Pirkanmaan
hyvinvointialue

Gerontologinen sosiaalityö

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 1
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen 4
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 5
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 5
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 6
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 6
3.4 Muistutusten käsittely 11
3.5 Henkilöstö 12
3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 15
3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 15
3.8 Toimitilat ja välineet 18
3.9 Infektioiden torjunta 18
3.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 19
3.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 20
4 Omavalvonnan riskien hallinta 21
4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 21
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely . 22
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 26
4.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 29
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 29
5.1 Toimeenpano 29
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 30
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 31

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 Gerontologinen sosiaalityö
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Toimipisteet: Tampere, Sastamala, Lempäälä, Virrat, Ruovesi (Asiakastyö pääasiassa kotikäynteinä)
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Palvelua tuotetaan yli 65-vuotiaille erityisen tuen ja tuen tarpeessa oleville asiakkaille koko Pirkanmaan alueella.
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toiminta-ajatus

Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. (SHL 15 §.)

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. (SHL 16 §.)

Gerontologisen sosiaalityön yksikön työskentelyn kohderyhmänä ovat erityistä tukea tarvitsevat ja tukea tarvitsevat yli 65-vuotiaat ihmiset. Sosiaalityön palvelu on erityistä tukea tarvitseville henkilöille, joilla on useita samanaikaisia haasteita elämänhallinnassa. Haasteet voivat liittyä esimerkiksi päihteisiin, mielenterveyteen, asumiseen, taloudelliseen toimeentuloon tai läheissuhteisiin. Sosiaaliohjauksen palvelu on tarkoitettu henkilöille, joilla ei ole tukea antavaa läheisverkostoa, ja jotka eivät kykene käyttämään matalan kynnyksen neuvontapisteistä saadakseen tarvitsemaansa tukea esim. arkielämässä selviytymistä, taloudenhallintaa tai asumisen järjestelyjä koskevissa ongelmatilanteissa. Gerontologisen sosiaalityön palvelut perustuvat sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tekemään palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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.)

Asiakasturvallisuuden lisääntyminen on työyhteisön yhteinen tavoite, ja jokaisella työntekijällä on eettinen velvollisuus tehdä ilmoitus, jos arvioi asiakkaiden turvallisuuden vaarantuvan (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2022). Toiminta perustuu asiakkaan tarpeisiin. Asiakasta kuullaan oman elämänsä asiantuntijana. Asiakasta kohdellaan arvostavasti, inhimillisesti ja yksilöllisesti. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiat käsitellään oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Asiakkaalle järjestetään hänen elämäntilanteeseensa sopivat palvelut oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti.

Omaisten, läheisten, viranomaisten ja sidosryhmien kanssa tehdään yhteistyötä sekä asiakaskohtaisesti että palvelujen kehittämisessä. Yhteisessä verkostossa toimiminen perustuu avoimuuteen, keskusteluun ja asianmukaiseen tiedonjakoon. Työskentelyä ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, kustannustehokkuus, tasapuolisuus ja vaikuttavuus.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan gerontologisen sosiaalityön palvelupäällikön, johtavan sosiaalityöntekijän sekä gerontologisen sosiaalityön henkilöstön yhteistyönä.

Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilöiden sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun on turvattava asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin. (Omavalvonta - Valvira)

Gerontologisen sosiaalityön omavalvontasuunnitelmasta vastaavat: palvelupäällikkö Marita Pitkänen, johtava sosiaalityöntekijä Mia Kanninen, gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja palvelusihteeri. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi henkilöstön yhteisissä palavereissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Marita Pitkänen, palvelupäällikkö puh. 044 486 0738. Sähköposti marita.pitkanen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Gerontologisessa sosiaalityössä palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella.

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 asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtyyn palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan. Palvelutarpeen arvioinnit, asiakassuunnitelmat, päätökset ja asiakastyötä koskevat kirjaukset tehdään käytössä oleviin asiakastietojärjestelmiin. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, kaikki tapahtumat raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella gerontologinen sosiaalityö 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. Gerontologisen sosiaalityön toimintayksikköä johtaa johtava sosiaalityöntekijä.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolaki 34 §: Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä. Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja. Asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan merkitään tiedoksi, että sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta.

