



Omavalvontasuunnitelma

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikkö,
soteasematiiimit

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 | 6 |
| 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen | 13 |
| 2.1 Laatiminen ja päivittäminen | 13 |
| 2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen | 15 |
| 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus | 15 |
| 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset | 15 |
| 3.2 Vastuu palvelujen laadusta | 17 |
| 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet..... | 18 |
| 3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely | 22 |
| 3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen | 23 |
| 3.6 Henkilöstö..... | 25 |
| 3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ... | 28 |
| 3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi..... | 29 |
| 3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet | 31 |
| 3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö..... | 32 |
| 3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja | 33 |
| 3.12 Lääkehoitosuunnitelma..... | 33 |
| 3.13 Infektioiden torjunta | 34 |
| 4 Omavalvonnan riskienhallinta | 34 |
| 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen | 34 |
| 4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely..... | 37 |
| 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen | 38 |
| 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta..... | 39 |
| 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta | 39 |
| 5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta | 39 |
| 5.1 Toimeenpano..... | 40 |
| 5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi | 40 |
| 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä..... | 41 |

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](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden 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 riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt 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

Pirkanmaan hyvinvointialue

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](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

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: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Työikäisten sosiaalityö ja -ohjaus, soteasematiimit

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Soteasematiimit 1–9: Palvelupäälliköt Reeta Vainio ja Tuuli Pakarinen

Tiimi 1: Johtava sosiaalityöntekijä Seija Tuomisto

Akaan sosiaali- ja terveysasema, Torkontie 2, 37800 Akaa

Ohjaamo, Sampolantie 5, 37800 Akaa

Lempäälän sote-asema, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä

Valkeakosken sote-asema, Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski

Ohjaamo, Apiankatu 4, 37600 Valkeakoski

Vesilahden lähiasema, Anttilantie 2, 37470 Vesilahti

Urjalan lähiasema, Sairaalantie 9, 31760 Urjala

Ohjaamo, Tampereentie 4, 31760 Urjala

Tiimi 2: Johtava sosiaalityöntekijä Hanna-Mari Imppu

Hatanpää Sarvis, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Kangasala, Kuohunharjuntie 26, 36200 Kangasala

Pälkäne, Keskustie 1, 36600 Pälkäne

Tiimi 3: Johtava sosiaalityöntekijä Noora Katajisto

Hämeenkyrö asiakasvastaanotto Ikaalisten lähiasemalla ja Kyröskoskella osoitteessa

Valtakatu 57, 39200 Kyröskoski

Ikaalisten lähiasema, Silkintie 3, 39500 Ikaalinen (käynti 0 kerros, sosiaalitoimi)

Kihniön kunnantalo, Kihniöntie 46, 39820 Kihniö

Nokian sosiaali- ja terveysasema, Maununkatu 12, 37100 Nokia

Parkanon kaupungintalo, Parkanontie 37, 39700 Parkano

Punkalaitumen terveysasema, Lauttakyläntie 11, 31900 Punkalaidun

Sastamalan sosiaalitoimisto, Puistokatu 10, 38200 Sastamala

Tiimi 4: Johtava sosiaalityöntekijä Maaret Hautaniemi

Hatanpää Sarvis, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Ylöjärven sosiaali- ja terveysasema, Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi

Tiimi 5: Johtava sosiaalityöntekijä Minna Vuorinen

Hatanpää Sarvis, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Tesoman sosiaali- ja terveysasema, Tesomankatu 4, 33310 Tampere

Tiimi 6: Johtava sosiaalityöntekijä Miia Grönberg

Hatanpää Sarvis, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Tullintori Ohjaamo, Hammareninkatu 5 B, 33100 Tampere

Hermia, Hermiankatu 1B, Hervanta, 33720 Tampere

Tiimi 7: Johtava sosiaalityöntekijä Rita Juvonen

Oriveden terveysasema, Sairaalanatie 6, 3.krs, 35100 Orivesi.

