

# Pirkanmaan hyvinvointialue



## Vammaissosiaalityön vastuualue OMAVALVONTASUUNNITELMA

# Sisällys

1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	1
2 Omavalvontasuunnitelman sisältö .....	2
2.1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	2
2.1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	2
2.1.2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
3 Asiakasturvallisuus .....	6
3.1. Palvelujen laadulliset edellytykset .....	6
3.2. Vastuu palvelujen laadusta .....	7
3.3. Asiakkaan asema ja oikeudet .....	7
3.4 Muistutusten ja kantelujen käsittely .....	12
3.5 Henkilöstö .....	14
3.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	16
3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	16
3.8 Toimitilat ja välineet .....	17
3.9. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	18
3.10. Infektioiden torjunta .....	18
3.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja .....	19
3.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	21
4 Omavalvonnan riskien hallinta .....	22
4.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	22
4.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	23
4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	26
4.4. Ostopalvelut ja alihankinta .....	27
4.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	28
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	28
5.1. Toimeenpano .....	28
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	28
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	30

## 1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen toteutumista on seurattava säännöllisesti. Toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) omavalvonta on palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa oman tuotantonsa lisäksi myös ulkopuolisilta palveluntuottajilta hankittua palvelua.

Vammaispalvelujen toimialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimialueitasoisesti, vastuualueitasoisesti sekä osassa vastuualueita yksikkötasoisesti. Omavalvontasuunnitelmat on laadittu toimialueitasoisen omavalvontasuunnitelman pohjalta. Vammaissosiaalityöllä on yksi yhteinen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman on laatinut vammaispalveluiden johtotiimi. Vammaissosiaalityön omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa vastuualuejohtaja Sonja Vuorela. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat vastuualuejohtajan lisäksi vammaissosiaalityön palvelupäälliköt.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vammaissosiaalityön henkilöstön infossa ja henkilöstöllä mahdollisuus antaa palautetta ja korjausehdotuksia.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirhan virallisilla nettisivuilla ja vammaissosiaalityön sisäisillä yksikkökohtaisilla nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelma tulostetaan jokaiseen toimipisteeseen luettavaksi.

## 2 Omavalvontasuunnitelman sisältö

### 2.1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

#### 2.1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käyntiosoite:          Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Vammaissosiaalityö</p>
<p><b>Vastuhenkilö ja palveluista vastaavat palvelupäälliköt</b></p> <p><b>Vastuualuejohtaja</b></p> <p>sosiaalityön johtaja, vammaispalvelut          Sonja Vuorela          Puhelin 044 730 6694, sähköposti <a href="mailto:sonja.vuorela@pirha.fi">sonja.vuorela@pirha.fi</a></p> <p><b>Palvelupäälliköt</b></p> <p>Vammaisten asiakasohjaus          Sari Mellin          Puhelin 040 133 5689, sähköposti <a href="mailto:sari.mellin@pirha.fi">sari.mellin@pirha.fi</a></p> <p>Vammaisten kotona asumista tukevat palvelut          Kirsi Lempiäinen-Pellinen          Puhelin 050 395 8785, sähköposti <a href="mailto:kirsi.lempiainen-pellinen@pirha.fi">kirsi.lempiainen-pellinen@pirha.fi</a></p> <p>Vammaisten lasten ja nuorten palvelut          Eeva Muurinen          Puhelin 040 523 9951, sähköposti <a href="mailto:eeva.muurinen@pirha.fi">eeva.muurinen@pirha.fi</a></p> <p>Vammaisten asumispalvelut          Leena Kyröjoki          Puhelin 050 401 0210, sähköposti <a href="mailto:leena.kyrojoki@pirha.fi">leena.kyrojoki@pirha.fi</a></p>

## 2.1.2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Vammaissosiaalityön palvelut

Vammaissosiaalityön vastuualueella vastataan Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakkaiden vammaispalvelulain (1987/380) ja kehitysvammalain (519/1977) mukaisista palveluista ja tukitoimista. Tavoitteena on edistää eri tavoin vammaisten henkilöiden edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Palveluiden ja tukitoimien myöntämisperusteet on hyväksytty Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallituksessa.

