Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Vammaissosiaalityön vastuualue

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 11
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 11
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 12
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 12
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 13
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 24
3.6 Henkilöstö 25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 28
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 28
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 29
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 30
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 31
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 34
3.13 Infektioiden torjunta 34
4 Omavalvonnan riskienhallinta 35
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 35
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 38
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 42
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 44
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 44
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 45
5.1 Toimeenpano 45
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 45
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 47

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy Laatu ja omavalvonta - pirha.fi -sivuilta.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määritellyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta: Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Vammaissosiaalityö

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Vastuualuejohtaja

sosiaalityön johtaja, vammaispalvelut

Sonja Vuorela

Puhelin 044 730 6694, sähköposti sonja.vuorela@pirha.fi

Palvelupäälliköt

Vammaisten asiakasohjaus

Sari Mellin

Puhelin 040 133 5689, sähköposti sari.mellin@pirha.fi

Vammaisten kotona asumista tukevat palvelut

Kirsi Lempiäinen-Pellinen

Puhelin 050 395 8785, sähköposti kirsi.lempiainen-pellinen@pirha.fi

Vammaisten lasten ja nuorten palvelut
Eeva Muurinen
Puhelin 040 523 9951, sähköposti eeva.muurinen@pirha.fi

Vammaisten asumispalvelut
Leena Vauramo
Puhelin 050 401 0210, sähköposti leena.vauramo@pirha.fi

Vammaissosiaalityön toimipisteet yhteystietoineen löytyvät Pirhan ulkoisilta sivuilta: Vammaissosiaalityön yhteystiedot - pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty

Vammaispalvelulain (675/2023) mukaiset palvelut laissa tarkoitetuille vammaisille henkilöille. Loppuvuonna 2025 asiakkaita yhteensä 10223 henkilöä sisältäen liikkumisen tuen asiakkaat.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Vammaissosiaalityön palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueella vammaispalveluiden toimialue jakautuu kolmeen vastuualueeseen: asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palveluihin, vaativiin erityispalveluihin ja vammaissosiaalityöhön. Vammaissosiaalityön vastuualueella vastataan Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakkaiden vammaispalvelulain (2023/675) mukaisista palveluista ja tukitoimista. Lisäksi vammaissosiaalityö vastaa vammaispalvelulainsäädännön siirtymäaikana niistä palveluista ja tukitoimista, jotka on järjestetty aiemmin voimassa olleen vammaispalvelulain (1987/380) ja kehitysvammalain (519/1977) perusteella. Tavoitteena on edistää eri tavoin vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa, ehkäistä ja poistaa niiden toteutumisen esteitä, tukea vammaisten henkilöiden itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden

toteutumista sekä turvata vammaisille henkilöille heidän yksilöllisen tarpeensa ja etunsa mukaiset, riittävät ja laadultaan hyvät palvelut. Vammaispalvelulain mukaisten palveluiden ja tukitoimien myöntämisperusteet on hyväksytty Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallituksessa. Palveluita järjestetään koko Pirkanmaan alueella.

Vammaispalvelulain 6. §:n mukaisia avun ja tuen tarpeeseen vastaavia palveluita ja tukitoimia, joita hyvinvointialueen on järjestettävä vammaisille henkilöille, ovat valmennus, henkilökohtainen apu, erityinen osallisuuden tuki, tuettu päätöksenteko, vaativa moniammatillinen tuki, asumisen tuki, lapsen asumisen tuki, tuki esteettömään asumiseen, lyhytaikainen huolenpito, päivätoiminta, kehitysvammaisten henkilöiden työtoiminta, liikkumisen tuki sekä taloudellinen tuki hengityslaitteen varassa elävälle henkilölle. Lisäksi hyvinvointialue voi määrärahojen puitteissa järjestää osana vammaisen henkilön omaa valmennusta vammaisen henkilön läheisille valmennusta vammaisen henkilön valmennukselle asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi; järjestää vammaiselle henkilölle taloudellista tukea päivittäisissä toimissa, liikkumisessa, vuorovaikutuksessa tai vapaa-ajan toiminnoissa tarvittavien teknisten ratkaisujen ja muiden kuin lääkinnällisen kuntoutuksen välineiden hankintaan sekä vakiomallisiin välineisiin tai teknisiin ratkaisuihin, autoon tai muuhun kulkuvälineeseen tehtäviin muutostöihin; sekä järjestää muita lain tarkoituksen toteuttamiseksi tarvittavia palveluita ja tukitoimia.

Vammaispalvelulakia sovelletaan vammaisille tarkoitettujen erityispalveluiden järjestämiseen lain 2. §:n tarkoittamille vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäaikaisen fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen, sosiaalisen tai aisteihin liittyvän toimintarajoitteen johdosta välttämättä apua tai tukea tavanomaisessa elämässä. Palveluita järjestetään vammaispalvelulain nojalla vain, jos muussa laissa tarkoitetut palvelut eivät ole henkilön yksilöllisen palvelutarpeen ja edun kannalta sopivia ja riittäviä. Vammaisen henkilön palvelut järjestetään aina ensisijaisesti sosiaalihuoltolain (1301/2014), terveydenhuoltolain (1326/2010), ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012), varhaiskasvatuslain (540/2018), perusopetuslain (628/1998) tai muun ensisijaisen lain perusteella.

Kehitysvammalain nojalla ei järjestetä palveluita, vaan kehitysvammalaissa säädetään erityishuollossa olevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden tukemisesta ja rajoittamisesta, vaativan moniammatillisen tuen yksiköistä sekä tahdosta riippumattomasta erityishuollosta. Kehitysvammalain soveltaminen ei edellytä kehitysvammadiagnoosia, mutta edellytys on, että henkilön kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt ja että tämä johtuu synnynnäisestä tai kehitysiässä saadusta sairaudesta tai vammasta (kehitysvammalaki 1. §). Erityishuollon antamisesta ja lopettamisesta päättää päätöksiä tekevä vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmä, jonka jäseninä on vähintään kolme hyvinvointialueen viranhaltijaa siten, että asiantuntijaryhmässä on edustettuna lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus.