Mänttä-Vilppulan sosiaalitoimisto, Hallituskatu 23 b, 35800 Mänttä

Ruoveden terveyskeskus, Ruovedentie 56, 2.krs, 34600 Ruovesi

Virtain kaupungintalo, Virtaintie 26, 34800 Virrat

Juupajoen toimipiste: Juupajoen kunnantalo, Koskitie 50, 35500 Korkeakoski

Kuhmoisten kunnantalo, Toritie 34 A, 17800 Kuhmoinen

Tiimi 8: Johtava sosiaalityöntekijä Piia Wallenius

Hatanpää Sarvis, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Pirkkalan sosiaalitoimisto, Suupantori 4, 33960 Pirkkala

Tiimi 9: Johtava sosiaalityöntekijä Anuliina Peltola

Hatanpää Sarvis, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikön palvelut on tarkoitettu kaikille 18–64-vuotiaille Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille. Palvelun myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin ja sen pohjalta laadittuun asiakassuunnitelmaan. Palveluilla tuetaan laajasti työikäisiä asiakkaita eri elämäntilanteissa. Palvelulla vastataan asiakkaiden elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon tai opiskeluun liittyvissä tuentarpeissa ja vähennetään eriarvoisuutta.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Työikäisten sosiaalityö ja -ohjaus palveluyksikkö palvelee asiakkaitaan tilanteissa, joissa haasteet asiakkaan toimintakykyssä, asumisessa tai toimeentulossa hankaloittavat arjessa selviytymistä tai henkilön on vaikea saada tarvitsemiaan palveluita. Yksikössä autetaan asiakkaita löytämään ratkaisuja erilaisiin sosiaalisiin, taloudellisiin ja elämäntilanteiden haasteisiin ja kriiseihin.

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikössä toteutetaan sekä sosiaalihuollon työikäisten yleistä palvelutehtävää että päihde- ja riippuvuustyön erityistä palvelutehtävää. Työikäisten sosiaalityön yleisen palvelutehtävän tavoitteena on tukea työikäisiä asiakkaita elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon tai opiskeluun liittyvissä asioissa sekä vähentää eriarvoisuutta. Palveluna sosiaalityö ja sosiaaliohjaus ovat asiakkaan tukena muuttuvissa ja haastavissa elämäntilanteissa. Työikäisten palveluiden piiriin kuuluu työikäinen väestö, jonka tuen tarpeet eivät liity ainoastaan vanhempana toimimiseen tai lasten hyvinvointiin. Taloudellisen toimeentuloon liittyvät tuen tarpeet ovat usein keskeisiä työikäisten palvelutehtävän mukaisessa työskentelyssä. Päihde- ja riippuvuustyön erityisessä palvelutehtävässä korostuvat esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen ja asumisen palveluihin ohjaaminen.

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

Suuri osa yksikön työntekijöistä toteuttaa julkista hallintotehtävää ja ovat täten virkasuhteessa. Lisäksi palveluita ostetaan kilpailutetuilta palveluntuottajilta ja tarvittaessa tehdään yksilöhankintoja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Yksikön tarjoamilla palveluilla voidaan tukea asiakkaita muun muassa seuraavissa haasteellisissa elämäntilanteissa:

- Tuki jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen
- Tuki asumiseen
- Taloudellisen tuen tarve
- Sosiaalisen syrjäytymisen torjuminen ja osallisuuden edistäminen
- Lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta, hyväksikäytöstä ja kaltoinkohtelusta aiheutuvat tuen tarpeet
- Äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvät tuen tarpeet
- Päihteiden ongelmakäytöstä, muusta riippuvuuskäyttäytymisestä, mielenterveysongelmasta tai muuten toimintakyvyn alentumisesta aiheutuvaan tuen tarpeeseen,
- Muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen
- Sekä tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi

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

Sosiaalityö

- Sosiaalityön palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Sosiaalityöntekijät toimivat erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijöinä.
- Sosiaalityön palvelussa edistetään yksilöiden ja yhteisöjen kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä vastataan sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen
- Sosiaalityön palvelu perustuu suunnitelmallisuuteen ja palvelussa seurataan ja arvioidaan työn vaikutuksia

- Sosiaalityön palveluun kuuluu rakenteellinen sosiaalityö, konsultoiminen ja osallistuminen työikäisten sosiaalityöhön liittyviin Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisiin ja valtakunnallisiin asiantuntijaverkostoihin.

