastaava työvalmentaja (tarkennetaan toimipistekohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa).

Palvelua toteuttaa pääsääntöisesti vakituisissa työsuhteissa työskentelevä henkilöstö. Sijaisia käytetään pitkissä sairauspoissaolutilanteissa. Henkilöstö työskentelee työvalmentajan tai yksilö- ja työvalmentajan nimikkeillä. Työvalmentajilla on soveltuva vähintään ammatillinen tutkinto. Yksilö- ja työvalmentajilla on sosionomin tai vastaava korkeakoulututkinto.

Pätevyydet tarkistetaan rekrytointitilanteissa.

Työvalmennuskeskuksissa ja työpajoilla työskentelevältä henkilöstöltä, joka ohjaa tietyn ammattialan tehtäviä, edellytetään osaamista ohjaamaltaan ammattialalta sekä oman alansa työturvallisuusmääräysten ja -säädösten tuntemusta ja noudattamista.

Ryhmänohjaajana työskentelevältä henkilöstöltä edellytetään ryhmänohjaustaitoja ja kykyä vastata itsenäisesti ryhmäsisältöjen suunnittelusta ja järjestämisestä.

Vastaavat työvalmentajat vastaavat lähiesihenkilöinä uuden henkilöstön perehdytyksestä ja seuraavat ja varmistavat henkilöstön osaamista päivittäisjohtamisen avulla. Myös muu henkilöstö perehdyttää uusia työntekijöitä. Työllistymistä tukevissa palveluissa tullaan käyttämään Pirkanmaan hyvinvointialueen INTRO-perehdytysohjelmaa perehdytyksen välineenä, kun se otetaan käyttöön. Kehityskeskusteluissa sovitaan osaamisen kehittämisen toimenpiteistä. Palvelupäällikön ja vastaavien työvalmentajien vastuulla on koko vastuuyksikköä koskevan osaamisen kehittämissuunnitelman laatiminen ja päivittäminen.

Henkilöstöllä on velvollisuus huolehtia oman osaamisensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Työnantaja mahdollistaa henkilöstölle mahdollisuuden osallistua työtehtävien kannalta oleellisiin ja tarpeellisiin maksuttomiin koulutuksiin. Maksullisia koulutuksia harkitaan määrärahojen puitteissa. Hyvinvointialueen tarjoamat sisäiset koulutukset on koottu intran koulutuskalenteriin. Myös Eduhousen koulutukset ovat henkilöstölle mahdollisia. Lähiesihenkilö voi ohjata henkilöstöä koulutuksiin ja lisäksi henkilöstö voi itse ehdottaa koulutuksia. Työllistymistä tukevien palvelujen henkilöstön täydennyskoulutuksia ovat esim. kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinto, kasvatus- ja ohjausalan perus/ammattitutkinto sekä erilaiset lyhytkoulutukset. Henkilöstöllä on mahdollisuus oppisopimuskoulutukseen.

Lähiesihenkilöt seuraavat henkilöstön osaamista, työskentelyn asianmukaisuutta ja palvelun laadun toteutumista päivittäisjohtamisen ja asiakaspalautteiden avulla. Mahdollisiin osaamisen puutteisiin tai virheellisiin toimintatapoihin puututaan henkilökohtaisilla keskusteluilla. Lähiesihenkilöt myös systemaattisesti seuraavat muutosten toteutumista tilanteissa, joihin on puututtu.

3.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön toiminnoissa ei ole laissa määriteltyä henkilöstömitoitusta. Palvelupäällikkö ja vastaavat työvalmentajat seuraavat henkilöstön riittävyyttä ja organisoivat toimintoja tarvittaessa uudelleen asiakas- tai henkilöstömäärissä tapahtuvien muutosten mukaisiksi.

Asiakkaiden viikoittaisten palveluun osallistumispäivien määrä määritellään ja sovitaan asiakkaan aktivointisuunnitelmassa/monialaisessa työllistymissuunnitelmassa.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt ilmoittavat päivien määrän työllistymistä tukevien palvelujen henkilöstölle. Asiakkaiden päivittäiseen määrään työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön henkilöstön ohjauksessa vaikuttaa se, kuinka montaa päivää viikossa kukin

asiakas osallistuu toimintaan. Henkilöstö jakaa asiakkaat viikonpäiville mm. sen mukaan, missä päivissä on tilaa. Asiakkaista voidaan muodostaa eri ryhmiä ja ryhmät voivat osallistua palveluun eri aikoina. Ryhmäkokoon vaikuttaa asiakkaiden tuen tarve ja työtoimintatehtävien / ryhmäsältöjen luonne. Toimintaa järjestetään ma-pe, pääsääntöisesti klo 8–16 välisenä aikana.