Vammaispalveluissa on noin 10200 asiakasta, joista osalla on käytössään pelkästään vammaisten liikkumisen tuen palvelu tai aiemman lainsäädännön mukainen vaikeavammaisten kuljetuspalvelu. Heidän asiakkuutensa on siirretty vuonna 2023 perustettuun liikkumisen tuen tiimiin, joka on sijoitettu ikäihmisten ja vammaisten palvelujen yhteisiin palveluihin.

Vammaissosiaalityöhön liittyviä tunnuslukuja vuodelta 2024 (Pirkanmaan asukasluku Pirkanmaan liitto pirkanmaa.fi, muut tiedot Sotka.net):

Pirkanmaan asukasluku (vuonna 2024)	545 406
Kelan vammaisetuuksien saajat/1000 asukasta:	47,6
Vaikeavammaisten liikkumista tukevissa palveluissa/100 000 asukasta:	1494,8 (asiakkaita 8153)
Henkilökohtaisen avun asiakkaat/100 000 asukasta:	694
Asunnon muutostyöt/100 000 asukasta:	125,8

Vammaissosiaalityön toiminta-ajatus ja palvelulupaus

Pirhan strategia ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toimintaa ja määrittää pitkän tähtäimen tavoitteet toiminnalle. Pirhan visiona on: *”Pirkanmaalaiset*

ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä”. Pirhan missio on *”Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten.”*

Vammaissosiaalityön palveluilla edistetään vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja itsenäistä elämää sekä tuetaan perheitä ja lähiyhteisöjä. Vammaissosiaalityön keskiössä on vammaisten henkilöiden palvelukokonaisuus; palvelutarpeen arviointi, palvelujen suunnittelu, päätöksenteko, palvelujen ja tukitoimien toteutus sekä seuranta ja arviointi. Vammaissosiaalityössä ohjataan asiakkaita palvelujen käytössä sekä tarvittaessa hakemaan tarvitsemiaan palveluja muista palveluyksiköistä. Asiakastyössä huomioidaan eri tavoin kommunikoivat asiakkaat ja pyritään huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet toimintaa ohjaavan lainsäädännön puitteissa.

Pirhan palvelulupauksena on pitää huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sekä tukea heitä elämän käännekohdissa. Asiakkaat kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työ perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon.

Vammaisten palveluiden kiteytetty palvelulupaus on: ”Tarjoamme yhdenvertaisia, esteettömiä ja saavutettavia palveluja, joissa asiakasta kuunnellaan ja kunnioitetaan oman elämänsä asiantuntijana.”

Vammaissosiaalityön toimintaperiaatteet ja arvot

Vammaissosiaalityön toimintaa ohjaavat toimintaperiaatteet ja arvot nojaavat Pirhan strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Vammaissosiaalityössä keskeisiä toimintaperiaatteita ja arvoja ovat:

- asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- toiminta perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja häntä kuullaan oman elämänsä asiantuntijana
- vammaissosiaalityössä toimitaan vastuullisesti ja hakemukset käsitellään lain asettamassa aikarajassa, ilman aiheetonta viivytystä
- päätökset perustuvat huolelliseen palvelutarpeen arviointiin ja/tai asiakassuunnitelmaan sekä erilaisiin asiantuntijalausuntoihin
- asiakkaan osallisuutta tuetaan asiakasprosessissa sekä kuullaan häntä ja tarvittaessa hänen verkostoaan aktiivisesti
- asiakkaalle järjestetään hänen elämäntilanteeseensa sopivat, vamman vuoksi välttämättömät palvelut oikea-aikaisesti huomioiden hyvinvointialueen käytettävissä olevat resurssit.

Vammaispalvelujen toteuttaminen

Vammaissosiaalityön vastuualueella työskentelee vammaissosiaalityön eri tehtävissä 62 henkilöä (sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat), 4 johtavaa sosiaalityöntekijää, 4 palvelupäällikköä, 8 palvelusihteeriä ja vastuualuejohtaja.

Vammaissosiaalityön ensivaiheen ohjaus ja neuvonta tapahtuu Pirhan yhteisessä palveluneuvonnassa. Sinne ohjataan kaikki uudet asiakkaat. Palveluneuvonnan numero on 040 733 3949 (arkisin klo 8–16.30). Palveluneuvonnasta voi kysyä neuvoa myös chat-palvelussa tai sähköpostitse palveluneuvonta@pirha.fi tai lähettää yhteydenottopyynnön lomakkeella.

Vammaissosiaalityössä on toteutettu organisaatiomuutos 1.11.2024 alkaen. Muutoksen myötä vammaissosiaalityön organisaatio ja yhteystiedot muuttuivat. Asiakkaiden asioita hoidetaan kolmessa eri tiimissä, joita ovat vammaisten kotona asumista tukevat palvelut, vammaisten lasten ja nuorten palvelut sekä vammaisten asumispalvelut. Lisäksi vammaispalvelun hakemusten vastaanotto on keskitetty vammaisten asiakasohjaukseen, jonne on myös keskitetty muutoksenhakuprosessit, huoli-

ilmoitusten käsittely, esteettömän asumisen tuen koordinointi ja palvelusihteerityöskentely.

Vammaisten kotona asumista tukevien palvelujen työntekijät työskentelevät seitsemässä toimipisteessä ja lasten ja nuorten palvelujen työntekijät työskentelevät neljässä toimipisteessä. Vammaisten asumispalvelujen sosiaalityö sekä asiakasohjauksen hakemusten vastaanotto, ohjaus ja neuvonta sekä muutoksenhakuprosessit on keskitetty Tampereen toimipisteeseen Sarvikselle.

Vuonna 2023 toimintansa aloittaneelle liikkumisen tuen tiimille on siirretty liikkumisen tukea koskeva päätöksenteko. Poikkeuksena kuitenkin asiakkaalle myönnetyn vammaispalvelun saamiseksi järjestettävä liikkumisen tuki sekä liikkumisen tuki, joka järjestetään henkilökohtaisena apuna, valmennuksena tai myöntämällä taloudellista tukea auton tai muun kulkuneuvon hankintaan. Näistä päätökset tehdään vammaissosiaalityössä.

Vammaissosiaalityön palveluista tai tukitoimista hakemuksen tehnyt asiakas tavataan yleensä hänen kotonaan ja hänelle tehdään palvelutarpeen arvio. Asiakkaita ja heidän verkostojaan voidaan tavata myös vammaispalvelun toimitiloissa, Pirhan muissa toimipisteissä tai etäyhteyksien välityksellä. Osa hakemuksista voidaan käsitellä hakemuksen ja siihen liittyvien selvitysten perusteella.