Sosiaaliohjaus

- Sosiaaliohjauksen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on elämässään tuen tarvetta
- Sosiaaliohjaaja työskentelee asiakkaan rinnalla kulkien, asiakkaan omassa toimintaympäristössään. Sosiaaliohjaaja tekee palvelutarpeenarvioita ja toteuttaa työskentelyä asiakassuunnitelman mukaisesti
- Sosiaaliohjaaja voi toimia myös tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijänä ja erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan työntekijänä yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa

Palvelua toteutetaan sekä lähi- että etäpalveluna huomioiden asiakkaiden toiveet ja digitaidot. Asiakkaita tavataan Pirkanmaan alueen eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä ja asiakkaiden omissa elinympäristöissä, kuten asiakkaiden kotona. Palvelua tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella kattuen kaikki Pirkanmaan 23 kuntaa.

Toiminta-ajatus ja arvot

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikkö palvelee asiakkaitaan tilanteissa, joissa haasteet asiakkaan toimintakyvyssä, asumisessa tai toimeentulossa hankaloittavat arjessa selviytymistä tai henkilön on vaikea saada tarvitsemiaan palveluita. Yksikössä autetaan asiakkaita löytämään ratkaisuja erilaisiin sosiaalisiin, taloudellisiin ja elämäntilanteiden haasteisiin ja kriiseihin.

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikön toimintaperiaatteina ovat ihmisoikeudet ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Yksikössä tehtävällä sosiaalityöllä turvataan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten tarvitsemää

apua ja tukea. Toiminnan lähtökohtina ja periaatteina on yhteistyö, arvostus, suvaitsevaisuus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuus, oikeudenmukaisuus ja yhdenvertainen kohtelu. Yksikön toimintaa ohjaavat Suomen lait, ihmisoikeussopimukset ja ihmisoikeusmyönteinen harkinta sekä sosiaalihuollon ammattietiikka. Kaikissa yksikön toiminnoissa edistetään tavoitteellisesti yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa; asiakkaiden palvelut turvataan mahdollisimman tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti moninaisuus ja yksilöllisyys huomioiden.

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa hyvä asiakaskokemus sosiaalihuollon asiakkaalle. Hyvän asiakaskokemuksen edellytyksenä on tunnustava kohtaaminen. Tunnustava kohtaaminen tarkoittaa asiakkaan kunnioittamista, arvostusta ja välittämistä. Asiakaskokemukseen liittyy yksikössä toteutettavan viranomaistyön kontekstissa rakenteellisia tekijöitä, joihin yksittäisen työntekijän on välittömästi haastavaa tai mahdotonta vaikuttaa, mutta tunnustavalla kohtaamisella viittaamme kohtaamistyöhön, joka ottaa huomioon nämä kolme tunnustamisen ulottuvuutta siinä laajuudessa kuin työntekijä voi näitä työn reunaehtojen ja puitteiden sisällä soveltaa. Tunnustavassa kohtaamisessa on kyse tavasta asettua vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan kanssa, mikä samanaikaisesti huomioi asiakaskokemuksen rakentumiseen vaikuttavat rakenteelliset ja sosiaalipoliittiset tekijät. Tunnustava kohtaaminen näkyy kyvyssä asettua horisontaaliseen vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan kanssa ja tätä kautta kiinni pääsemistä asiakkaan eletyn elämän kokemukseen ja asiakkaaseen holistisena toimijana ainutlaatuisessa kontekstissaan. ([asiakaskokemus sosiaalihuolto 1.1.pdf \(innokyla.fi\)](#))

Kuva 1.



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

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

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

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

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

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

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

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

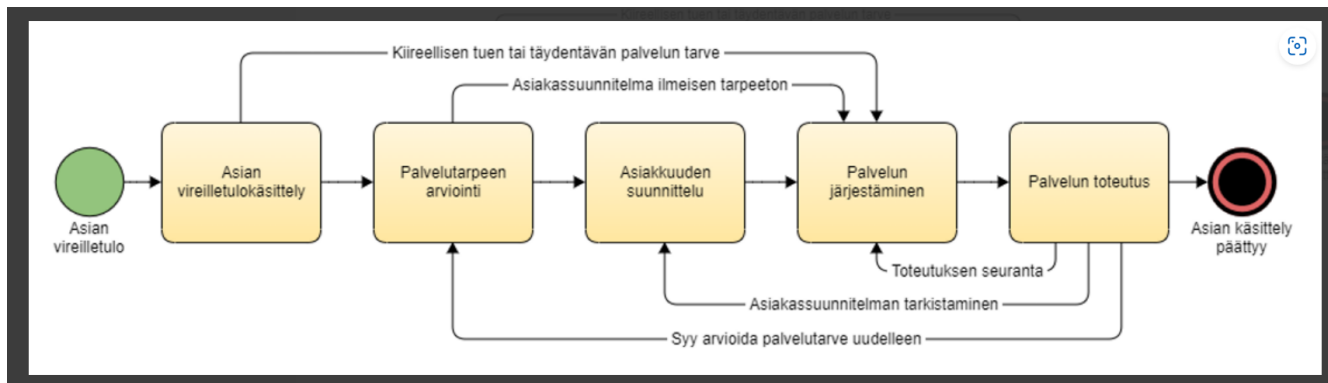
Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikön asiakkaaksi tullaan sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin kautta. Kun asiakas tarvitsee muutakin kuin tilapäistä ohjausta ja neuvontaa, hänelle tehdään palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi pohjautuu asiakkaan suostumukseen.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

