Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Asumisen asiakasohjaus

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 6
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 6
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 7
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 9
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 9
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 13
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 14
3.6 Henkilöstö 15
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 16
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 16
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 17
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 18
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 19
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 20
3.13 Infektioiden torjunta 20
4 Omavalvonnan riskienhallinta 20
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 21
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 22
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 24
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 24
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 25
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 25
5.1 Toimeenpano 25
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 26
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 27

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere
kirjaamo@pirha.fi
Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Asumisen asiakasohjaus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)
Sastamala (Itsenäisyydenkatu 2, Sastamala), Nokia (Nokianvaltatie 25, Nokia), Kangasala (Pikonlinnantie 240, Kangasala), Valkeakoski (Kirkkotie 6, Valkeakoski), Ruovesi (Ruovedentie 56, Ruovesi), Tampere (Naulakatu 2, Tampere)
Kaikissa pisteissä palvelu tuotetaan etäpalveluna.

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty
Palvelua tuotetaan pitkäaikaista asumispalvelupaikkaa hakeville ikääntyneille asiakkaille Pirkanmaan hyvinvointialueella. Hakemuksia ja sijoituksia on vuositasolla noin 3000.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Asumisen asiakasohjaukseen kuuluvat ikäihmisten pitkäaikaiset asumispalvelut (perhehoito, yhteisöllinen asuminen, ympärivuorokautinen palveluasuminen ja laitoshoito) Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Asumisen asiakasohjaus vastaa asiakkaiden asumispalveluiden asiakasohjauksesta, hakemusten käsittely, palvelupäätökset ja asiakkaiden sijoittaminen palvelutarvetta vastaaviin asumispalvelu yksiköihin. Palvelu perustuu asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan. Palvelut tuotetaan hyvinvointialueen omana tuotantona, ostopalveluna tai palvelusetelillä. Ikäihmisten asumispalveluihin hakeudutaan silloin, kun kotiin järjestettävät palvelut ja tuet eivät ole riittäviä tai turvallisia. Tavoitteena on asiakkaalle sopivan asumispaikan saaminen ja riittävän ympärivuorokautisen hoidon tarve.

Asumisen asiakasohjausta ohjaavat keskeiset lait ovat Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), Päihdehuoltolaki (41/1986), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä (817/2015), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) ja Kotikuntalaki (201/1994).

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus asiakkaille on: ”Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tuemme sinua elämäsi käännekohdissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon ja olemme sinua varten, elämän vuoksi”. (Pirkanmaan hyvinvointistrategia 2023–2025).

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentävät eriarvoisuutta ja edistävät osallisuutta, turvaavat yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia

edistävät toimenpiteet, edistävät asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Työskentelyä ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, kustannustehokkuus, tasapuolisuus ja vaikuttavuus.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Asumisen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelmasta vastaavat: palvelupäällikkö Marita Pitkänen, vastaava asiakasohjaaja Johanna Kormano sekä asumisen asiakasohjaajat. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Marita Pitkänen, palvelupäällikkö puh. 044-4860 738. Sähköposti marita.pitkanen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys
Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen

omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

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

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.

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Asumisen asiakasohjauksessa palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 28.12.2012/980).

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. IKI2035 -ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen pirha.fi/palveluverkko.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan palvelu perustuu yhteistyössä yksilöllisesti laadittuun

suunnitelmaan. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, kaikki tapahtumat raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen asiakasohjaus kuuluu Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan yhteisten palveluiden toimialueen asiakasohjauksen vastuualueelle. Palvelujohtaja vastaa asiakasohjauksen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen asiakasohjauksen toimintayksikköä johtaa vastaava asiakasohjaaja.

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 kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmasta säädetään Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja

jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista kirjataan suunnitelmaan.