Asiakkaiden hakemusten, tapaamisten ja muiden selvitysten pohjalta asiakkaalle tehdään myönteinen tai kielteinen palvelupäätös. Päätöksiä tekevät virassa toimivat sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat. Myönteisen päätöksen jälkeen asiakkaalle hankittava palvelu voidaan järjestää Pirhan omana toimintana, ostopalveluna yksityiseltä palveluntuottajalta tai toiselta hyvinvointialueelta.

Vammaispalveluja tuotetaan palvelusta riippuen Pirhan omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä. Osassa palveluista on lisäksi käytössä toimeksiantosopimus. Palveluja tuotetaan pääsääntöisesti Pirkanmaan kuntien alueella. Jonkin verran palveluja hankitaan muilta hyvinvointialueilta tai niiden alueella sijaitsevilta yksityisiltä palveluntuottajilta. Ostopalvelut perustuvat kilpailutettuihin hankintasopimuksiin tai asiakaskohtaisiin suora- ja yksilöhankintoihin.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Suunnitelman laatimiseen / päivittämiseen osallistuneet henkilöt:
Sonja Vuorela, sosiaalityön johtaja
Sari Mellin, palvelupäällikkö
Leena Vauramo, palvelupäällikkö
Kirsi Lempiäinen-Pellinen, palvelupäällikkö
Eeva Muurinen, palvelupäällikkö
Riitu Nykänen, suunnittelija

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Sonja Vuorela, sosiaalityön johtaja, vammaispalvelut
sonja.vuorela@pirha.fi 044 730 6694

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. 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.

Vammaissosiaalityössä vastuualuejohtaja, palvelupäälliköt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Omavalvontasuunnitelmasta saatu palaute asiakkailta ja työntekijöiltä otetaan huomioon suunnitelman toteuttamisessa. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Vammaissosiaalityön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaavat vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun

toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelmaa seurataan vähintään neljän kuukauden välein.

Aiemmat versiot omavalvontasuunnitelmasta säilytetään vammaissosiaalityön johtotiimin työtilassa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

Vammaissosiaalityön omavalvontasuunnitelma on Pirhan nettisivuilla julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat ilman erillistä pyyntöä tutustua niihin. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimipisteiden ilmoitustauluilla ja henkilöstölle Pirhan intran yksikkökohtaisilla sivuilla. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla näkyvällä paikalla asiakasvastaanottojen odotustiloissa, mistä asiakkaat saavat suunnitelman luettavaksi ilman erillistä pyyntöä.

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, kantelut, sekä

Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikan mukaan asiakasturvallisuuden 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 antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

Pirhassa asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Asiakkaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle 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. Turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palvelun laadun parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen.

Laadukkaassa vammaissosiaalityössä tavoitteena on tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja auttaa asiakasta toimimaan yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Asiakasta kuullaan hänen omassa asiassaan ja järjestetään palvelut

mahdollisuuksien mukaan asiakkaan toivomalla tavalla. Laatua seurataan erilaisilla palautejärjestelmillä ja asiakkaille tehtävillä kyselyillä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Vammaissosiaalityön vastuualue kuuluu hallinnollisesti ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjalle ja siellä vammaispalvelujen toimialueelle. Vammaissosiaalityön kokonaisuudesta vastaa vammaissosiaalityön johtotiimi, johon kuuluvat vastuualuejohtaja sekä palvelupäälliköt. Palvelujen valvonnassa keskeisiä ovat saadut palautteet asiakkailta ja työntekijöiltä, jatkuva yhteistyö kaikkien palvelukokonaisuuksiin kuuluvien ja niihin läheisesti liittyvien tahojen, kuten asiakasohjaustyöryhmien, kanssa. Johtotiimissä seurataan jatkuvasti, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Palautteiden lisäksi on käytettävissä erilaisia tiedolla johtamisen menetelmiä, joiden mittareista saadaan seurantatietoja toiminnan kehittämisen tueksi.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

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.

Vammaissosiaalityössä varmistetaan asiakkaan pääsyä palveluihin monella tavoin. Vammaissosiaalityön ensivaiheen ohjaus ja neuvonta tapahtuu matalalla kynnyksellä Pirhan palveluohjauksessa. Palveluihin hakeutuva henkilö asiakas saa ohjausta ja neuvontaa myös lähitoreilla. Vammaissosiaalityön palveluja ja tukitoimia voi hakea sähköisesti OmaPirhan tai Omapalvelun kautta tai toimittamalla paperiset hakemukset postitse keskitettyyn hakemusten vastaanottoon. Erityisissä tilanteissa viranhaltijan suostumuksella hakemus voidaan ottaa vastaan myös suullisesti.

Omatyöntekijä vastaa palvelutarpeen arvioinnista, hakemusten käsittelystä, päätöksenteosta, palveluiden järjestämisestä ja asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinoinnista. Asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamiseksi ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden turvaamiseksi asiakasasioita käsitellään tarvittaessa myös johtavien sosiaalityöntekijöiden johdolla asiakastiimeissä ja tarvittaessa johtavien sosiaalityöntekijöiden kokouksissa. Asiakkaan asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palvelujen tarpeen arvioinnin tukena käytetään SAS-työryhmää, mikä takaa asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja palvelutarpeen kiireellisyyden huomioinnin. Harkinnanvaraista taloudellista tukea koskevia asioita käsitellään johtavien sosiaalityöntekijöiden harkinnanvaraisten palvelujen työryhmässä.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Vammaissosiaalityössä omatyöntekijän tarvetta arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä.

Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Vammaissosiaalityössä tehdään asiakkaalle palvelutarpeen arviointi ja tarvittaessa asiakassuunnitelma. Vammaisen henkilön palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelman tekemisestä vastaa aina sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu virkasuhteessa oleva ammattihenkilö. Vammaissosiaalityön asiakkuus alkaa palvelutarpeen arvioinnilla, josta säädetään sosiaalihuoltolain 36. ja 37. §:ssä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet (fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky). Palveluissa otetaan huomioon asiakkaan kieli- ja kommunikaatiotarpeet.