Yhteydenotto sosiaalihuoltoon asiakkaan tuen tarpeen arvioimiseksi tehdään sosiaalihuoltolain 35 §:n määrittelemällä tavalla. Lain mukaan kyseessä voi olla: 1) Yhteydenotto asiakkaan suostumuksella 2) Ilmoitus tuen tarpeesta riippumatta asiakkaan suostumuksesta. Asian tultua vireille on tehtävä sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään tuen tai erityisen tuen tarve. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä.

Palvelutarpeen arviointi tehdään aina sosiaalihuollon ammattihenkilön toimesta. Jos palvelutarpeen arvioinnissa todetaan, että asiakas on erityisen tuen tarpeessa, nimetään asiakkaan omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Jos asiakkaalla on palvelutarpeen arvioinnin perusteella pidempiaikaista tuen tarvetta, nimetään omatyöntekijäksi sosiaaliohjaaja. Palvelutarvetta arvioitaessa selvitetään asiakkaan oma mielipide ja lisäksi tarvittaessa selvitetään myös hänen lähipiirinsä sekä mahdollisen muun palveluverkoston näkemys asiakkaan tuen tarpeesta. Asiakkaan tahdon mukaisesti hänen läheisensä ym. tukihenkilöt voivat olla mukana yhteistyössä.

Asiakassuunnitelma

Gerontologisen sosiaalityön asiakkaalle nimetään hänen asioistaan vastaava omasosiaalityöntekijä tai -ohjaaja ja hänelle laaditaan asiakassuunnitelma. Siihen kirjataan mm. tuen tarve, palvelut sekä ne asiat, joita asiakas haluaa tavoitella. Lisäksi arvioidaan aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään saavuttamaan. Asiakassuunnitelma laaditaan ja tarkistetaan yhteistyössä asiakkaan sekä tarvittaessa muun asiakkaan nimeämän henkilön

kanssa. Omatyöntekijä vastaa, että asiakassuunnitelma laaditaan viivytyksettä ja tarkistetaan tarvittaessa. Asiakkaalle sovitut tukitoimet ovat vapaaehtoisia ja perustuvat yhdessä laadittuun suunnitelmaan. Tukitoimiin voi sisältyä esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan säännöllisiä tapaamisia, asiakkaan arjessa selviytymistä tukevaa sosiaalista toimintaa, välitystilipalvelu tai asumispalvelu.

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)

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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). Palveluita suunnitellaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa, jolloin varmistetaan myös asiakkaan motivaatio ottaa tukea vastaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan tuen toteuttamisesta ja hän saa tiedon työskentelyn etenemisestä.

Miten vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Gerontologisen sosiaalityön yksikön työntekijät keskustelevat asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta ensisijaisesti asiakkaan itsensä kanssa. He selvittävät asiakkaan oman mielipiteen, ja kertovat asiakkaalle vaihtoehtoisista toimintatavoista asiakkaan yksilöllisessä tilanteessa. Työntekijät hyväksyvät, että asiakas voi tehdä omalta kannaltaan epäedullisiakin valintoja, ja myös omaisten ja läheisten näkemysten vastaisia ratkaisuja. Työntekijät keskustelevat asiakkaiden omaisten ja muiden läheisten kanssa vasta toissijaisesti ja harkintaan perustuen tilanteissa, joissa asiakas itse ei pysty muodostamaan mielipidettään.

Gerontologisen sosiaalityön yksikön työntekijät konsultoivat yhteistyökumppaneiden työntekijöitä itsemääräämisoikeutta koskevissa kysymyksissä ja vahvistavat tällä tavoin myös yhteistyökumppaneiden osaamista itsemääräämisoikeutta koskevissa kysymyksissä. Erityisen haasteellisissa tilanteissa, joissa ikääntyneen asiakkaan kykyä käyttää itsemääräämisoikeuttaan tulee arvioida monialaisesti, gerontologisen sosiaalityön yksikön työntekijät voivat tehdä yhteistyötä perusterveydenhuollon lääkäreiden kanssa sovitun toimintatavan mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevien periaatteiden ja käytäntöjen tunnistaminen sisältyy sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien koulutukseen. Näitä asioita koskevaa osaamista vahvistetaan jatkuvasti tiimin sisäisissä keskusteluissa.