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaisia vammaiselle henkilölle annettavia palveluja ovat kuljetuspalvelut, henkilökohtainen apu, palveluasuminen, päivätoiminta, kuntoutusohjaus ja sopeutumisvalmennus. Lisäksi vammaispalvelulain 9 §:n mukaan vammaiselle henkilölle korvataan hänen vammansa tai sairautensa edellyttämän tarpeen mukaisesti kokonaan tai osittain kustannukset, jotka hänelle aiheutuvat vammaispalvelulain tarkoituksen toteuttamiseksi tarpeellisista tukitoimista sekä ylimääräiset kustannukset, jotka aiheutuvat vamman tai sairauden edellyttämän vaatetuksen ja erityisravinnon hankkimisesta. Päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen tarvitavien välineiden, koneiden ja laitteiden hankkimisesta aiheutuneista kustannuksista korvataan puolet. Vaikeavammaiselle henkilölle on korvattava asunnon muutostöistä sekä asuntoon kuuluvien välineiden ja laitteiden hankkimisesta hänelle aiheutuvat kohtuulliset ja välttämättömät kustannukset.

Kehitysvammaisten henkilöiden tarvitsemat erityispalvelut järjestetään kehitysvammalain nojalla, mikäli sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja tukitoimet eivät ole asiakkaalle riittäviä tai sopivia. 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.

Jokaiselle hyvinvointialueella asuvalle erityishuollon tarpeessa olevalle henkilölle on laadittava yksilöllinen erityishuolto-ohjelma. Erityishuolto-ohjelmaan kirjataan ne palvelut, jotka henkilö saa kehitysvammalain nojalla. Erityishuoltona myönnettäviä palveluja ovat mm. asumisen palvelut, päiväaikainen toiminta, lyhytaikainen huolenpito, koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta sekä loma-ajan hoito.

Sosiaalihuoltolaki on ensisijainen suhteessa vammaispalvelulakiin ja vammaispalvelulaki on ensisijainen suhteessa kehitysvammalakiin nähden. Mikäli sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaan järjestetyt palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä ja asiakkaalla on oikeus kehitysvammalain mukaiseen erityishuolto-ohjelmaan, niin palvelut voidaan järjestää kehitysvammalain mukaisesti.

Vammaispalveluissa on noin 11000 asiakasta, joista osalla on pelkästään vaikeavammaisten kuljetuspalvelu. Heidän asiakkuutensa on siirretty vuonna 2023 perustettuun liikkumisen tuen yksikköön, joka on sijoitettu ikäihmisten ja vammaisten palvelujen yhteisiin palveluihin.

Vammaissosiaalityöhön liittyviä tunnuslukuja vuodelta 2023 (Sotka.net):

Pirkanmaan asukasluku (31.12.2023)	539 339
Kelan vammaisetuuksien saajat/1000 asukasta:	48,3
Vaikeavammaisten liikkumista tukevissa palveluissa/100 000 asukasta:	1767,6 (asiakkaita 9533)
Henkilökohtaisen avun asiakkaat/100 000 asukasta:	657,9
Asunnon muutostyöt/100 000 asukasta:	174,9

### 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 pirkanmaalaisien hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sekä tukea heitä elämän käännekohtissa. Asiakkaat kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työ perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon. Vammaispalveluiden 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 tai palvelusuunnitelmaan sekä erilaisiin asiantuntijalausuntoihin.
- asiakkaan osallisuutta tuetaan päätöksenteon prosessissa sekä kuullaan häntä ja hänen verkostoaan aktiivisesti
- asiakkaalle järjestetään hänen elämäntilanteeseensa sopivat palvelut oikea-aikaisesti huomioiden hyvinvointialueen käytettävissä olevat resurssit.

## Vammaispalvelujen toteuttaminen

Vammaissosiaalityön vastuualueella työskentelee vammaissosiaalityön eri tehtävissä 55 henkilöä (sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat), 4 johtavaa sosiaalityöntekijää, 4 palvelupäällikköä, 9 palvelusihteriä 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, asunnon muutostöiden koordinointi ja palvelusihterityöskentely.