Asumisen asiakasohjauksessa ei laadita asiakkaille asiakassuunnitelmia. Sen sijaan palvelutarpeen ja toteutuneiden palvelujen arvioinnissa hyödynnetään kotihoidossa ja asumispalveluyksiköissä tehtyjä palvelu- ja hoitosuunnitelmia

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Hyvinvointialueella on käytössä lakisääteinen RAI-arviointivälineistö iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. RAI päivitetään, kun asiakkaan olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012.). Asumisen asiakasohjauksessa ei tehdä RAI-arvioita. Sen sijaan RAI-arvio on keskeinen mittari arvioitavassa asiakkaan asumispalvelutarvetta. Asumispalveluhakemus laaditaan kotihoidossa, omaishoidon tuen asiakasohjauksessa tai sairaalaosastolla, jossa asiakkaan sen hetkinen hoito järjestetään. Hakemus liitteineen ml. RAI-arvio tulee asumisen asiakasohjauksen käsittelyyn. RAI-mittariston tulkitseminen on asumisen asiakasohjauksessa tärkeä työväline.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Asumisen asiakasohjauksessa pohjoisella, eteläisellä ja läntiselä alueella on kullakin omat sosiaalityöntekijät ja asiakasohjaajat, jotka toimivat asumiseen liittyvien asioiden osalta asiakkaiden omatyöntekijöinä. Erityistä tukeva vaativien asiakkaiden omatyöntekijänä toimii gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijä. Omatyöntekijän roolia ja vastuuta Pirkanmaan hyvinvointialueella on kuvattu ja tarkennettu 12/2025.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etninen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025)

Asumispalvelujen asiakasohjauksessa asiakkaiden hakemuksia arvioidaan yhtenäisin perustein. Sijoituksissa otetaan huomioon yksilölliset tarpeet hoidon ja hoivan osalta sekä asiakkaan ja hänen perheensä sosiaalinen tilanne esim. huomioidaan perheen yhdistämisen periaate.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet, Valvira)

Asumisen asiakasohjauksessa asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan asumispalvelujen hakuprosessissa siten, että asiakkaan oma tahto asumispalvelupaikan hakemiseen varmistetaan asiakkaan allekirjoittamalla hakemuslomakkeella. Mikäli asiakas ei kykene ottamaan kantaa asumispalvelupaikan hakemiseen, voi lääkäri arvioida hänen kykyään päätöksentekoon. Mikäli asiakas ei lääkärin arvion mukaan ole kykenevä tekemään päätöksiä, asiakkaalta ei edellytetä hakemuksen allekirjoittamista. Asumispalvelujen hakemisessa asiakkaan oma mielipide on ensisijainen omaisten mielipiteeseen nähden.

Asumisen asiakasohjauksessa edellytetään asiakkaan omaa suostumusta asumispalvelupaikan hakemiseen. Mikäli asiakkaan terveys ja / tai turvallisuus ovat vaarassa, voidaan hänelle lääkärin arvioinnin perusteella tehdä päätös asumispalvelupaikasta hänen tahtonsa vastaisesti. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista).

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa (Hoitotahto, THL).

Asiakkaita kohdellaan asiallisesti ja yhtenäisten toimintatapojen mukaisesti. Asiakkaan hakemukseen ja palvelutarpeen arviointia koskevaan aineistoon ja mittareihin perehdytään huolellisesti. Tarvittaessa kysytään lisätietoja hoitavalta taholta. Hakemukset käsitellään moniammatillisessa työryhmässä yhtenäisten perusteiden pohjalta. Asumispalvelupaikka pyritään järjestämään kolmen kuukauden sisällä. Mikäli asiakkaan palveluntarve tai terveydellinen syy edellyttää jotain tiettyä yksikköä, voi sijoittuminen kestää pidempään (sosiaalihuoltolain mukainen erityinen syy). Asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisupyyntö tai muistutus.

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

neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakashyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

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

Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

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

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma ja vaaratilanne käsitellään Pirhan ohjeiden mukaisesti. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käydään läpi tiimipalavereissa. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Suorat palautteet käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti.