Sosiaalihuoltolain mukaan arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä vammaissosiaalityöhön palvelujen saamiseksi,

jos henkilö on yli 75-vuotias tai saa vammaisetuuksista annetussa laissa (570/2007) tarkoitettua ylintä hoitotukea tai on vammaispalvelulaissa tarkoitettu vammainen henkilö. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Asiakkaaseen otetaan yhteyttä puhelimitse, kirjeellä tai sähköistä OmaPirhan/Omapalvelun asiointikanavaa käyttäen. Tällöin asiakkaalle annetaan tarvittaessa yhteystiedot ajanvarausta varten tai varataan suoraan aika tapaamiseen. Aina palvelutarpeen selvittäminen ei edellytä asiakkaan tapaamista, vaan päätös voidaan jossain tilanteissa tehdä hakemuksen ja asiantuntijalausuntojen perusteella.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Asiakkaalle selvitetään hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa. Hänelle kerrotaan erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutuksista sekä muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys annetaan siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Asiakassuunnitelman laatimisesta ja laajuudesta säädetään sosiaalihuoltolain 39. §:ssä. Lisäksi useissa vammaispalvelulain palvelukohtaisissa pykälissä säädetään seikoista, jotka tulee kirjata asiakassuunnitelmaan (esimerkiksi tarve päätöksenteon tukemiseen ja sijaisjärjestelyt henkilökohtaisen avustajan poissaolon varalle).

Asiakassuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai tietyissä tapauksissa hänen laillisen edustajansa tai omaistensa tai muun läheistensä kanssa. Jos henkilön avun ja tuen tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, pyydetään tarvittavia tahoja osallistumaan henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Asiakassuunnitelman tekeminen käynnistyy asiakkaan tai hänen edustajansa, läheisensä tai muun viranomaisen yhteydenotosta. Myös vammaissosiaalityöstä voidaan ehdottaa asiakkaalle tapaamista asiakassuunnitelman laatimiseksi tai päivittämiseksi. Asiakassuunnitelmaan kirjataan muun muassa sekä asiakkaan että ammattilaisen näkemys asiakkaan tuen tarpeista, tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä. Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää korjaamaan tai muuttamaan asiakassuunnitelman tietoja. Jos asioista ollaan eri mieltä, kirjataan asiakassuunnitelman laatimiseen osallistuneiden eriävät näkemykset. Asiakassuunnitelma tarkistetaan, jos vammaisen henkilön palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Erityishuollossa olevan henkilön asiakassuunnitelmaan on kirjattava kehitysvammalain 42 a §:n edellyttämällä tavalla tiedot toimenpiteistä, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollossa olevan henkilön asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Niiden asiakkaiden kohdalla, joilla käytetään rajoitustoimenpiteitä, tarkistetaan asiakassuunnitelma vähintään kuuden kuukauden välein. Asiakassuunnitelmaa tarkistettaessa tulee erityisesti arvioida käytetyn rajoitustoimenpiteen vaikutusta asiakassuunnitelmaan.

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa hakemuksesta, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tarvittaessa asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, hänen tukemiseensa osallistuvan omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa. Asiakkaalle tehtävään palvelutarpeen arvioon ja asiakassuunnitelmaan kirjataan hänen oma näkemyksensä tilanteestaan ja palvelujen tarpeestaan. Asiakassuunnitelmatapaamisten yhteydessä saadaan myös palautetta palveluista.

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle ja myös asiakkaiden näkemykset vaihtelevat, on toiminnan kehittämisessä tärkeää saada käyttöön systemaattisesti eri tavoin kerättyä palautetta.

Vammaissosiaalityössä asiakkaiden ja läheisten palautteita ja huomioita palveluista kuunnellaan päivittäisessä asiakastyössä. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta suoraan asiaa hoitavalle työntekijälle, johtavalle sosiaalityöntekijälle tai palvelupäälliköllе sekä tarvittaessa vastuualuejohtajalle. Palautetta voi antaa puhelimitse, tekstiviestein, sähköpostitse ja tapaamisten yhteydessä. Lisäksi Pirhan internet-sivuilla on Anna Palautetta -osio, jonka kautta voi antaa palautetta kaikkiin Pirhan palveluihin (https://www.pirha.fi/asiakkaalle/palaute)

Vammaispalveluiden ostopalvelutuottajilla on erilaisia palautekanavia asiakkaiden käytettävissä. Esimerkiksi kuljetuspalveluna toteutetussa liikkumisen tuessa ja henkilökohtaisen avun palvelussa on palauteohjeet asiakasohjeiden yhteydessä. Palveluntuottajien kanssa käydään palautteet läpi säännöllisesti ja sovitaan korjaavat toimenpiteet.

Asiakkaiden tai heidän läheistensä antamat palautteet käsitellään esihenkilöiden toimesta viipymättä. Ilmoituksen käsittelijä päättää tietojen perusteella korjaavista toimenpiteistä, määrittelee vastuuhenkilön ja myös jatkossa kirjaa tiedot järjestelmään. Tarvittaessa käsittelijä voi siirtää tapahtuman seuraavalle vastuutasolle käsiteltäväksi asian laajuuden ja vakavuuden perusteella. Palautteiden käsittelyn valvonta- ja seurantavastuu on palvelupäälliköillä. Annetut palautteet käsitellään myös vammaissosiaalityön omissa palavereissa ja pohditaan, miten palaute auttaisi työn kehittämisessä.

Pirhan vammaisneuvostolla on lakiin perustuva mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan

palveluissa ja asioissa, joilla on merkitystä vammaisille henkilöille. Vammaispalveluja koskevat päätöksentekoon valmisteltavat asiat viedään vammaisneuvoston käsittelyyn.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että ihminen saa itse päättää asioistaan, itsestään ja toimistaan ilman rajoittamista. Itsemääräämisoikeuden perustana on jokaisen oikeus yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Lainsäädännöllä turvataan asiakkaan oikeutta määrätä itsestään ja omasta elämästään. Itsemääräämisoikeutta säätelevät useat eri lait ja asetukset:

- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva sopimus
- Sosiaalihuoltolaki
- Lastensuojelulaki
- Mielenterveyslaki
- Suomen perustuslaki
- Yhdenvertaisuuslaki
- Rikoslaki

Vammaissosiaalityön kaikissa tehtävissä on huomioitava asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä kunnioitettava asiakkaan omia valintoja. Asiakkaan käyttämä kieli ja erilaiset kommunikaatiokeinot tulee huomioida, kun hänen tahtoaan selvitetään.