Gerontologisen sosiaalityön yksikön sosiaalityöntekijöillä tai sosiaaliohjaajilla ei ole minkään lain nojalla oikeuksia rajoitustoimenpiteiden käyttämiseen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu yksiköissä ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Havaittaessa epäasiallista kohtelua esihenkilö keskustelee tilanteesta työntekijän kanssa ja tarvittaessa koko tiimin kanssa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma ja vaaratilanne käsitellään Pirhan ohjeiden mukaisesti. Ensisijaisesti toivotaan, että asiakas tai hänen omaisensa ottavat suoraan yhteyttä asiaa käsitelleeseen työntekijään, johtavaan sosiaalityöntekijään tai palvelupäällikköön. Esihenkilö keskustelee tilanteesta työntekijän kanssa ja tarvittaessa voidaan sopia epäasialliseksi koettua kohtelua koskeva keskustelu, jossa ovat mukana asiakas, työntekijä ja esihenkilö.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

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

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

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. 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 pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: Hallinnolliset asiakirjaprosessit (intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Palvelupäällikkö laatii vastauksen muistutukseen yhteistyössä johtavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostoon joko postitse tai asioimalla kirjaamossa:

Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere
Käyntiosoite: Biokatu 12 3.krs, 33520 Tampere
Kirjaamo on avoinna arkisin klo 9.00–14.30

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käydään läpi tiimipalavereissa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa.

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Henkilöstö

Hyvinvointialueella laaditaan vuosittain osana strategista suunnittelua laadullinen ja määrällinen henkilöstösuunnitelma. Rekrytointi perustuu laadittuun henkilöstösuunnitelmaan, joka sisältää yksikön henkilöstövoimavarojen kokonaissuunnitelman ja määrittelee peruslähtökohdat henkilöstön sisäiselle ja ulkoiselle rekrytoinnille sekä sisäisille siirroille. Henkilöstösuunnitelma on johdon keskeisin henkilöstövoimavarojen suunnittelun ja ohjauksen väline. (Henkilöstösuunnittelu - intra.pirha.fi)

Kommentoinut [A1]: lähde Intra Henkilöstöasiat

Gerontologisessa sosiaalityössä työskentelee:

johtava sosiaalityöntekijä, 11 sosiaalityöntekijää, 10 sosiaaliohjaajaa, palvelusihteeri. Määräaikaisissa työsuhteissa on sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun. (Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi)

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Hyvinvointialueen alkuvaiheessa esihenkilöiden työaikaa on kulunut runsaasti henkilöstön rekrytointiin, toiminnan alueelliseen organisointiin ja eri useiden asiakastietojärjestelmien käytöstä johtuviin käytännön järjestelyihin, selvittelyihin ja käyttöoikeuksien hakemiseen. Lukuisten rekrytointien loppuun saattamisen, yhtenäisiin toimintatapoihin siirtymisen ja yhteisen asiakastietojärjestelmän käyttöönoton kautta esihenkilöiden työaikaa aikaa vapautuu enemmän henkilöstön tukemiseen ja muuhun esihenkilötyöhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työntekijöiden valintaperusteita ovat sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukainen kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarvioinnin välineenä. Ansiovertailu tehdään kaikissa viran täytöissä. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista. (Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi).

Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, (tarvittaessa soveltuvuusarvioinnissa) saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. (Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi)

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on hyvä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Muuta kuin suomen kieltä käyttävien asiakkaiden kohdalla voidaan asiakastapaamisissa käyttää tarvittaessa tulkkipalvelua.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Rikosrekisteriote tulee tarkastaa ennen virkamääräyksen tekemistä.

Vakituisissa toimissa ja yli vuoden kestävissä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävissä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisen järjestämisestä. Vastuu perehdyttämisestä on kaikilla yksikön työntekijöillä. Yksikössä on laadittu perehdyttämisohjelma, jonka avulla kaikille uusille työntekijöille on mahdollista antaa yhdenmukainen perehdytys.

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjalla on otettu vuoden 2025 aikana käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto (Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Gerontologisessa sosiaalityössä valmistellaan Intron käyttöönottoa.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilöstöhallinnossa on valmisteilla täydennyskoulutussuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. (Verkkokoulutus - intra.pirha.fi)

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hyvinvointialueelle siirryttäessä vuonna 2023 kunnista siirtyi gerontologiseen sosiaalityöhön työntekijät, joiden tehtäväkuva oli selkeästi ollut ikääntyneiden palveluissa. Monissa kunnissa ikääntyneiden sosiaalityötä on aiemmin hoidettu jaetuissa tehtäväkuvissa. Silloisen aikuissosiaalityön tai vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän tehtäviin on kuulunut myös ikääntyneiden sosiaalityö. Tämän seurauksena gerontologiseen sosiaalityöhön ei siirtynyt kaikilta alueilta työntekijöitä ja henkilöstömitoitus on siten lähtökohtaisesti ollut riittämätön vastaamaan koko hyvinvointialueen ikääntyneiden sosiaalityön tarpeisiin. Riittävän henkilöstöresurssin turvaamiseksi on vuosien 2023–2024 aikana toteutettu useita selvityksiä henkilöstöresurssin korjaamiseksi, mm. Pikassoksen selvitys 2024.