3.6 Henkilöstö

Asumispalvelujen asiakasohjauksessa työskentelee yksi vastaava asiakasohjaaja, kolme sosiaalityöntekijää, 5 asiakasohjaajaa, 2 yhteisöllisen asumisen asiakasohjaaja, kaksi palvelusihteeriä.

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

Rekrytointiprosessien yhteydessä palkattavalta henkilöltä tarkistetaan aina työ- ja tutkintotodistukset sekä tarkistetaan oikeudet JulkiTerhikistä/ JulkiSuosikista.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa

Asumisen asiakasohjaajat eivät tee suoraa, pitkäkestoista asiakastyötä ja hyvinvointialueen linjauksen mukaisesti rikosrekisteriotetta ei tarvitse toimittaa.

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa aina nimetty kokeneempi asiakasohjauksen työntekijä ja esihenkilö. Lisäksi uusi työntekijä saa tunnukset Intro perehdytysjärjestelmään.

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.

Henkilöstön määrää seurataan suhteessa asiakasmäärään. Asumisen asiakasohjaukseen on esitetty yhtä uutta asiakasohjaajan virkaa suuren asiakasmäärän ja työn kuormituksen takia.

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

Ikäihmisten palveluissa eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. avopalveluiden, gerontologisen sosiaalityön, työikäisten sosiaalityön ja sairaalapalveluiden kanssa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sekä sosiaalihuollon että muiden alojen viranhaltijat monialaiseen yhteistyöhön. Työntekijän

on tarvittaessa oltava yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaan läheisiin. Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa myös selvittämään iäkkään henkilön palvelujen tarpeen kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Asumispalvelujen asiakasohjauksen yhteistyö eri toimijoiden (kotihoito, sairaalapalvelut, kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus, omaishoidon asiakasohjaus) on kuvattu prosessikuvauksissa. Toimintakäytännöistä on järjestetty yhteisiä tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia alueittain sairaalapalveluille sekä kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaukselle.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Asumispalvelujen asiakasohjaajat työskentelevät lukittavissa toimistotiloissa. Asiakasasioita käsitellään tietojärjestelmien välityksellä. Asumispalvelujen asiakasohjaajat eivät tee kotikäyntejä tai vastaanottotyötä.

Lääkinnälliset laitteet

Ei koske asumisen asiakasohjausta

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

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske asumisen asiakasohjausta

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.

Toimitaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti.

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.

Asumisen asiakasohjauksen jokainen työntekijä suorittaa Pirhan ohjeistuksen mukaisesti vaadittavat tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn koulutukset.

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

Henkilöstöä on tiedotettu ja ohjeistettu hyvinvointialueen Tietosuoja- ja tietoturvaohjeista.

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

Noudatamme hyvinvointialueen kaikessa toiminnassa seuraavia yleisiä tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita:

Tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa.

Jokainen esihenkilö varmistaa, että tietosuoja- ja tietoturvamääräykset ja -ohjeet perehdytetään ja koulutetaan hänen alaiselleen henkilöstölle.

Henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunniteltua eikä henkilötietoja saa käsitellä muihin kuin etukäteen määriteltyihin tarkoituksiin.

Luottamukselliset, arkaluonteiset ja muut salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin riippumatta siitä, miten tai mihin niitä on tallennettu tai millä tavalla tiedot on saatu.

Prosesseilla, tiedolla ja järjestelmillä on nimetyt omistajat ja muut vastuuhenkilöt. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjaus, valvonta ja seuranta kuvataan ja vastuutetaan tämän tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan liitteessä Tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan linjaus.

Tietoturva ja tietosuoja on huomioitava riittävän tarkasti sopimuksissa ja sopimusten toimeenpanoa tulee seurata.

Tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.
Lähde: Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikka

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Ei kosketa asumisen asiakasohjausta

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

Ei koske asumisen asiakasohjausta

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

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi ja toimien vaikutuksia seurataan. (Suunnitelma asiakas-ja potilasturvallisuudesta sekä laadunhallinnasta vuodelle 2023).