Henkilöstön poissaolotilanteita varten sijaistamiskäytännöt on sovittu. Lähtökohtaisesti lähitiimi sijaistaa poissaolevaa työntekijää. Tarvittaessa sijainen järjestetään toisesta toimipisteestä. On myös mahdollista järjestää asiakkaiden palvelu etäpalveluna tai viime kädessä perua kokonaan työtoiminta/ryhmäpäivä.

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)

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön läheisin yhteistyötaho on työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikkö. Kullakin palvelun asiakkaalla on aina nimettynä sosiaalihuollon ammattihenkilö, joka vastaa asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelukokonaisuudesta, monialaisesta yhteistyöstä sekä palvelujen koordinoinnista. Työllistymistä tukevista palveluista monialaista yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla ja sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa yhdessä sovitun mukaisesti TE- viranomaisten, Kelan, terveystieteiden, päihde- ja mielenterveyspalveluiden sekä 3. sektorin toimijoiden kanssa.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimitilojen vuokrauksesta, tilahallinnasta, rakennuttamisesta ja ylläpidosta sekä turvallisuuspalveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen Kiinteistöhallinta

ja toimitilapalvelut. Toimitiloissa ilmenevistä korjaus- tai huoltotarpeista täytetään palvelutilaus Paketti-järjestelmässä, josta se ohjataan oikealle taholle käsittelyyn.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön toimitilat on lueteltu kappaleessa 1.1. (tarkennetaan toimipistekohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa). Toimitilat on suunniteltu ja kalustettu työpajatoimintaan/ryhmätoimintaan soveltuviksi. Tiloissa on sosiaalityötilat asiakkaille ja henkilöstölle. Joillain pajoilla on koneita ja laitteita, joiden käyttö edellyttää niitä käyttävältä henkilöstöltä laitteiden käytön ja työturvallisuusmääräysten osaamista. Lähiesihenkilö varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Työnantaja huolehtii osaamisen ylläpitämisestä ja päivittämisestä mahdollistamalla mm. työturvallisuus- ja tulityökoulutuksiin osallistumista. Henkilöstö ilmoittaa esihenkilölle havaitsemansa epäkohdat tai vaaratekijät työskentely-ympäristöissä.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikkö tarjoaa oman tuotannon työpajoilla toimintaan osallistuville asiakkaille riittävät suojavarusteet. Suojavarusteita voivat olla esim. turvakengät tai työtakki. Asiakkaat käyttävät koneita ja laitteita vain henkilöstön läsnäollessa ja riittävän perehdytyksen jälkeen.

3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön palveluksessa aloittava henkilöstö suorittaa Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen sekä osana sitä hyväksyy Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus suoritetaan kahden vuoden välein ja merkintä kurssin suorittamisesta tallentuu Pirkanmaan

hyvinvointialueen hr-järjestelmään. Esihenkilöt varmistavat koulutustiedoista, että henkilöstö on suorittanut vaaditut koulutukset.

Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Henkilöstö seuraa tiedotteita omatoimisesti ja lisäksi esihenkilö varmistaa, että tieto on tavoittanut henkilöstön. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta vastaa lähiesihenkilö.

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.

Työllistymistä tukevissa palveluissa ei vielä ole käytössä yhtenäistä asiakastietojärjestelmää. Järjestelmä saadaan loppuvuonna 2024, kun sosiaalihuollon yhteinen asiakastietojärjestelmä Saga otetaan käyttöön. Ennen järjestelmän käyttöönottoa tullaan järjestämään perehdytystä henkilöstölle. Vastuuyksikön omaan henkilöstöön kuuluvat kouluttajat toimivat käyttöönoton tukena myös järjestelmän käyttöönoton jälkeen. Esihenkilöt varmistavat, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tietojärjestelmän käyttöön.