Vammaisten kotona asumista tukevien palvelujen sekä lasten ja nuorten palvelujen työntekijät työskentelevät 7 toimipisteessä. Vammaisten asumispalvelujen ja asiakasohjauksen hakemusten vastaanotto, ohjaus ja neuvonta sekä muutoksenhakuprosessit on keskitetty Tampereen toimipisteeseen Sarvikselle.

Vuonna 2023 toimintansa aloittanut liikkumisen tuen yksikölle on siirretty kaikki ne vammaispalvelujen hakemukset ja asiakkuudet, joissa on haettu ainoastaan kuljetuspalvelua.

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

Asiakkaiden hakemusten, tapaamisten ja muiden selvitysten pohjalta asiakkaalle tehdään myönteinen tai kielteinen palvelupäätös. Päätöksiä tekevät virassa toimivat sosiaalityöntekijät ja sosiaalihoajaajat. Myönteisen päätöksen jälkeen asiakkaalle hankittava palvelu voi olla Pirhan omasta yksiköstä, ostopalveluna yksityiseltä palveluntuottajalta tai toiselta hyvinvointialueelta.

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

## **3 Asiakasturvallisuus**

### **3.1. Palvelujen laadulliset edellytykset**

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 johtotiimi (vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt) johtavat ja vastaavat vammaissosiaalityön palvelukokonaisuudesta. Palvelujen valvonnassa keskeisiä ovat saadut palautteet asiakailta ja työntekijöiltä, jatkuva yhteistyö kaikkien palvelukokonaisuuksiin kuuluvien ja niihin läheisesti liittyvien tahojen, kuten asiakasohjaustyöryhmien, kanssa. Johtotiimissä seurataan jatkuvasti, että palvelut täyttävät niille säädetty edellytykset. Palautteiden lisäksi on käytettävissä erilaisia tiedolla johtamisen menetelmiä, joiden mittareista saadaan seurantatietoja toiminnan kehittämisen tueksi.

### **3.3. Asiakkaan asema ja oikeudet**

Vammaissosiaalityössä varmistetaan asiakkaan pääsyä palveluihin monella tavoin.

Vammaissosiaalityön ensivaiheen ohjaus ja neuvonta tapahtuu matalalla kynnyksellä Pirhan palveluohjauksessa. Palveluihin hakeutuva henkilö asiakas saa myös ohjausta ja neuvontaa lähitoreilla. Vammaissosiaalityön palveluja ja tukitoimia voi hakea monella tavoin, sähköisesti OmaPirhan tai Omapalvelun kautta tai toimittamalla paperiset hakemukset postitse keskitettyyn hakemusten vastaanottoon.

Asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamiseksi ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden turvaamiseksi hakemuksia käsitellään johtavien sosiaalityöntekijöiden johdolla asiakastiimeissä ja tarvittaessa johtavien sosiaalityöntekijöiden tai johtotiimin kokouksissa. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan

hakemuksia käsitellään niiden omissa SAS-ryhmissä, mikä takaa myös asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja palvelutarpeen kiireellisyyden huomioon. Harkinnanvaraista taloudellista tukea koskevia hakemuksia 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 palvelusuunnitelma**

Vammaissosiaalityössä tehdään asiakkaalle palvelutarpeen arviointi ja tarvittaessa palvelusuunnitelma. Vammaissosiaalityön asiakkuus alkaa vammaispalvelulain (3 a §) mukaisella palvelutarpeen arvioinnilla. 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, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky). Palveluissa otetaan huomioon asiakkaan kieli- ja kommunikaatiotarpeet.

Vammaispalvelulain mukaan palvelutarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö tai hänen puolestaan toimiva henkilö on ottanut yhteyttä Pirhan vammaispalveluun. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä kirjeellä, puhelimitse tai sähköistä OmaPirhan/Omapalvelun asiointikanavaa käyttäen. Tällöin asiakkaalle annetaan tarvittaessa yhteystiedot ajanvarausta varten tai varataan suoraan aika toimisto- tai kotikäynnille. Aina palvelutarpeen selvitys ei edellytä asiakkaan tapaamista, vaan päätös voidaan tehdä hakemuksen ja asiantuntijalausuntojen perusteella.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Asiakkaalle selvitetään yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeudet ja velvollisuudet. Hänelle kerrotaan erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset sekä muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys annetaan siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on tarvittaessa laadittava palvelusuunnitelma ilman aiheetonta viivytystä. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on laadittava siten kuin laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) on säädetty.

Palvelusuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai tietyissä tapauksissa hänen laillisen edustajansa tai omaistensa tai muun läheistensä kanssa, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, pyydetään tarvittavia tahoja osallistumaan henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Palvelusuunnitelman tekeminen käynnistyy asiakkaan tai hänen edustajansa, läheisensä tai muun viranomaisen yhteydenotosta. Asiakkaan toivomukset ja mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaan kirjataan myös muiden sen tekemiseen osallistuvien henkilöiden näkemykset. Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää korjaamaan tai muuttamaan palvelusuunnitelman tietoja. Mikäli asioista ollaan eri mieltä, kirjataan palvelusuunnitelmaan osallistuneiden eriävät näkemykset. Palvelusuunnitelma tarkistetaan, jos vammaisen henkilön palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Vammaispalvelujen palvelusuunnitelmassa tulee kirjata erityishuolto-ohjelma-asiakkaiden kohdalla toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Palvelusuunnitelmaan tulee kirjata kehitysvammalain 42 §:n mukaiset mahdolliset rajoitustoimenpiteet ja erityisesti niiden mukauttamis- ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 3 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. Mikäli tämä ei onnistu, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa. Asiakkaalle tehtävään palvelutarpeen arvioon ja palvelusuunnitelmaan kirjataan hänen oma näkemyksensä tilanteestaan ja palvelujen tarpeestaan. Palvelusuunnitelmien 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, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toiminnan kehittämisessä.

Vammaissosiaalityössä asiakkaiden ja läheisten palautteita ja huomioita palveluista kuunnellaan päivittäisessä työnteossa. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta suoraan asiaa hoitavalle työntekijälle, johtavalle sosiaalityöntekijälle tai palvelupäällikölle 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 vaikeavammaisten kuljetuspalvelun tai henkilökohtaisen avun palvelussa on asiakasohjeissa palauteohjeet. Palveluntuottajien kanssa käydään läpi palautteet 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 palaverissa ja pohditaan, miten palaute auttaisi laadullisen 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. Asiakkaiden erilaiset kommunikaatiokeinot/ kielet tulee huomioida, kun heidän tahtoaan selvitetään.

Vammaispalveluissa henkilön itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan kehitysvammalain muuttamisesta annetussa laissa (381/2016) olevien pykälien mukaisesti. Rajoittaminen perustuu asiantuntija-arvioihin vapaaehtoisissa ja tahdosta riippumattomissa kehitysvammopalveluissa, joissa on riittävä määrä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Rajoittaminen on aina viimesijainen keino.

Vammaissosiaalityössä tehdään kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä päätöksiksi. Viimesijaisena keinona voidaan kehitysvammalain mukaista tahdonvastaista hoitoa. Näissä edellytetään vahvaa yhteistyötä lmo-työryhmien kanssa sekä vammaispalvelujen erityisvastuualueen päätöksiä tekevän moniammatillisen asiantuntijaryhmän kanssa ja hyvinvointialueen omien ja ostopalveluyksiköiden kesken. Työntekijöillä on käytössään Pirhassa laadittu kehitysvammahuollon IMO-käsikirja. Pirha järjestää vammaissosiaalityön työntekijöille itsemääräämisasioiden koulutusta.

### **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 Hai-pro-järjestelmän kautta. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta-/vaaratilanteesta tiedotetaan tarvittaessa myös asiakkaan omaisille.

Vammaissosiaalityön perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioitettavaa kohtaamista. Tämän lisäksi yksikön palaverissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Henkilökunnalla on koulutusta asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja turvallisuuteen. Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. 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.

### **Sosiaaliasiavastaava**

Kaikilla sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus selvittää asiaansa yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana. Sosiaaliasiavastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakas voi toimia omassa asiassaan.

Sosiaaliasiavastaava:

- neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten toimia, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa oikaisuvaatimuksen, muistutuksen, kantelun tai vahinkoilmoituksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutoinkin niin, että asiakkaan oikeudet toteutuvat.