Vammaispalveluissa henkilön itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan erityishuollossa ja kehitysvammalain 3 a -luvussa säädetyin edellytyksin. Rajoittaminen perustuu lain edellyttämiin asiantuntija-arvioihin. Rajoittaminen on aina viimesijainen keino ja rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden.

Vammaissosiaalityössä tehdään kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpidepäätöksiä niiden rajoitustoimenpiteiden osalta, joista päättäminen on laissa säädetty virkasuhteessa olevan sosiaalityöntekijän tehtäväksi. Rajoitustoimenpiteiden käyttö edellyttää päätöstä erityishuollon antamisesta. Viimesijaisena keinona ja kehitysvammalain 32. §:n mukaisten edellytysten täyttyessä erityishuollon asiakas voidaan määrätä vaativan moniammatillisen tuen yksikköön tahdostaan riippumatta. Tilanteissa, joissa puututaan vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuteen ja perusoikeuksiin, edellytetään vahvaa yhteistyötä Imo-työryhmien sekä hyvinvointialueen asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköiden kesken. Työntekijöillä on käytössään Pirhassa laadittu kehitysvammahuollon IMO-käsikirja. Pirha järjestää vammaissosiaalityön työntekijöille koulutusta itsemääräämisoikeuteen liittyvistä kysymyksistä.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja on annettava asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksikölliset tarpeet huomioiden. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Pirhassa asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista ja sen kulmakiviä on, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa. Kaikki haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan Haipro-järjestelmän kautta. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta-/vaaratilanteesta tiedotetaan tarvittaessa myös asiakkaan omaisille.

Vammaissosiaalityön perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista. Tämän lisäksi yksikön palavereissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä kysymyksiä liittyen asiakkaan kohteluun. Havaittuaan epäasiallista kohtelua, on jokaisella työntekijällä velvollisuus puuttua tilanteeseen. Työntekijän tulee ottaa esille esihenkilönsä kanssa havaitsemansa mahdollinen epäasiallinen kohtelu. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin.

Tarvittaessa asiakas ohjataan tekemään muistutus mahdollisesta epäkohdasta hänen kohtelussaan tai palvelun järjestämisessä. Sosiaaliasiavastaava voi myös neuvoa asiakasta selvittämään oikeusturvakeinojaan. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat toimipisteiden seinillä ja Pirhan kotisivuilla.

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 Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma 9–11, ti 12.30–14.30, ke–to klo 9–11, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. 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 tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto
Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Vammaissosiaalityön vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä valvontaviranomaiselle sosiaalihuollon asiakaslain 23 a §:n mukainen kantelu, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavat mm. eduskunnan oikeusasiamies, yhdenvertaisuusvaltuutettu sekä 1.1.2026 alkaen Lupa- ja valvontavirasto. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

MUISTUTUKSET		
Vammaissosiaalityön yksi toimintayksikkö	palvelupäälliköt (Leena Vauramo, Kirsi Lempiäinen-Pellinen, Sari Mellin, Eeva Muurinen),	leena.vauramo@pirha.fi kirsi.lempiainen-pellinen@pirha.fi sari.mellin@pirha.fi eeva.muurinen@pirha.fi
Koko vammaissosiaalityö	vastuualuejohtaja Sonja Vuorela	sonja.vuorela@pirha.fi
Vammaispalvelujen toimialue tai sen monta vastuualuetta	toimialuejohtaja Tuulikki Parikka	tuulikki.parikka@pirha.fi
Monta toimialuetta	palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki	paivi.tryyki@pirha.fi

KANTELUT		
Vammaissosiaalityön yksi toimintayksikkö	toimialuejohtaja Tuulikki Parikka	tuulikki.parikka@pirha.fi
Koko vammaissosiaalityö	toimialuejohtaja Tuulikki Parikka	tuulikki.parikka@pirha.fi
Vammaispalvelujen toimialue tai sen monta vastuualuetta	toimialuejohtaja Tuulikki Parikka	tuulikki.parikka@pirha.fi
Monta toimialuetta	palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki	paivi.tryyki@pirha.fi

Kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa, puh. 029 505 3050.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

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.

Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja vammaissosiaalityössä ovat:

- sähköinen palautekanava pirha.fi/palaute -sivuston kautta

- kirjallinen palaute
- kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen
- kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja -haastattelut
- 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.

3.6 Henkilöstö

Vammaissosiaalityössä työskentelee eri tehtävissä 78 henkilöä (sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, johtavat sosiaalityöntekijät, palvelupäälliköt, vastuualuejohtaja ja palvelusihteerit). Vuokrattua tai alihankittua työvoimaa ei käytetä. Vammaissosiaalityössä hoidetaan viranomaistehtäviä, joita ei voi siirtää ostopalveluna hankitulle henkilöstölle.

Sijaisia rekrytoidaan tarpeen mukaisesti sekä pidempiaikaisiin että lyhytaikaisiin sijaisuuksiin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Pirhan henkilöstösuunnitelma on pidemmän aikavälin suunnitelma, jota tarkennetaan vuosittain. Se käsittää henkilöstön määrällisen ja laadullisen kokonaistarpeen ennakoinnin, arvioinnin ja määrittelyn. Määrällisen henkilöstösuunnitelman tehtävä on arvioida henkilöstön määrää suhteessa toiminnan muuttuviin tarpeisin. Rekrytointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa.

Henkilöstön rekrytoinnista vastaavat pääsääntöisesti palvelupäälliköt. Heidän tukenaan toimivat hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekry-järjestelmä.

Rekrytoinnissa on periaatteena ammatillisuuden varmistaminen. Tehtävään pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioon ottaen tehtävään parhaiten soveltuvat hakijat. Rekrytoinnissa painottuu vaaditun koulutuksen lisäksi työhistoria, kokemus vammaispalveluista ja vammaispalvelujen asiakaskunnasta sekä muu osaaminen alalta.