Työllistymistä tukevissa palveluissa toiminnalle ei aiheudu haittaa, mikäli tietojärjestelmät olisivat hetkellisesti poissa käytöstä.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien 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)

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](#)

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia valtakunnallisia ja Pirkanmaan taseoisia ohjeistuksia infektioiden torjunnasta. Pirkanmaan hyvinvointialueella Taysin infektioyksikön asiantuntijat ja Pirhan muissa yksiköissä työskentelevät hygienia- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat ja tukevat tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

Esihenkilö varmistaa, että ajankohtaiset tiedot ovat henkilöstön saatavilla.

Tartuntatautilanteen mukaisesti, henkilökuntaa voidaan esim. opastaa hyvästä käsihygieniasta ja henkilöstö edelleen opastaa palvelun asiakkaita. Käsidesejä hankitaan tarvittaessa toimipisteisiin. Tarvittaessa sekä henkilöstö että asiakkaat käyttävät suunänsuojia. Pöytäpinnat ja työskentelypisteet tehozivotaan tarvittaessa. Lisäksi huolehditaan tietokonenäppäinten ja puhelinten puhdistuksesta niille tarkoitetuilla desinfiointiliinoilla.

Toimitilojen yleistä siisteyttä ja hygienia- ja siivouksen tasoa pidetään yllä huolehtimalla perussiivouksesta joko omana toimintana tai hankitun siivouspalvelun avulla. Keittiöryhmissä henkilöstöltä edellytetään riittävää elintarvikehygienian osaamista.

3.12 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat

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

Tietosuojavastaava: Katja Rajala, katja.rajala@pirha.fi.

Lisätietoja: [Tietosuojat ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittely on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava

aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä asiakastietoja ei toistaiseksi käsitellä yhtenäisissä asiakastietojärjestelmissä. Paperisia asiakastietoja säilytetään tietoturvallisesti. Sähköpostilla saadut asiakastiedot poistetaan välittömästi, kun ne on otettu talteen. Pirhan ulkopuolelle menevissä sähköposteissa, jotka sisältävät asiakastietoja, käytetään salattua sähköpostiyhteyttä.

Henkilöstö perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitositoumuksin. Jokainen työntekijä työssä aloittaessaan hyväksyy vaitiolo- ja salassapitosopimuksen sekä sitoutuu toimimaan huolellisesti asiakastietojen käsittelyssä. Henkilöstö ilmoittaa kaikista tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä häiriöistä tai turvallisuuspoikkeamista välittömästi lähiesihenkilölle, joka ilmoittaa asian palvelupäällikölle ja lisäksi tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi).

Asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen varmistetaan salassapitovelvollisuutta noudattaen. Henkilöstö huolehtii, että asiakkaiden asioita ei puhuta muiden asiakkaiden kuullen. Puhelut ja asiakaspalaverit hoidetaan rauhallisessa tilassa/työhuoneessa. Asiakaspaperit säilytetään lukitussa huoneessa taikka kaapissa. Tietokoneet lukitaan, kun niitä ei käytetä ja kun työhuoneesta/työpisteeltä poistutaan. Verkostotyöhön pyydetään asiakkaan lupa.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta Pirkanmaan hyvinvointialueen internet-sivuilla olevan palautelinkin avulla. Palvelupäällikkö vastaanottaa palautteet ja vie niitä eteenpäin lähiesihenkilöiden kautta käsittelyyn. Nimellä annettuihin palautteisiin vastataan. Palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Palautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksittäisen työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta tehdään tarvittaessa välittömiä kehittämistoimenpiteitä.

Asiakkailta on mahdollisuus antaa myös suoraa palautetta Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön henkilöstölle. Henkilöstö kerää aktiivisesti asiakaspalautetta osana toimintaa. Kerran vuodessa toteutetaan koko vastuuyksikön asiakkaille asiakaskokemuskysely. Asiakaspalautteista kerättyjä koonteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään 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 merkittävyden 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](http://intra.pirha.fi)

Vastuut ja toimintatavat

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön palvelupäällikkö ja vastaavat työvalmentajat vastaavat toimintojen riskienhallinnasta. Henkilöstö omalta osaltaan vastaa riskienhallintakeinojen toteuttamisesta.

Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan. Riskienhallinta on organisoitu työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä seuraavasti:

- Vastaavat työvalmentajat laativat riskienhallintaohjelmisto Granitessa omien yksiköidensä henkilöstön kanssa arvioinnin omien toimipisteidensä riskeistä. Graniten tiedot menevät tiedoksi työsuojelupäälliköille, jotka tarvittaessa ovat vastuuyksikköön yhteydessä. Vastaavat työvalmentajat raportoivat Graniten arvioinnin tulokset palvelupäällikölle.
- Jokaisesta asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietosuoja- tai tietoturvaloukkaukseen liittyvästä tapahtumasta tai läheltä piti -tapahtumasta henkilöstö kirjaa HaiPro-ilmoituksen. Lähiesihenkilö/palvelupäällikkö vastaa ilmoituksen käsittelystä. Palvelupäällikkö seuraa HaiPro-ilmoituksia ja ilmoitukset käydään läpi yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa kerran kuukaudessa. Palvelupäällikkö raportoi HaiPro-järjestelmästä nousevat ilmiöt vastuualuejohtajalle ja toimialuejohtajalle.
- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen.

Asiakasturvallisuuden ja palvelutuotannon keskeiset riskit ja riskien tunnistaminen

- Osassa toimipisteitä työskennellään yksin.
- Osassa toimipisteitä on koneita ja laitteita, joiden huolimaton käyttö voi aiheuttaa tapaturmavaaran.
- Osassa toimipisteistä käsitellään kemikaaleja ja kaasuja. Tiloissa saattaa olla puupölyä. Ilmanvaihdon ja hajujen/kaasujen poistojen riittämättömyys voi aiheuttaa riskin turvallisuudelle ja terveydelle.
- Osassa toimipisteitä on liikkuvia ryhmiä (esim. ulkotyöryhmä, kuljetuspaja). Toimitilojen ulkopuolella on monenlaisia esim. liikenteeseen, julkisiin tiloihin ja työtoimintatehtäviin liittyviä riskejä.
- Mahdollisuus, että asiakas käyttäytyy uhkaavasti, väkivaltaisesti tai itsetuhoisesti, josta aiheutuu vaaraa sekä henkilöstölle että muille asiakkaille.
- Palvelun järjestäminen vaarantuu henkilöstön poissaolotilanteissa.
- Tiloihin liittyvät häiriöt, jolla on vaikutusta palvelun järjestämiseen (esim. tulipalo, ilkivalta, vesivahinko).
- Asiakastietoja joutuu väärin käsiin henkilöstön huolimattomuuden tms syyn vuoksi.
- Henkilöstö ei saa asiakasta koskevia, oleellisesti palvelun järjestämiseen liittyviä tietoja sosiaalihuollon ammattihenkilöltä tai muulta asiakkaan verkostolta.
- Henkilöstön puutteellinen perehdytys.

Henkilöstö on perehdytetty tarkkailemaan, arvioimaan ja tunnistamaan toimintaan ja toimintaympäristöihin liittyviä riskejä jatkuvasti osana omaa arkityötään. Havaitut riskit tuodaan muun henkilöstön ja lähiesihenkilön tietoon sekä aloitetaan välittömät toimenpiteet asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Riskit käydään henkilöstön ja tarvittaessa myös asiakkaiden kanssa läpi. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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*. Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön henkilöstöä on informoitu valvontalain 29 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella on tulossa koulutusta ilmoitusvelvollisuuteen liittyen. Koulutus on pakollinen jokaiselle työntekijälle.

Hyvinvointialueella on käytössä HaiPro-järjestelmä, johon työntekijä ilmoittaa asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. Lähiesihenkilöt huolehtivat, että henkilöstö on perehdytetty HaiPro-järjestelmän käyttöön.

Työllistymistä tukevissa palveluissa lähiesihenkilöt vastaavat HaiPro-ilmoitusten käsittelystä. Lähiesihenkilöt yhteistyössä palvelupäällikön kanssa vastaavat tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tapahtumien selvittämisessä voidaan konsultoida esimerkiksi turvallisuusasiantuntijoita. Lähiesihenkilöt käsittelevät tapahtumia henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. Lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraavat toteutettujen toimien vaikutuksia sekä raportoivat niistä palvelupäällikölle.

Lähiesihenkilöt käsittelevät HaiPro-ilmoitukset viipymättä. Ilmoituksen käsittely aloitetaan viimeistään tapahtumaa seuraavana päivänä ja käsittely viedään loppuun kuukauden kuluessa ilmoituksen tekopäivästä, johon mennessä tapahtunut on myös käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa esim. tiimipalaverissa.