Mikäli asiakas on erityisen tuen tarpeessa, hänelle nimetään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijät toimivat omatyöntekijöinä asiakkaille, joilla on

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

Asiakkuuden jatkuessa asiakkaan kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, joka ohjaa hänen kanssaan tehtävää työskentelyä. Sosiaalihuollon ammattilaiset tekevät monialaista yhteistyötä eri ammattilaisten kanssa ja tarvittavia toimijoita pyritään saamaan mukaan työskentelyyn jo palvelutarpeen arviointivaiheessa. Pirkanmaan hyvinvointialueella voidaan koota myös asiakkaan tarpeista nouseva minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. Sosiaalityöllä tavoitellaan muutosta, mutta joskus asiakkaan tilanteessa muutoksen tavoittelu ei ole realistista ja silloin hänen tilanteessaan pyritään turvaamaan välttämätöntä huolenpitoa ja toimeentuloa. Asiakkuus päättyy, kun sille ei ole enää tarvetta, yhdessä asetetut tavoitteet on saavutettu tai asiakkaalla ei ole halukkuutta jatkaa asiakkuudessa. Vaikka asiakkuus olisi päätetty, on henkilön aina mahdollista ottaa yhteyttä sosiaalipalvelujen neuvontaan ja hänen tilannettaan arvioidaan tarvittaessa uudelleen.

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikössä asiakkaan prosessissa toimitaan hallintolain ja sosiaalihuoltolain puitteissa. Asiakasprosessi on kuvattu kuvaan 2. Asiakasprosessi työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen yksikössä. Käytännön työssä asiakasprosessit eivät etene aina lineaarisesti eteenpäin, vaan tarpeen mukaan asian tultua vireille voidaan heti lähteä järjestämään tarvittavia palveluita. Toisaalta välillä prosessi voi edetä taaksepäin tai spiraalinomaisesti, jolloin asiakkaan palvelutarvetta tarkastellaan uudelleen elämäntilanteen vaihtuessa.



kuva 2. Asiakasprosessi työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen yksikössä

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikön omavalvontasuunnitelman ovat päivittäneet palvelupäälliköt Tuuli Pakarinen ja Reeta Vainio.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

palvelupäällikkö Tuuli Pakarinen, tuuli.pakarinen@pirha.fi, 044 4222001

palvelupäällikkö Reeta Vainio, reeta.vainio@pirha.fi, 040 7799 159

johtava sosiaalityöntekijä Seija Tuomisto, seija.tuomisto@pirha.fi,

040 1832 897

johtava sosiaalityöntekijä Hanna-Mari Imppu, hanna-mari.imppu@pirha.fi,

040 3357172

johtava sosiaalityöntekijä Noora Katajisto 1.1.26 alkaen noora.katajisto@pirha.fi,

044 7151401

johtava sosiaalityöntekijä Maaret Hautaniemi, maaret.hautaniemi@pirha.fi,

041 7300527

johtava sosiaalityöntekijä Minna Vuorinen, minna.u.vuorinen@pirha.fi,

041 7307192

johtava sosiaalityöntekijä Miia Grönberg, miia.grongerg@pirha.fi,

040 198 4057

johtava sosiaalityöntekijä Rita Juvonen, rita.juvonen@pirha.fi,

041 7312018

johtava sosiaalityöntekijä Piia Wallenius, piia.wallenius@pirha.fi,

040 6397832

johtava sosiaalityöntekijä Anuliina Peltola, anuliina.peltola@pirha.fi,

040 806 2300

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilöt.