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai verkkoasiointin kautta. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaavalta voi kysyä yleisiä ohjeita ja neuvoja, mutta sitä ei suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasiointin kautta voi viestiä tietoturvallisesti.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

- puhelimitse 040 504 5249 (ma-to klo 9–11)
- sähköposti: [Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)
- Suomi.fi-palvelu: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi Pirhan sosiaaliasiavastaava
- postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

### **3.4 Muistutusten ja kantelujen käsittely**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) 23 §:n mukainen muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään Pirhassa järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muun kuin

asianomaisen itsensä tekemän muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisesti syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia muistutuksen asianmukaisesta ja viivytyksettömästä käsittelystä. Muistutus kirjataan asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Tarvittaessa asiakkaaseen otetaan puhelinyhteys jo ennen varsinaisen kirjallisen vastineen laatimista.

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. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä.

Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

<b>MUISTUTUKSET</b>		
Vammaissosiaalityön yksi toimintayksikkö	palvelupäälliköt (Leena Kyröjoki, Kirsi Lempiäinen-Pellinen, Sari Mellin, Eeva Muurinen),	leena.kyrojoki@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
<b>KANTELUT</b>		
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 Henkilöstö

Vammaissosiaalityössä työskentelee eri tehtävissä 72 henkilöä (sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, johtavat sosiaalityöntekijät, palvelupäälliköt, vastuualuejohtaja ja palvelusihteerit). Vuokrattua tai ali-hankittua työvoimaa ei käytetä. Kyseessä on viranomaistehtävät, 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 tarpeisiin. Rekrytointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa.



Henkilökunnan rekrytoinnista vastaavat pääsääntöisesti palvelupäälliköt ja vastuualuejohtaja. Heidän tukena on hyvinvointialueen keskitetyn rekryointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutus ovat avainasemassa rekryointiprosessin onnistumisessa. Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekry-järjestelmä.

Rekrytoinnissa periaatteena on ammatillisuuden varmistaminen. Työnhakijat haastatellaan ja tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten täytyminen. Tehtävään pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioon ottaen tehtävään parhaiten soveltuvat hakijat.

Esihenkilön vastuulla on tarkistaa rekrytoitavan henkilön pätevyys (tutkintotodistukset, Terhikki/Suosikki). Rekrytoinnissa painottuu 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 huomio myös vuorovaikutustaitoihin sekä riittävään kirjalliseen ja suulliseen kielitaitoon. Kielitaito tarkistetaan hakemuksen ja haastattelujen perusteella. Lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikostaustaote.

### **Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus**

Tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa esihenkilö ja johtava sosiaalityöntekijä sekä palvelukohtaiset tiimit. Tehtäväkohtaisten perehdytysten avuksi yksiköissä on otettu käyttöön Intro-perehdytysjärjestelmä. Perehtymisen seuranta suoritetaan Intro-järjestelmän kautta. Omavalvontasuunnitelma sekä sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä.

Vammaissosiaalityössä perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa häntä pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

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

Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uudelle työntekijälle opastetaan vammaissosiaalityön lainsäädäntöä, myöntämisperusteita ja muita ohjeita sekä palvelujen hankintaan liittyviä ohjeita ja palvelukuvauksia. Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään kaikissa asioissa apua ja tukea.

Työnantajalla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Henkilöstön koulutussuunnitelma pohjautuu henkilöstön kehittämissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä Pirhan henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO (tutkimus, kehitys, innovaatiot, osaaminen) -palveluiden kanssa. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutustilastoa. Koulutuksiin ilmoitaudutaan HR-työpöydän kautta.

### **3.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä seurataan palvelupäätösten käsittelyajoilla ja hakemäärillä. Mikäli vaikuttaa siltä, että henkilöstöresurssi on jossain palvelussa tai tiimissä riittämätön, selvitetään vammaissosiaalityön kokonaisresurssi huomioiden mahdollisuudet organisoida työtä uudelleen.

### **3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

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

asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Vammaissosiaalityössä tehdään laaja-alaista yhteistyötä vammaispalvelun asiakkaiden palvelujen järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään asiakkaiden, läheisten, 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 palaveriin.

Pirhassa on otettu käyttöön Minun tiimini -toimintamalli, jossa on koottu 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.