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava tehtävän kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla viranhaltijalla on oltava mainitun lain 3. §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Vammaissosiaalityön työntekijöiden valinnassa kiinnitetään huomiota myös vuorovaikutustaitoihin sekä riittävään kirjalliseen ja suulliseen kielitaitoon. Kielitaito tarkistetaan hakemuksen ja haastattelujen perusteella.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Lisätietoja henkilöstölle: Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa

Vammaissosiaalityössä lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikostaustaote.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys

Vammaissosiaalityössä perehdytyksestä työtehtäviin vastaa johtava sosiaalityöntekijä yhteistyössä esihenkilön ja työyhteisön kanssa. Perehdytystä toteutetaan ja seurataan Intro-perehdytysjärjestelmän avulla.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- asianmukainen tiedottaminen ennen työn aloittamista
- vastaanotto ja työhön opastus
- organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan tutustuminen
- ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkymiin tutustuminen
- työyhteisön jäseniin tutustuminen
- tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen
- lainsäädäntöön, myöntämisperusteisiin ja ohjeistuksiin liittyvät asiat
- työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut
- työsuojeluun ja työturvallisuuteen liittyvät asiat.

Työnantajalla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Henkilöstön koulutussuunnitelma pohjautuu henkilöstön kehittämissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä Pirhan henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO (tutkimus, kehitys,

innovaatiot, osaaminen) -palveluiden kanssa. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutustilastoa. Koulutuksiin ilmoittaudutaan HR-työpöydän kautta.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Vammaissosiaalityössä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä arvioidaan seuraamalla palvelupäätösten käsittelyaikoja ja hakemusmääriä. Jos vaikuttaa siltä, että henkilöstöresurssi on jossain palvelussa tai tiimissä riittämätön, selvitetään vammaissosiaalityön kokonaisresurssi huomioiden mahdollisuudet organisoida työtä uudelleen.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. 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.

Lisätietoja henkilöstölle: Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41. §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on asiakkaan 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 sosiaalihuoltolaissa tarkemmin säädetään.

Vammaissosiaalityössä tehdään laaja-alaista yhteistyötä vammaispalvelun asiakkaiden palvelujen järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään muun muassa asiakkaiden ja heidän läheistensä, työikäisten sosiaalityön, lapsiperheiden sosiaalityön, lastensuojelun, sijais- ja jälkihuollon, gerontologisen sosiaalityön, omaishoidontuen ja kotihoidon asiakasohjauksen sekä asumisen asiakasohjauksen kanssa.

Laaja-alaista yhteistyötä tehdään myös eri asumisyksiköiden sekä päivä- ja työtoimintayksiköiden oman tuotannon ja ostopalvelutuottajien, edunvalvojien, terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon eri toimialojen kanssa. Yhteistyötä tehdään myös oppilaitosten ja sivistystoimen sekä varhaiskasvatuksen kanssa vammaisten lasten ja nuorten asioissa. Vammaissosiaalityöstä osallistutaan sosiaalihuoltolain 41. §:n mukaiseen moniammatillisiin yhteistyöpalavereihin sekä kutsutaan eri toimijoita vammaissosiaalityön järjestämiin palavereihin.

Pirhassa on käytössä Minun tiimini -toimintamalli, jossa kootaan yhteen joukko asiakkaan toiveen mukaisia toimijoita, kuten ammattilaisia, läheisiä ja järjestötoimijoita. Minun tiimini -mallissa etsitään yhdessä ratkaisuja asiakkaan esiin nostamiin asioihin. Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki.

Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Vammaissosiaalityöllä on Pirkanmaalla seitsemän toimipistettä. Toimitilojen soveltuvuus vammaissosiaalityön on selvitetty yhteistyössä Pirhan tilapalvelun kanssa. Asiakkaat otetaan vastaan siihen tarkoitetuissa ja heille rajatuissa tiloissa, joissa on huomioitu esteettömyys. Kaikissa toimipisteissä on turvattu puheluiden ja asiakaskäyntien salassapito.

Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Pääsääntöisesti työntekijät työskentelevät yhteiskäyttöisissä huoneissa. Osalla työntekijöistä on käytössään oma työhuone. Vammaissosiaalityön toimitilat ovat erilaisia. Osassa on valvontakamerat ja erilaisia hälytinjärjestelmiä. Osassa toimitiloista työntekijöillä on käytössään kulunvalvontanapit. Tiloissa on lisäksi palohälyttimet. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tallentaa vartijan yhteystiedot työpuhelimeensa. Toimipisteiden tilojen ylläpidosta, huollosta ja epäkohtailmoitusten käsittelystä vastaa Pirhan tilapalvelu.

Vammaissosiaalityön keskeisimmät työvälineet ovat puhelin, tietokoneet ja erilaiset asiakastietojärjestelmät. Niiden toimivuudesta vastaa tieto-, viestintä- ja terveysteknologiayhtiö Istekki Oy.

Lääkinnälliset laitteet
Ei koske yksikköä / vastuualuetta.

Lisätietoja: Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) - Finlex.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

Säteilyn käytön turvallisuus
Ei koske yksikköä / vastuualuetta.

Lisätietoja henkilöstölle: Säteilyturvallisuus

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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.

Lisätietoja: Tietosuoja - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta.

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

Tietosuojaa ja tietoturvaa linjataan henkilöstölle seuraavilla asiakirjoilla:

- Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikka (henkilöstölle)
- Tietosuojan ja tietoturvan hallintamalli (henkilöstölle)
- Tietoturvasuunnitelma

Periaatteita ja lisäohjeistuksia:

- Lokivalvonta ja lokiselvitykset (henkilöstölle)
- Tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi (henkilöstölle)
- Henkilötietojen tietoturvaloukkaus (henkilöstölle)
- Tietoturva-arviointi (henkilöstölle)
- Käyttövaltuusperiaatteet
- Salassapito- ja vaitiolositoumus

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.

Tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, kuten tietojen käsittely- ja luovutusperiaatteissa, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta ilmoitetaan esihenkilölle, tietoturvavastaavalle tai tietosuojavastaavalle. Ilmoitukset tehdä HaiPro-järjestelmän kautta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytyksen sisältöä. Perehdyttäjä ja esihenkilö käyvät perehtyjän kanssa käydään läpi kirjaamiseen ja eri järjestelmien käyttöön liittyviä ohjeistuksia. Vammaissosiaalityössä on käytössä useita eri asiakastietojärjestelmiä, kuten Effica ja ProConsona. Hyvinvointialueella otetaan käyttöön sosiaalipalveluiden yhteinen asiakastietojärjestelmä Saga alkuvuonna 2026. Tietojärjestelmien ohjeet ovat työntekijöiden käytössä ja perehdytyksessä käydään läpi asiakasprosessit tietojärjestelmässä. Tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyvät asiat kerrataan työyhteisöissä säännöllisesti. Myös opiskelijat perehdytetään kirjaamiseen.