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.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](http://Omavalvontasuunnitelmat-pirha.fi))

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksiköissä omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä henkilökunnan toimitiloissa, asiakastiloissa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen intra- ja internet-sivuilla. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään säännöllisesti läpi työntekijöiden kanssa.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, 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.

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikössä tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluita. Organisaatiossa on määritelty henkilöstön ja organisaation toimintaperiaatteet ja mallit, joiden avulla tavoitteeseen päästään. Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen laatuvaatimuksia on säädelty vahvasti

perustuslaissa, laissa kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja hallintolaissa.

Edelleen sosiaalihuollon ammattilaisia sitovat ammattikunnan eettiset periaatteet ja ihmisoikeuksien puolustaminen. Julkista hallintotehtävää toteuttavat viranomaiset toimivat lisäksi virkavastuulla ja ovat viimekädessä henkilökohtaisessa vastuussa, mikäli viranomaisen toiminnan takia asiakkaiden turvallisuus vaarantuu merkittävästi.

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

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

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

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksikössä ajantasainen tiedolla johtaminen on vielä tällä hetkellä haastavaa useiden eri asiakastietojärjestelmien vuoksi, eikä kaikista asiakastietojärjestelmistä saa tarvittavia tilastotietoja. Tilanne helpottuu, kun alkuvuodesta 2025 saadaan koko hyvinvointialueen kattava sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä, josta saadaan koko hyvinvointialuetta koskevia asiakastyöhön liittyviä tilastoja.

Palvelujen laadun takaamiseksi toimintaa arvioidaan ja toimintaa parannetaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Laadun arvioinnin kohteena voivat olla organisaation tai toiminnan rakenteet ja prosessit. Arvioinnissa huomioidaan aina asiakasnäkökulma.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksikön operatiivinen vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä että johtavalla sosiaalityöntekijällä ja palvelupäälliköillä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöys. Yksikön lähiesihenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämällä. Esihenkilöt pitävät työntekijöilleen viikkotiimit, joissa käydään läpi ajankohtaisia ja omavalvonnallisia asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilölleen. Esihenkilöt vievät tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

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

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

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Yksikössä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Hai-pro-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa myös koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti.

Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29 § valvontailmoituksen tekemisestä.

3.3 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.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluissa huomioidaan asiakkaan etu, mielipide ja yksikölliset tarpeet. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa. Kaikki haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta-/vaaratilanteesta tiedotetaan tarvittaessa myös asiakkaan omaisille.

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksikön 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. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Lainsäädännöllä turvataan asiakkaan oikeutta määrätä itsestään ja elämästään. Sosiaalityön kaikissa tehtävissä on huomioitava asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä kunnioitettava asiakkaan omia valintoja. Asiakkaiden erilaiset kommunikaatiokeinot/kielet tulee huomioida, kun hänen tahtoaan selvitetään.

Itsemääräämisoikeutta säätelevät useat eri lait ja asetukset:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Sosiaalihuoltolaki
- Mielensterveyslaki
- Suomen perustuslaki
- Yhdenvertaisuuslaki

Asiakkaan osallisuus

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

Palvelutarpeen arvio, suunnitelma ja päätös palvelusta

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

Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan toimintakyky ja palveluiden tarve ja ne kirjataan palvelutarpeen arviointiin viranhaltijan toimesta. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta tiettyjen, laissa määriteltyjen asieltyjen asiakasryhmien kohdalla, ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta, ellei sen pidentäminen ole perusteltua asiakkaan edun toteutumisen näkökulmasta. Asiakas on aktiivisena osallisena

palvelutarpeen arvioinnissa ja se tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa.

Arviointi tehdään siinä laajuudessa, kuin se kussakin tilanteessa tarpeellista.

Arvioinnissa tulee kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioitava hänen mielipiteensä, toiveensa ja yksilölliset tarpeensa. Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan yhteisesti sovitut tavoitteet ja toimet, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa, jos asiakkaan tuen tarpeissa tapahtuu olennaisia muutoksia.