Vakavissa vaaratapahtumissa esihenkilö järjestää henkilöstölle tarvittaessa tukea (esim. jälkipuinti) joko työterveyshuollon tai Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta. Tapahtunutta käsitellään tarpeen mukaan asiakkaan/asiakkaiden kanssa joko ryhmässä tai henkilökohtaisin keskusteluin. Asiakkaat ja hänen läheisensä voivat tehdä vapaamuotoisen asiakasturvallisuusilmoituksen Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Riskienhallintakeinona yksiköiden käyttöön ollaan laatimassa toimintaohjeita erilaisia äkillisiä ja poikkeavia tilanteita varten. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti järjestettäviin turvallisuuskävelyihin. Toiminnassa käytettävien materiaalien, koneiden ja laitteiden kunnosta huolehditaan, niitä huolletaan ja toimintakuntoisuutta tarkistetaan säännöllisesti. Rikkiäiset laitteet poistetaan käytöstä. Toimipisteissä suoritetaan omavalvontana palotarkastuksia sekä palo- ja pelastusviranomaisen lakisääteisiä palotarkastuksia.

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

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

Valviran, aluehallintoviraston tai eduskunnan oikeusasiamiehen selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset käsitellään tilannekohtaisesti, joko johdon tai sekä johdon että henkilöstön kesken.

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

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. Seuranta on osa arkipäiväistä toimintaa riskien muuttuvan luonteen vuoksi. Tämä sisältää säännölliset riskikartoitukset Granitessa, joiden avulla arvioidaan riskienhallinnan tehokkuutta ja tunnistetaan mahdolliset kehittämiskohteet. Sekä HaiPro- että Granite-järjestelmästä saadaan koko hyvinvointialueen tasoista seurantatietoa vaaratapahtumista. Tietoja käytetään toiminnan kehittämisen ja johtamisen tukena.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi järjestetään säännöllistä koulutusta ja perehdytystä. Kaikki työntekijät saavat koulutusta riskienhallintakäytännöistä, hygieniasta, infektioiden torjunnasta ja vaaratilanteiden raportoinnista. Lisäksi henkilöstöä tuetaan

jatkuvaan oppimiseen ja kehittämiseen, mikä parantaa heidän valmiuksiaan tunnistaa ja hallita riskejä tehokkaasti.

Henkilöstö voi tehdä HaiPro-ilmoituksen viiveellä, mutta tärkeintä on saattaa vaaratapahtuma heti esihenkilön ja lähitiimin tietoon sekä tehdä kiireelliset toimenpiteet. Henkilöstö ilmoittaa turvallisuuspoikkeamista jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan puuttua ennen mahdollista vaaratapahtumaa. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön kautta järjestettyjen, ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan hankintasopimusten ehdossa. Tilaaja tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaava viranhaltija valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta (esim. palvelun laatu, asiakasturvallisuuden vaarantuminen) reagoidaan viipymättä; palautteen saanut ottaa yhteyttä sopimuksen vastuuhenkilöön, joka pyytää palveluntuottajalta selvitystä asiasta. Tilanteet käsitellään palveluntuottajan kanssa sopimusehtoja noudattaen.

Ostopalveluiden palveluntuottajilla on omat riskienhallinnan toimintamallit.

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.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat palvelupäällikkö ja vastaavat työvalmentajat.

Vastuuyksikköön ollaan laatimassa suunnitelmia erilaisiin poikkeustilanteisiin.

Avopalvelulinjan valmiussuunnitelma valmistuu vuoden 2024 loppuun mennessä.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Lähiesihenkilö huolehtii ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan työllistymistä tukevien palvelujen päivittäisessä toiminnassa. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään läpi tiimikokouksissa ja sitä toimeenpannaan erilaisten toimintaohjeiden ja linjausten muodossa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi vastuuyksikön arkea, ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Henkilöstö vastaa omalta osaltaan omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelmassa sovittujen asioiden toteuttamisesta. Lähiesihenkilöt perehdyttävät henkilöstöä ja seuraavat henkilöstön omavalvonnan osaamisen toteutumista.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä/toimipisteissä.

Palveluyksikön 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.

Vastuuyksikön 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.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampereella 30.8.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Sari Soini, palvelupäällikkö
Toimialuejohtaja Maria Päivänen, toimialuejohtaja



Seuraa meitä somessa.