Vammaissosiaalityössä työskentelee useita kansallisen kirjaamiskoulutuksen käyneitä henkilöitä, jotka tukevat työpaikoilla työntekijöitä kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Pirhan sosiaalihuollon kirjaamisen kehittämisen työryhmään kuuluu vammaissosiaalityöstä Ritva Ahteneva ja varalla Marika Isonokari-Mannelin.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, 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. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

Vammaissosiaalityössä ei toteuteta lääkehoitoa.

3.13 Infektioiden torjunta

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 torjunta ja hoito - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä

Vammaissosiaalityössä noudatetaan hygieniahoitajilta saatuja ohjeistuksia. Tarvittaessa työntekijöitä perehdytetään käytäntöihin tartuntatautitilanteen 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.

Vammaissosiaalityön työntekijät huolehtivat siitä, että eivät tapaa asiakkaita henkilökohtaisesti ollessaan sairaana. Tällöin on syytä välttää myös työpaikalle tulemista ja terveydentila huomioiden tehdä etätöitä.

Lisätietoja: Sote-työntekijöitä koskevat ohjeet - pirha.fi

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.
Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut
Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt. Riskienhallintaa toteutetaan Granite-järjestelmän avulla.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen
Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikan mukaan toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen ehkäiseminen.

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.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. 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 työntekijöiden antamat palautteet, työntekijöiden tekemät sote-valvontalain mukaiset epäkohtailmoitukset, HaiPron asiakasturvallisuusilmoitukset sekä asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut.

Työpaikan työturvallisuusriskit kartoitetaan Granite-riskienhallintaohjelmiston avulla ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys henkilöstön terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. Esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta.

Vammaissosiaalityön riskienhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset epäkohdat. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. 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.

Riskienhallintaa ja turvallisuuteen liittyvä asioita koordinoi vammaissosiaalityön oma turvallisuustyöryhmä. Työryhmä kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan johdolla. Myös jokaisen työntekijän vastuulla on arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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.

Sosiaalihuoltolain 48. §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, jos henkilöstö havaitsee tai saa tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus on vapaamuotoinen. Pirhan tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Sosiaalihuoltolain 35. §:n mukainen huoli-ilmoitus mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä voidaan tehdä Pirhan internetsivujen sähköisen järjestelmän kautta https://pirha.fi/sosiaalipalvelut-aikuisille. Huoli-ilmoituksen tekeminen kuuluu viranomaisen työtehtäviin, mutta sen voi tehdä myös kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Vammaissosiaalityössä kohdataan paljon perheitä, lapsia ja nuoria. Työntekijän virkavastuulla on tehdä lastensuojelulain 25. §:n mukainen lastensuojeluilmoitus tai ennakollinen lastensuojeluilmoitus tilanteissa, joissa syntyy huoli lapsen tai nuoren tilanteesta. Lastensuojeluilmoitus voidaan tehdä ottamalla yhteyttä puhelimitse lastensuojelupäivystykseen tai täyttämällä paikkakuntakohtainen lastensuojeluilmoituksen sähköinen lomake. Lastensuojeluilmoitus - pirha.fi.

Työntekijöillä on myös holhoustoimilain 91. §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus Digi- ja väestötietovirastolle ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Lisätietoja henkilöstölle: Riskienhallinta

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

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.**

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: Vakavan vaaratapahtuman tutkinta
Lisätietoja henkilöstölle: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset

Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikan mukaan 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.

Pirhan riskienhallintapolitiikka perustuu aluevaltuuston päätökseen sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteista. Riskienhallinta tarkoittaa järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä sekä turvallisuudesta huolehtiminen.

Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on toimeenpanna sisäinen valvonta ja riskienhallinta vastuualueellaan ja raportoida niistä hyväksyttyjen ohjeiden mukaisesti. Heidän tulee toimia hyvän johtamis- ja hallintotavan ja eettisten periaatteiden mukaisesti sekä puuttua toiminnassa ilmeneviin epäkohtiin. Vammaissosiaalityön vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilöt vastaavat suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraavat toteutettujen toimien vaikutuksia. Vastuualuejohtaja vie tarvittaessa vakavat vaaratilanteet ylemmälle johdolle käsiteltäväksi. Nämä HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva laaja huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työn vaarojen ja haittojen, eli työturvallisuusriskien arviointi on osa tätä huolehtimisvelvollisuutta ja työpaikan työsuojelutoimintaa. Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esihenkilöillä omien toimivaltuuksiensa mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on työturvallisuuslain mukaisesti noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esimiehille. Tarkemmat tiedot eri roolien tehtävistä ja

vastuista löytyvät työsuojelun intrasivuilta: Työsuojelu kuuluu kaikille Työsuojelu - intra.pirha.fi.

Vammaissosiaalityöhön on laadittu oma turvallisuuden hallintamalli, joka on jokaisen työntekijän käytettävissä ja apuna turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Työntekijöitä on myös koulutettu toimimaan erilaisissa asiakastilanteissa. Toimitiloissa on olemassa pelastussuunnitelma ja henkilökunnalla on turvallisuuden hallintamallin lisäksi käytettävissä Pirhan intran kautta laajasti tietoa turvallisuuteen liittyvistä ohjeista riskien ja uhkien ennaltaehkäisyyn sekä toimintaohjeita riskitilanteisiin. Vammaissosiaalityössä toimii myös oma turvallisuustyöryhmä, joka koordinoi turvallisuuteen liittyviä asioita vastuualueella.

Jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Kotikäyntityön sekä asiakasvastaanottotilanteiden riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Vammaissosiaalityön riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- kotikäynnit tehdään pääsääntöisesti yksin, mutta tilanteen mukaan käytetään työparia
- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet
- työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta kotikäyntejä varten (esim. aggressiivinen tai päihtynyt asiakas/omainen, hygienia, tartuntataudit, asiakkaiden lemmikit jne.)
- työntekijät käyttävät työpaikalla sekä asiakaskäynneillä henkilökortteja
- asiakasvastaanottotiloissa on hälytysnapit ja jokaisen työntekijän tulee tallentaa puhelimeensa vartijan yhteystiedot
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- asiakastilat pidetään tarpeen mukaan lukittuina
- työntekijät ovat suorittaneet tarvittavan ensiapukoulutuksen.