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Sosiaalityön asiakkailla on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntö-lomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntö-lomakkeet myös pdf-tiedostona. [Asiakirjajulkisuuskuvaus - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakirjajulkisuuskuvaus) Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäyttöä. [Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja lokitiedot - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakas-ja-potilastietojen-kasittely-ja-lokitiedot)

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

p. 040 190 9346

Soittoajat

Ma klo 9–11

Ti klo 12.30–14.30

Ke klo 9–11

To klo 9–11

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

p. 040 504 5249

Soittoajat

Ma klo 9–11

Ti klo 12.30–14.30

Ke klo 9–11

To klo 9–11

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Ajankohtaiset potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja soittoaajat löydät pirha.fi - verkkosivuilta:

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](http://Potilasasiavastaava-pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](http://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](https://www.pirha.fi/tyydyttamisaikataulu)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveystalvet - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluita vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira.

Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään yksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen johtava sosiaalityöntekijä ja palvelupäällikkö selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Lisäksi johtava sosiaalityöntekijä ja palvelupäällikkö tutustuvat asiakaskirjauksiin ja muodostavat kokonaiskuvan tilanteesta. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Palvelupäällikkö laatii vastauksen muistutukseen yhteistyössä johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Asia annetaan tiedoksi myös vastuualuejohtajalle.

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](https://www.pirha.fi/tyydyttamisaikataulu)

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.

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikössä kerätään palautetta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä:

- Sähköinen asiakaspalaute pirha.fi/palaute -sivuston kautta
Asiakas, omainen tai yhteistyötaho voi jättää palautetta nimettömästi tai omalla nimellään. Kanava on jatkuvasti käytettävissä.
 - Asiakaskokemusmittari Hatanpään Sarviksen toimipisteessä
Toimipisteessä kerätään Roidu -laitteen avulla asiakaskokemuksesta tietoa, jota hyödynnetään toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. Asiakaskokemusmittari koostuu niin sanotusta suositteluindeksistä (NPS) ja THL:n kansallisen sosiaali- ja terveyspalveluihin kehitetyn asiakaskokemusmittariston satunnaistetuista väittämistä. Laitte tuottaa kuukausittain raportin tuloksista ja tulokset raportoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalityön kolmen vastuualueen johtamistiimissä ja henkilöstölle kuukausittaisissa infotilaisuuksissa.
- Suora palaute henkilökunnalle
Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa suullista palautetta työntekijöille ja esihenkilöille palvelutapaamisten, puhelinkeskustelujen ja muiden kontaktien yhteydessä.
- Henkilöstöpalautteet ja tiimipalaverit
Henkilöstöltä kerätään palautetta säännöllisesti sekä kehityskeskusteluissa että tiimipalavereissa. Lisäksi henkilöstö voi antaa palautetta esihenkilölle suoraan matalan kynnyksen periaatteella.

Kaikkia palautekanavia seurataan säännöllisesti. Esihenkilö tarkastelee palautteita vähintään kuukausittain ja käy ne läpi henkilöstön kanssa esimerkiksi tiimipalavereissa. Tarvittaessa laaditaan korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Palautteita hyödynnetään osana hyvinvointialueen laatu- ja seurantatietoja. Edellä mainittujen palautekanavien lisäksi työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikössä asiakaspalautetta voi antaa myös suullisesti. Asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksittäisen

työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta palveluyksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa

3.6 Henkilöstö

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikössä työskentelee 150 henkilöä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan virkatehtävissä tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä. Henkilöstön riittävyttä seurataan säännöllisesti. Henkilökunnan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki sekä samassa laissa on sijaispätevyysien määrittelyt.

Ammattioikeuden tarkistaminen

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

Esihenkilö tarkistaa laillistukset ja sijaispätevyudet. Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksiköissä tarjotaan säännöllisesti harjoittelupaikkoja sosiaalialan opiskelijoille. Tällä osaltaan varmistetaan sosiaalipalvelujen osaavien sijaisten ja työntekijöiden saatavuutta.

Henkilöstön voimavarojen riittävydestä huolehditaan mm. seuraavasti:

- hyvä keskusteluyhteys esihenkilön ja työntekijöiden välillä ja säännölliset kehityskeskustelut
- hyvän työilmapiirin tukeminen ylläpitämällä avointa ja kunnioittavaa ilmapiiriä
- ammattitaidon ylläpitäminen kehittämispäivien ja koulutusten kautta
- tarvittaessa on saatavilla työnohjausta

- jaksamisen tueksi on käytettävissä hyvinvointialueen yhteisesti tarjolla oleva tyhytoiminta
- työntekijöitä osallistetaan yhteisten työtapojen kehittämiseen
- henkilöstöresurssitilanteesta ja työntekijöiden työhyvinvoinnista välitetään säännöllisesti tietoa myös ylemmälle johdolle.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet, Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma on pidemmän aikavälin suunnitelma, jota tarkennetaan vuosittain. Se käsittää henkilöstön määrällisen ja laadullisen kokonaistarpeen ennakkoinnin, arvioinnin ja määrittelyn. Määrällisen henkilöstösuunnitelman tehtävä on arvioida henkilöstön määrää suhteessa toiminnan muuttuviin tarpeisiin.

Rekryointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa. Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa esihenkilö tai hänen esihenkilönsä. 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 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 ammatillisuuden lisäksi työhistoria, kokemus aikuissosiaalityöstä ja matalan kynnyksen palveluista ja asiakkaista sekä muu osaaminen alalta. Myös kommunikaatiotaitoja arvostetaan. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava tehtävän kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus. Työ-ikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksiköissä työntekijöiden valinnassa kiinnitetään huomio myös vuorovaikutustaitoihin sekä riittävään kirjalliseen ja suulliseen kielitaitoon. Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaavat esihenkilö sekä tiimit.

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](#)

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan 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](#)

Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä. Työkäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksiköissä perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- asianmukaisen tiedottamisen ennen työhöntuloa
- vastaanotto ja työhön opastus
- organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan tutustuminen
- ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkyymiin tutustuminen
- työyhteisön jäseniin tutustuminen
- tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen

- työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut
- työsuojeluun liittyvät asiat. Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat.

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

Työnantajalla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Henkilöstön koulutussuunnitelma pohjautuu henkilöstön kehittämissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutustilastoa. Koulutuksiin ilmoitaudutaan 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.

Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä työntekijöiden ja esihenkilön kesken antavat tietoa henkilöstöressurssin riittävyydestä. Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksiköissä sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksiköissä ei käytetä vuokratyövoimaa. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan 100 %:n työntekijäressurit mahdollisimman hyvin.

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 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.

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

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen ammattihenkilöt tekevät monialaista yhteistyötä eri ammattilaisten kanssa. Monialaisen yhteistyön tarve arvioidaan asiakaskohtaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnustetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa.

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

Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat osallistuvat yhteistoimintaan, jossa työ- ja elinkeinotoimisto, hyvinvointialue ja Kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömän palvelutarpeet, suunnittelevat hänen työllistymisensä kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat hänen työllistymisprosessinsa etenemisestä ja seurannasta. Monialaisen yhteispalvelun tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja.

Laki velvoittaa laajaan yhteistyöhön työllistymistä edistävien palvelujen ja tukitoimien järjestämiseksi. Laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä on voimassa 1.1.2025 alkaen. Laissa säädetään työllistymistä edistävästä monialaisen tuen toimintamallista, jossa työvoimaviranomainen, hyvinvointialue ja Kansaneläkelaitos arvioivat yhdessä työttömän monialaista palvelutarvetta sekä suunnittelevat ja yhteensovittavat tarvittavat palvelut kokonaisuuksiksi sekä vastaavat työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. Monialaisen työllistymissuunnitelman lisäksi laki velvoittaa jatkossa myös

monialaiseen palvelutarpeen arviointiin. Uudessa laissa säädetään lisäksi nuorten työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta, jolla tarkoitetaan viranomaisten ja muiden toimijoiden nuorille tarjoamaa monialaista neuvontaa, ohjausta sekä opiskelumahdollisuuksia, työllistymistä, toimintavalmiuksia ja hyvinvointia edistäviä palveluita. Lisäksi lain mukaan tulee tarjota nuorten hyvinvoinnin ja elämänhallinnan valmennusta, johon liittyvät neuvottelut voidaan käynnistää elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten kehittämis- ja hallintokeskuksen, kuntatoimijoiden tai hyvinvointialueiden niin esittäessä

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

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

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

Lääkinnälliset laitteet

Lisätietoja: [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

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](#)

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](#)

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](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä](#)

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

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

Työikäisten sosiaalityön ja –ohjauksen palveluyksikön palvelupäälliköt ja johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat toimintojen riskienhallinnasta.

Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan. Riskienhallinta on organisoitu työikäisten sosiaalityön ja – ohjauksen palveluyksikössä seuraavasti:

- Lähiesihenkilöt laativat riskienhallinto-ohjelmisto Granitessa omien yksiköidensä kanssa arvioinnin omien yksikköjensä riskeistä. Arviointi tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Graniten tiedot menevät tiedoksi työsuojelupäälliköille, jotka tarvittaessa ovat yksiköihin yhteydessä. Lähiesihenkilö raportoi Graniten arvioinnin tulokset omalle esihenkilölleen, eli palvelupäällikölle.
- Jokaisesta asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietosuojaa- tai tietoturvaloukkaukseen liittyvästä tapahtumasta tai läheltä piti - tapahtumasta tulee kirjata HaiPro-ilmoitus. Lähiesihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä. Palvelupäällikkö seuraa HaiPro-ilmoituksia ja ilmoitukset käydään läpi yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa kerran kuukaudessa. Palvelupäälliköt raportoivat HaiPro-järjestelmästä nousevat ilmiöt vastuualuejohtajalle.
- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Ennalta-arvaamattomien, kuten päihtyneiden asiakkaiden kohdalla työntekijä tekee ennen tapaamista arvioinnin työturvallisuuteen liittyvistä riskeistä. Arvioinnin perusteella asiakas palvellaan turvallisissa tiloissa työparin ja tarvittaessa vartijan kanssa. Mikäli tapaamisen aikana asiakkaan käyttäytyminen muuttuu uhkaavaksi, työntekijän tulee poistua tiloista ja hälyttää paikalle apua. Työntekijöitä on ohjeistettu ottamaan vakavasti myös suullisesti, puhelimitse tai sähköisesti (sähköposti, chat) tulevat uhkaukset. Kaikista uhkaavista tilanteista, myös suullisesti tehdyistä uhkauksista tulee tehdä Haipro-ilmoitus. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisten ohjeiden mukaisesti. Työikäisten sosiaalityössä ei voida jättää palvelematta esimerkiksi päihtynyttä asiakasta, mikäli asioiden hoito on kuitenkin mahdollista. Tämä tuottaa kuitenkin toimintaan pysyväisluonteisesti riskin. Työntekijät seuraavat jatkuvasti tilannetta ja muuttavat tarvittaessa tapoja asioida.

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

Asiakasturvallisuutta voi vaarantaa myös työskentelyalueen maantieteellinen laajuus: työntekijä ei voi tuntea ja tietää kaikkia alueen toimijoita ja yhteistyökumppaneita. Keskuskaupungin tiimien osalta ongelma on se, että esimerkiksi yhdistystoimintaa on niin paljon, ettei ajantasaista tietoa voi olla.

Henkilöstön kuormittuneisuus on iso riski asiakasturvallisuudelle. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt työskentelevät haastavissa asiakastilanteissa. Sosiaalityössä ja -ohjauksessa on uhkana sijaistraumatisoituminen sekä tunnekuorman siirtyminen asiakkaasta työntekijään. Lisäksi työntekijät kokevat eettistä kuormitusta ja riittämättömyyden tunnetta mm. työnlaatuun ja aikatauluihin liittyen. Pitkäaikainen kuormittuneisuus voi johtaa sairauspoissaoloihin, mikä edelleen kuormittaa työyhteisöä.

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

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

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](#)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

Riskienhallinnan raportointi

Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannetta. Työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen lähiesihenkilöt tarkastelevat kaksi kertaa vuodessa tiimiensä osalta riskienhallinnan tilannetta hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmisto Granitea hyödyntäen.

Lähiesihenkilöt laativat riskienhallinta-ohjelmisto Granitessa omien yksikköidensä kanssa arvioinnin omien yksikköjensä riskeistä. Arviointi tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Graniten tiedot menevät tiedoksi työsuojelupäälliköille, jotka tarvittaessa ovat yksiköihin yhteydessä. Lähiesihenkilö raportoi Graniten arvioinnin tulokset omalle esihenkilölleen, eli palvelupäällikölle.

Osaamisen varmistaminen

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

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 sopimusosapuolen kanssa laatuerojen 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](https://www.pirha.fi)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen henkilökunnan kokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään työikäisten sosiaalityön ja -ohjauksen palveluyksikön vastuuhenkilöiden toimesta läpi henkilökuntakokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen.

Lähiesihenkilö huolehtii ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan yksikön arjessa.

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.

Omavalvonnan raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

28.11.2025 Tampere

Palveluyksikön vastuhenkilö

Reeta Vainio, palvelupäällikkö

Tuuli Pakarinen palvelupäällikkö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Elina Anttila, vastuualuejohtaja