Gerontologisen sosiaalityön yksikön henkilöstöresursseja on vahvistettu vuoden 2024 loppupuolella myönnettyjen ja vuoden 2025 aikana täytettyjen uusien virkojen (2 sosiaalityöntekijää, 7 sosiaaliohjaajaa) avulla. Uusien virkojen myötä on ollut mahdollista laajentaa gerontologisen sosiaalityön palvelualue toukokuusta 2025 alkaen koko Pirkanmaan alueen kattavaksi.

Nykyisen henkilöstöresurssin arvioidaan mahdollistavan sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin sekä sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelujen järjestämisen gerontologisen sosiaalityön asiakaskohderyhmään kuuluville henkilöille koko Pirkanmaan alueella, mutta resurssien riittävyyden turvaamiseksi tulee asiakaskohderyhmän olla huolellisesti määritelty.

Gerontologisen sosiaalityön yksikössä on otettu kesällä 2025 käyttöön työntekijäkohtaiset asiakastyön seurantataulukot, joiden perusteella on mahdollista tuottaa Tabu-raportointitietoa asiakasprosesseista (mm. asiakasmääristä sekä palvelutarpeen arviointien ja asiakkuuksien kestosta), mikä antaa mahdollisuuksia seurata systemaattisesti henkilöstöresurssin riittävyyttä suhteessa asiakastarpeisiin.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on

huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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.

Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ikäihmisten palveluissa eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. 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.

Gerontologisen sosiaalityön yksikön sosiaalityöntekijät toimivat omatyöntekijöinä asiakkaille, joilla on sosiaalityöntekijän tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella todettu olevan erityisen tuen tarve, ja joille on myönnetty asiakassuunnitelmaan perustuva sosiaalityön palvelu. Sosiaalityöntekijä vastaa asiakkaan palvelujen yhteensovittamisesta ja koordinoi monialaista yhteistyötä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Omatyöntekijöinä toimivat sosiaalityöntekijät vastaavat erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden monialaisen yhteistyön kokonaisuudesta ja yhteydenpidosta asiakkaan palveluihin osallistuvien toimijoiden kanssa. Sosiaaliohjaajat vastaavat yhteydenpidosta tuen tarpeessa olevien asiakkaiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palvelukokonaisuudesta pyritään muodostamaan asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Siihen tarvitaan toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku. Yhteistyötä ja tiedonkulkua toteutetaan asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa.

Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään huoli-ilmoituksella, mikä löytyy hyvinvointialueen Internet sivuilta: pirha.fi/huoli-ilmoitus. Ilmoitus voidaan tehdä kiireettömissä tilanteissa, kun henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan eikä henkilön suostumusta yhteydenottoon voida saada. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 & Vanhuspalvelulaki 980/2012). Kuka tahansa voi tehdä huoli-ilmoituksen täysi-ikäisestä henkilöstä - erityisesti ikäihmisestä. Laki kuitenkin velvoittaa eri viranomaistahoja tekemään ilmoituksen.

Pelastuslain (379/2011) mukaan hyvinvointialueen henkilöstön on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava hyvinvointialueen pelastusviranomaiselle, mikäli havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin.

Ilmoitus tehdään osoitteessa: Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi. Ilmoitusten pohjalta pelastuslaitos tekee yhteiskäyntejä kotihoidon ja/tai sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ja terveystarkastajien kanssa. Pelastuslaitos järjestää myös paloturvakoulutuksia kotihoidolle ja muulle kotikäyntejä tekevälle henkilöstölle.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Asiakkaiden kodin paloturvallisuutta ja onnettomuusriskiä arvioidaan kotikäynnillä. Tarvittaessa työntekijä ottaa yhteyttä pelastuslaitokseen ilmeisen palovaaran tai muun riskin vuoksi.