Asumisen asiakasohjauksesta on kaksi edustajaa asiakasohjausten yhteisessä työturvallisuusryhmässä, jossa käsitellään mm henkilöstön esille nostamia työturvallisuus riskejä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Työssä esiintyviä riskitekijöitä pyritään vähentämään ennakolta järjestämällä henkilöstölle ja esihenkilöille aiheesta koulutusta ja tekemällä yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten työsuojelun ja turvallisuussuunnittelijan kanssa. Epäkohtiin puututaan nopeasti. Turvallisuusasiat otetaan huomioon myös koulutussuunnitelmassa ja perehdytyksessä.

Asumisen asiakasohjauksen tunnistettuja riskejä ovat:

- Asumisen asiakasohjauksessa on liian vähän henkilöstöä, esim. sairauspoissaolojen vuoksi. Tällöin asiakkaiden asumispalveluhakemusten käsittely viivästyy ja heidän siirtymisensä asumispalveluun siirtyy. Toimenpiteenä riskin estämiseksi vastaava asiakasohjaaja seuraa henkilöstön määrää eri alueilla. Kullekin työntekijälle on perehdytetty / perehdytetään varahenkilö, jotta yllättävän poissaolon aikana saadaan hoidettua kiireellisimmät hakemus- ja sijoitusasiat.
- Asumispalveluun siirtymisessä ei tieto kulje eri toimijoiden välillä.Tällöin asiakkaan siirtymisestä asumispalveluun ei ole riittävästi tietoa kotihoidossa tai sairaalassa. Kotihoidosta asumispalveluun ja sairaalasta asumispalveluun -prosessit on valmisteltu ja ne on käyty läpi yhdessä eri toimijoiden kanssa toimenpiteenä riskien estämiseksi
- Tietoturvallisuuden vaarantuminen. Asiakkaan hakemustietojen käyttämiseen ei ole yhtenäistä turvallista käytäntöä. Hyvinvointialueella on käytössä useita eri asiakas- ja potilasjärjestelmiä ja tästä johtuen asumispalveluhakemusten käsittelyyn ei ole toistaiseksi mahdollista ottaa käyttöön yhtenäistä käytäntöä. Eri alueiden ja eri järjestelmien käyttäjille on sovittu toimintatavat, miten hakemukset toimitetaan asumisen asiakasohjaukseen.

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

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi

korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi kolme kertaa vuodessa.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Muutokset käydään henkilöstön kanssa läpi tiimipalavereissa. Sekä henkilöstölle että yhteistyötahoille on laadittu kirjallisia ohjeistuksia, jotka on hyväksytty Ikäihmisten palvelulinjan määrittämällä tavalla.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Haipro ilmoitusten seuranta, muistutusten ja oikaisuvaatimusten seuranta

Riskienhallinnan raportointi

Raportoidaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Osaamisen varmistaminen

Tarvittaessa lisätään asumisen asiakasohjauksen esihenkilön ja työntekijöiden koulutusta ja osaamista sekä kehitetään luotuja prosesseja.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Ostopalveluna ikäihmisten asumispalvelua tuottavien yksiköiden toimintaa seurataan ja valvotaan yksiköihin tehtävillä käynneillä sekä välittämällä havaintoja ostopalvelupäällikölle.

Palvelusetelin käyttäjät voivat olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saa neuvoa kuluttajan oikeuksista tai avustaa kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Koko Suomi: p. +358 295 053 050

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. Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen vastuualueella valmiussuunnitelmasta vastaa hallintopäällikkö Anni Vainionpää.

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön tiimipalavareissa. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan henkilöstön yhteiseen sähköiseen kansioon,

johon jokaisella työntekijälle on pääsy. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja siihen lisätään ja korjataan yksikön toimintaan tulleet muutokset.

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.

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).

Raportointi toteutetaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampereella 11.12.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Palvelupäällikkö Marita Pitkänen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Kaisa Taimi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.