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

[Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](http://pirha.fi)

### **3.8 Toimitilat ja välineet**

Vammaissosiaalityöllä on Pirkanmaalla 7 toimipistettä. Toimitilojen soveltuvuus vammaissosiaalityön on selvitetty yhteistyössä Pirhan tilapalvelun kanssa. Asiakkaat otetaan vastaan siihen tarkoitetuissa ja heille rajatuissa tiloissa, joissa on huomioitu asiakkaiden edellyttämä esteettömyys. Kaikissa toimipisteissä on turvattu puheluiden ja asiakaskäyntien salassapito.

Lisäksi toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Osa työntekijöistä toimii yksittäisissä työhuoneissa ja osa työntekijöistä työskentelee yhteiskäyttöisissä huoneissa. Vammaissosiaalityön toimitilat ovat erilaisia. Osassa on valvontakamerat ja erilaisia hälytinjaestelmiä. Osassa toimitiloista työntekijöillä on käytössä kulunvalvontanapit. Tiloissa on lisäksi palohälyttimet. Jokainen työntekijä tallentaa vartijan yhteystiedot työpuhelimeensa. Toimipisteiden tilojen ylläpidosta, huollosta ja epäkohtailmoitusten käsittelystä vastaa Pirhan tilapalvelu.

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

### 3.9. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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.

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman, joka on käsitelty ja hyväksytty 28.3.2023 hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan, viimeksi 11.10.2024 vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

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.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Pirhan tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Tietohallinto kehittää asukkaiden ja ammattilaisten digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti Pirhan inhouse-yhtiö tieto-, viestintä- ja terveysteknologiayhtiö Istekki Oy.

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

### 3.10. Infektioiden torjunta

Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikan mukaan palvelun, hoidon ja hoivan tulee toteutua turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

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.

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

Vammaissosiaalityössä noudatetaan hygieniahoitajilta saatuja ohjeistuksia. Tarvittaessa työntekijöitä perehdytetään käytäntöihin tartuntatautilanteen mukaan. Esihenkilö varmistaa, että ajankohtaiset tiedot ovat henkilökunnan käytössä. Henkilökuntaa opastetaan hyvästä käsihygieniasta. Käsidesit ovat käytössä toimipisteissä ja asiakaskäynneillä. Asiakaskäynneillä on tarvittaessa mukana suunänsuojia, 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](https://www.pirha.fi/tyontekijoiden-ohjeet)

### **3.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja**

Pirhan turvallisuuslupaus on, että kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. 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.

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.

Tietosuoja ja tietoturvaa linjataan seuraavilla asiakirjoilla:

- Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka
- Tietosuojan ja tietoturvan hallintamalli
- Tietoturvasuunnitelma
- Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Periaatteita ja lisäohjeistuksia:

- Lokivalvonta ja lokiselvitykset
- Tietosuoja koskeva vaikutustenarviointi
- Henkilötietojen tietoturvaloukkaus
- Tietoturva-arviointi
- 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.

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

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Tietosuojavastaava/sote: Katja Rajala, tietosuojavastaava@pirha.fi

Tietoturvavastaava: Marko Immonen tietoturvavastaava@pirha.fi

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan tietosuoja- ja tietoturvan vastuhenkilö Anni Vainionpää, varalla Kristiina Järviluoma.

Jokaisella vastuualueella on lisäksi oma nimetty yhdyshenkilönsä. Vammaissosiaalityön vastuualueella yhdyshenkilö on johtava sosiaalityöntekijä Päivi Laine.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytyksen sisältöä. Perehdytyksessä käydään läpi kirjaamiseen ja eri järjestelmien käyttöön liittyviä ohjeistuksia perehdyttäjän ja esihenkilön toimesta. Vammaissosiaalityössä on käytössä useita eri asiakastietojärjestelmiä, kuten Effica ja ProConsona. Tietojärjestelmien ohjeet ovat työntekijöiden käytössä ja perehdytyksessä käydään läpi asiakasprosessit tietojärjestelmässä. Tietosuojan ja kirjaamiseen liittyvät asiat kerrataan työyhteisöissä säännöllisesti. Myös opiskelijat perehdytetään kirjaamiseen.