3.8 Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Gerontologisen sosiaalityön työtilat sijaitsevat Tampereella Sarviksen tiloissa, Sastamalassa TAYS:n tiloissa, Lempäälässä sote-keskuksen tiloissa, Ruovedellä terveysasemalla ja Virroilla asiakasohjauksen ja gerontologisen sosiaalityön yhteisessä toimistotilassa. Asiakaskäynneillä on henkilöstön käytettävissä paikantava Twig-hälytysjärjestelmä. Teknologisena kulunvalvonnan ratkaisuna työajan valvonnan välineenä on käytössä Nepton-sovellus.

3.9 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Lisätietoja: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Gerontologisen sosiaalityön työntekijät noudattavat kotikäynneillä Pirhan hygieniaohjeistuksia. (Hygieniahoitajat, Pirha).

Pirten tekemän työpaikkaselvityksen (2025) perusteella henkilöstön on mahdollista saada B-hepatiittirokotus.

3.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

Lisätietoja: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

3.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute -sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays-sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” -kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaat, omaiset ja yhteistyökumppanit antavat palautetta suoraan asiakastyötä tekeville sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille, jotka keskustelevat palautteen aiheena olevista kysymyksistä palautteen antajien kanssa. Tarvittaessa palaute viedään tiedoksi johtavalle sosiaalityöntekijälle tai ohjataan palautteen antajaa olemaan suoraan yhteydessä johtavaan sosiaalityöntekijään, joka keskustelee palautteen antajan kanssa. Palautetta otetaan vastaan myös hyvinvointialueen nettisivujen kautta. Palvelupäällikkö tai johtava sosiaalityöntekijä käsittelee palautteen asiaan liittyvän työntekijän tai tiimin kanssa. Palautteen antajalle annetaan kirjallinen vastaus.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja

potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittä toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Lisätietoja: Riskienhallinta – intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman (19.12.2022) mukaan omavalvontaan sisältyy:

- Riskienhallintasuunnitelma,
- Lääkehoitosuunnitelma,
- Asiakasturvallisuussuunnitelma,
- Perehdyttämissuunnitelma,
- Suunnitelma henkilöstön riittävästä määrästä ja toimintamalli erityistilanteisiin,
- Laiteturvallisuussuunnitelma
- Tietojärjestelmien turvallisuussuunnitelma on valmistelussa hyvinvointialueella
- Hygieniasuunnitelma

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden*.

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.

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

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

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

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

Lisätietoja: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Johtava sosiaalityöntekijä käsittelee gerontologisen sosiaalityön yksikköön kohdistetut HaiPro-ilmoitukset mahdollisimman pian niiden saavuttua. Hän huolehtii siitä, että kiireellistä reagointia vaativat korjaavat toimenpiteet välittömästi, hän konsultoi tarvittaessa turvallisuusasiantuntijoita ja ylempiä esihenkilöitä, ja suunnittelee ilmoitusten perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Yksikköön kohdistetut HaiPro-ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa 3 kk välein.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025).

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskienhallinnan työnjako

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).

Jokainen gerontologisen sosiaalityön työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Henkilöstö työskentelee hyvinvointialueella eri toimipisteissä, pääosin Tampereella, mutta myös Sastamalassa, Lempäälässä, Ruovedellä ja Virroilla.

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät pääosin kotikäyntejä mutta tarvittaessa he ottavat asiakkaita vastaan myös työpisteessään tai muussa sovitussa paikassa. Kotikäynnit tehdään tarvittaessa yhdessä työparin kanssa. Työntekijöille on järjestetty koulutusta haastavan asiakkaan kohtaamiseen. Henkilökunta käyttää työpaikalla sekä kotikäynneillä ja jalkautuessaan palveluyksiköihin hyvinvointialueen henkilökortteja.

Työntekijöille on järjestetty koulutusta tulipalotilanteissa toimimiseen. Kaikissa toimipisteissä on käytössä ensiapuvälineet.

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.