Vammaissosiaalityössä käsitellään erilaiset läheltä piti -tilanteet ja uhkaavat tilanteet tarvittaessa välittömästi siten, että kaikki työyhteisön jäsenet saavat asiasta tiedon esihenkilön tai työtoverin toimesta joko yhteisellä sähköpostilla, puhelimella tai kasvotusten. Tiimeissä tuodaan säännöllisesti esille tapahtuneita tilanteita, joilla voi olla vaikutusta asiakastyöhön tai työpaikan olosuhteisiin.

Kaiken vammaissosiaalityön tavoitteena on asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen ja sen mahdollistaminen, että asiakas voisi toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Ennakoiminen ja ennaltaehkäisy on työssä hyvin tärkeää. Vammaissosiaalityössä tulee arvioida jatkuvasti perustehtävän ja toimintatapojen eettisyyttä ja asenteita kaikkien asiakastyöhön osallistuvien kesken. Riittävä henkilöstöresursointi sekä erilaiset turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja toimenpiteet ovat tärkeitä, sillä ne lisäävät sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden tunnetta. Tämä on tärkeää varsinkin uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Jokaisen asiakastyöhön osallistuvan henkilön tulee huomioida, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeus kyseenalaistuu.

Jos asiakkaalle todetaan tapahtuneen haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa puhelimitse tai kasvotusten. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta toimialuejohto voi asettaa tutkimustyöryhmän vastuualueen johtotiimin esityksen pohjalta. Tutkimuksesta ja prosessin kulusta tiedotetaan asiakasta ja/tai hänen omaisiaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä riskienhallintaohjelmisto Granitea. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä

työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Riskienhallintaan ja epäkohtien käsittelyyn liittyvät tehtävät toteutetaan asian kiireellisyys huomioiden välittömästi tai mahdollisimman nopeasti, kuitenkin vähintään kuukauden kuluessa. Tapahtuneet riskit ja epäkohdat käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa tiimikohtaisissa infoissa tai vastuualuejohtajan infossa, joissa voidaan tarkentaa erilaisia asiakas- ja työntekijäturvallisuuteen liittyviä asioita.

Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti) sekä ohjeita siihen, miten asiakkaille ja/tai läheisille viestitään tapahtuneesta. Vakavaksi työtapaturmaksi katsotaan Pirhan ohjeen mukaan tapahtuma, josta suurella todennäköisyydellä jää pysyvä vamma tai vamma, joka vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja. Jos vammojen lopullista vaikeusastetta on vaikea arvioida, käsitellään tapaturmaa vakavana työtapaturmana. Vakavien työtapaturmien yhteydessä toimitaan Pirhan toimintaohjeen mukaisesti.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirhan toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite, jonka avulla käydään läpi riskiarvioita ja toimenpide-ehdotuksia henkilöstön kanssa. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi vammaissosiaalityön tiimeissä.

Riskienhallinnan raportointi

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla voi ilmoittaa poikkeamasta eli vaara- tai haittatapahtumasta seuraavista turvallisuuden osa-alueista:

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

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Asiakasturvallisuuden riskiksi luetaan myös tilanteet, joissa lain mukaiset käsittelyajat ylittyvät tai palvelutarpeen arvioinnin tai asiakassuunnitelman laatiminen viivästyy. Esihenkilöt ohjeistavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

Osaamisen varmistaminen

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan käymällä riskitilanteisiin liittyviä asioita säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Organisaation sisällä vaaratapahtumista opitaan henkilöstön määrämuotoisen raportoinnin avulla. Kerätty tieto kootaan palautteeksi, jonka vammaissosiaalityön johtotiimi ja henkilöstö käsittelevät säännöllisesti. Matalan kynnyksen raportoinnin päämääränä on työn laadun ja turvallisuuden jatkuva parantaminen. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kertynyttä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Omavalvontasuunnitelmia seurataan vuosittain toimialuetasoisesti laajennetun johtoryhmän kokouksissa tammikuussa ja sen jälkeen yksikkökohtaisesti.

Turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään vammaissosiaalityön esihenkilöinfoissa ja vammaissosiaalityön yhteisissä kuukausittaisissa tilaisuuksissa. Näissä sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimeissä, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla. Lisäksi seurataan hyvinvointitasoista informaatiota intrassa.

Työturvallisuusasiat käsitellään tarvittaessa lisäksi Pirhan työsuojelutoimikunnassa ja yhteistyötoimikunnassa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. 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.

Ostopalvelusopimuksissa määritellään tarkasti palvelun laatuvaatimukset ja palveluntuottajan raportointivelvollisuus hyvinvointialueelle. Laatua valvotaan yhteistyössä palveluntuottajan ja Pirhan valvontayksikön kanssa. Ostopalvelusopimuksiin on määritelty sanktiot niitä tilanteita varten, jos laatuvaatimukset eivät täyty. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin.

Jos ostopalveluissa havaitaan puutteita, varmistetaan asiakasturvallisuus ja dokumentoidaan puutteet. Riskienhallintaa vaativissa tilanteissa otetaan välittömästi yhteyttä vammaispalvelujen ostopalveluyksikköön tai henkilökohtaisen avun yksikköön, josta ollaan viipymättä yhteydessä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lisätietoja: Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi

Vammaissosiaalityön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa vammaissosiaalityön vastuualuejohtaja.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Vammaissosiaalityön omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi säännöllisesti, vähintään vuosittain. Näin varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään myös osana uuden työntekijän ja opiskelijoiden/ harjoittelijoiden perehdytystä.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta
Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa

havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Vammaissosiaalityössä vastuualuejohtaja, palvelupäälliköt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Omavalvontasuunnitelmasta saatu palaute asiakkailta ja työntekijöiltä otetaan huomioon suunnitelman toteuttamisessa. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampereella 3.12.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Vastuualuejohtaja Sonja Vuorela

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Toimialuejohtajan vara Marjaana Räsänen

pirha.fi

Seuraa meitä somessa.