Vammaissosiaalityössä on useita kansallisen kirjaamiskoulutuksen käynyttä henkilöä, jotka tukevat työpaikoilla työntekijöitä. Lisäksi vammaissosiaalityön kuukausittaisissa tapaamisissa kirjaaminen on usein keskeinen aihe.

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

### **3.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](http://pirha.fi/palaute) -sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisäateisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa

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.

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: [pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta](http://pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta).

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

### 4.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, 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 estäminen.

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 moniammatillisesti jokaisessa toimipisteessä.

Vammaissosiaalityön riskienhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset epäkohdat. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. 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 liittyviä asioita koordinoi vammaissosiaalityön oma turvallisuustyöryhmä. Työryhmässä on jäsen jokaiselta vammaissosiaalityön alueelta. 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, mikäli se 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](mailto: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-ilmoitus on viranomaisen työtehtävään kuuluvaa, 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 ennakkollinen lastensuojeluilmoitus tilanteissa, joissa syntyy huoli lapsen tai nuoren tilanteesta. Lastensuojeluilmoitus voidaan tehdä ottamalla yhteyttä puhelimitse lastensuojelupäivystykseen tai täyttämällä paikkakuntakohtaisen lastensuojeluilmoituksen sähköisen lomakkeen [Lastensuojeluilmoitus - pirha.fi](#).

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

Lisätietoja: [Riskienhallinta - intra.pirha.fi](#)

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

Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikan mukaan jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy pe-riate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen

osallistamalla 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 hyväksytyjen 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 tutkimuksen 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 esimiehillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on työturvallisuuslain mukaisesti noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esimiehille. Tarkemmat tiedot eri roolien tehtävistä ja vastuista löydät työsuojelun intrasivuilta: Työsuojelu kuuluu kaikille [Työsuojelu - intra.pirha.fi](http://tyosuojelu-intra.pirha.fi).

Vammaissosiaalityöhön on laadittu oma työturvallisuuden hallintamalli, joka on jokaisen työntekijän käytettävissä ja apuna turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Työntekijöitä on myös koulutettu toimimaan erilaisissa asiakasturvallisuustilanteissa. Toimitiloissa on olemassa pelastussuunnitelma ja henkilökunnalla on turvallisuuden hallintamallin lisäksi käytettävissä Pirhan intran kautta laajasti tietoa turvallisuuteen liittyvistä ohjeista riskien ja uhkien ennaltaehkäisyyn ja toimintaohjeita riskitilanteisiin. Vammaissosiaalityössä on 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, vihainen koira, hygienia, tartuntataudit)
- 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
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.

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 asiakkaan toimimiseen 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 haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Jokaisen asiakastyöhön osallistuvan henkilön tulee huomioida, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeus kyseenalaistuu.

Mikäli asiakkaalle todetaan tapahtuneen haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa puhelimitse tai kasvotusten. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta voidaan asettaa tutkimustyöryhmä toimialuejohdon toimesta vastuualueen johtotiimin esityksen pohjalta. Tutkimuksesta ja prosessin kulusta tiedotetaan asiakasta 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 eli vähintään kuukauden kuluessa. Tapahtuneet riskit ja epäkohdat käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa tiimien infoissa tai vastuualuejohtajan infossa, joissa voidaan tarkentaa erilaisia asiakas- ja työntekijäturvallisuuteen liittyviä asioita.

Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti) ja miten asiakkaalle, potilaalle 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.

Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen.

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

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

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.

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. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä.

Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

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**

Hankintasopimusten kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. 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.

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

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

Vammaissosiaalityön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuus-suunnitelmasta vastaa vammaissosiaalityön vastuualuejohtaja.

### **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

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

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 näkyvällä paikalla asiakasvastaanottojen odotustiloissa, josta asiakkaat saavat suunnitelman luettavaksi ilman erillistä pyyntöä.

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.

Omaevalvontasuunnitelman sisältö tarkistetaan vuosittaisen talous- ja toimintasuunnittelukierroksen yhteydessä tammikuussa tai tarpeen mukaan.

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

Vammaissosiaalityön omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaavat vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampereella
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b> Sonja Vuorela
<b>Toimialuejohtaja</b> Tuulikki Parikka





Seuraa meitä somessa.