Psyykkinen hyvinvointi

Gerontologisen sosiaalityön yksikölle on nimetty työsuojeluvaltuutettu, jonka nimen työntekijät voivat tarvittaessa tarkistaa Pirhan intranetistä. Lisäksi henkilökunnan eri luottamusmiehet ovat käytettävissä. Henkilöstön työhyvinvointia seurataan työterveyshuollon toimesta ja työpaikkakäyntien yhteydessä kartoitetaan työskentelyvälineet ja varmistetaan hyvä

ergonomia. Työyhteisön omissa palavereissa on mahdollisuus purkaa kuormittavia ja haastavia työtilanteita. Työyhteisölle järjestetään työnohjausta.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Gerontolgisen sosiaalityön tunnistettuja riskejä ovat:

- Gerontologisessa sosiaalityössä on niukat henkilöstöresurssit. Tästä johtuen on mahdollista, että yksikön henkilöstö ei kaikissa tilanteissa suoriudu sosiaalihuoltolain mukaisista tehtävistä lain määrittelemissä aikarajoissa, joita ovat sosiaalihuoltolain mukaisten ilmoitusten käsitteleminen, palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelmien tekeminen ja päivittäminen. Seurauksena voi olla asiakkaiden arkielämän perusedellytyksien ja välttämättömän huolenpidon ja toimeentulon edellytyksien vaarantuminen. Toimenpiteenä on henkilöstöresurssin vahvistaminen asiakastarpeiden lisääntymisen myötä.
- Gerontologisessa sosiaalityössä on niukat henkilöstöresurssit. Tämän seurauksena on mahdollista, että työntekijät kokevat ajoittain psyykkistä kurmitusta ja eettistä stressiä. Palvelu viivästymisestä johtuva asiakkaiden tyytymättömyys saattaa aiheuttaa työntekijöihin kohdistuvaa henkistä väkivaltaa, ja jopa fyysisen väkivallan uhkaa voi olla. Toimenpiteenä on henkilöstöresurssin vahvistaminen asiakastarpeiden lisääntymisen myötä.
- Suojavarustus kotikäyntityössä on riittämätön. Seurauksena työntekijät saattavat levittää tuholaisia ja altistua tartunnoille, työntekijöiden omat jalkineet ja vaatteet saattavat mennä pilalle. Toimepiteenä kotikäyntityötä varten hankitaan tarkoitukseen

soveltuvia vaatteita, esim. helposti pestäviä päällysvaatteita ja jalkineita. Varusteiden pesumahdollisuus järjestetään.
- Tietoturvallisuuden vaarantuminen.
- Salassa pidettävien asiakastietojen vaarantuminen on mahdollista toimistotilojen (Sarvis) huonon äänieristyksen vuoksi. Toimepiteenä äänieristyksen parantaminen toimistotiloissa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014), mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta Pirha)

Ilmoitukseen tulee kirjata ilmoittajan nimi, yksikkö sekä tapahtuman kuvaus ja ajankohta.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Ensisijaisesti toivotaan palautetta annettavan suoraan asiakkaan kanssa asioineelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Palautetta voi antaa myös sähköisesti hyvinvointialueen internetsivuilta löytyvän Anna palautetta -kohdan kautta (Anna palautetta, Pirha). Palautekanavan kautta asiakkaat, läheiset ja kuntalaiset voivat antaa palautetta koko hyvinvointialueen toiminnasta. Ikääntyneiden palveluista annetaan palautetta yleisen palautelomakkeen kautta. 2. kohdan valikosta valitaan Sosiaalinen tuki, jolloin avautuu 3. valikko, josta valitaan Ikäihmisten ohjaus ja neuvonta. 4. avautuvasta valikosta valitaan palveluksi ikäihmisten neuvonta, ohjaus ja asiakasohjaus.

Hyvinvointialueelle on lisäksi nimetty lakisääteinen (Kuntalaki 410/2015) vanhusneuvosto varmistamaan ikääntyneen väestön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Vanhusneuvoston edustajia on mukana toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnittelevissa ja seuraavissa ryhmissä (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025).

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristöön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. 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.

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

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavat toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja käydään läpi tiimipalavereissa. Toimenpiteet kirjataan tiimipalaverin muistioon.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

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

4.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella on koko hyvinvointialueen laajuinen 12.12.2022 valmistunut valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelman yleisen osan päivittämisen koordinaatiosta vastaa konsernipalvelut ja valmiussuunnitelman hyväksyy Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Valmiussuunnitelman yleinen osa löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen internet- sivuilta Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa (pirha.fi)

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan valmiussuunnitelma on esitelty henkilöstölle lokakuussa 2025.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi tiimipalaverissa. Se tallennetaan yhteiseen kansioon, johon kaikilla työntekijöillä on pääsy. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vähintään kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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 ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilöt

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 28.11.2025
Palveluyksikön vastuuhenkilö Marita Pitkänen
Toimialuejohtaja Tuula Jutila



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.