Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Kotona asumista tukevien palvelujen 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 7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 10
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 11
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 19
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 21
3.6 Henkilöstö 22
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 24
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 25
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 27
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 28
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 30
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 31
3.13 Infektioiden torjunta 31
4 Omavalvonnan riskienhallinta 32
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 33
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 36
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 39
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 41
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 42
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 43
5.1 Toimeenpano 43
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 44
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 45

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

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Toimipisteet (ei asiakaspalvelupisteitä):

Tampere (Naulakatu 2, 3A krs. 33100 Tampere)

Virrat (Rinnetie 4, 34800 Virrat)

Mänttä-Vilppula (Hallituskatu 23b, 3.krs, 35700 Mänttä-Vilppula)

Kangasala (Pikonlinnantie 240, 1.krs, 36280 Kangasala, Artturintie 10 36220 Kangasala)

Kuhmoinen (Orivedentie 3, 17800 Kuhmoinen)

Lempäälä (Himminpolku 6 37500 Lempäälä)

Ruovesi (Ruovedentie 56 34600 Ruovesi)

Valkeakoski (Kirkkotie 8, Särpimäentie 27 37600 Valkeakoski,)

Pirkkala (Lehtimäentie 2 C, 33960 Pirkkala)

Nokia (Nokianvaltatie 25 A, 3.krs, 37100 Nokia)

Ylöjärvi (Kuusistontie 3, 33480 Ylöjärvi)

Sastamala (Itsenäisyydentie 2 B, 38200 Sastamala)
Hämeenkyrö (Tunnelikuja 1, 39100 Hämeenkyrö)
Parkano (Parkanontie 37, 39700 Parkano)

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty.
Kohderyhmänä ovat yli 18-vuotiaat asiakkaat, jotka tarvitsevat laajaa palvelutarpeen arviointia. Asiakkaina ovat kuitenkin pääsääntöisesti ikääntyneet.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueella Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen kohderyhmänä ovat yli 18-vuotiaat asiakkaat, jotka tarvitsevat kotiinsa sosiaalihuoltolain 36§ ja 37§ mukaista palvelutarpeen arviointia. Asiakkaina ovat kuitenkin pääsääntöisesti ikääntyneet. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen tehtävänä on arvioida asiakkaan palveluntarvetta hänen asuinympäristössään sekä etsiä ja järjestää yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa asiakkaan tarvitsemat palvelut. Tavoitteena on järjestää asiakkaan tarvitsemat palvelut oikea-aikaisesti. Palvelutarpeen arviointikäynnillä asiakasohjaaja havainnoi myös asiakkaan ympäristön turvallisuutta (esim. palovaroittimet) ja esteettömyyttä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella ensivaiheen alkukartoitusta toteuttavat Palveluneuvonta ja Lähitorit. Asiakas ohjataan kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaajaukseen yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, kun palveluneuvonnan tai lähitorin ammattilainen tunnistaa, että heidän tekemänsä ohjaus ja neuvonta ei ole riittävää vaan asiakas tarvitsee palvelutarpeen arviointia. Asiakasohjaaja toteuttaa palvelutarpeen arviointia, asiakkaan tilanteen mukaan, puhelimitse, kartoituskäynneillä asiakkaan kotona, hoitoneuvotteluissa sairaalan osastoilla, puhelimessa yhdessä toisen ammattilaisen kanssa, sekä osallistumalla kotihoidon kanssa yhdessä pidettäviin moniammatillisiin palavereihin.

Asiakasohjauksessa arvioidaan asiakkaan palvelutarve ja ohjataan hänet tarpeidensa mukaisten palvelujen piiriin. Palvelut voi järjestää joko Pirkanmaan hyvinvointialue itse, tai asiakas voidaan ohjata yksityisten palvelujen piiriin, joita voivat tuottaa joko yksityinen tai kolmannen sektorin toimija. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaajan keskeisiä tehtäviä ovat mm. palvelutarpeen arviointi, sekä asiakas- ja palveluohjaus, jotka sisältävät palveluihin liittyvää päätöksentekoa, moniammatillista asiakassuunnitelman tekoa, sekä palveluiden toteutumiseen liittyvää seurantaa ja arviointia. Rakenteellinen sosiaalityö on keskeistä asiakasohjaajan työssä. Asiakasohjaajan työ on moniammatillista yhteistyötä. Yhteistyötä tehdään asiakkaan ja mahdollisten asiakkaan läheisten kanssa, mutta myös mm. kotihoidon, omaisten, muiden asiakasohjausyksiköiden (esim. Omaishoidon - tai Asumispalvelujen asiakasohjaus), lähitorien, palveluneuvonnan, sairaaloiden, sekä sosiaalityön kanssa.

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 tämän elämän käännekohdissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon ja olemme sinua varten, elämän vuoksi.” (Pirkanmaan hyvinvointistrategia 2023–2025). Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen työyhteisön arvoina ovat: Avoimuus, luottamus, positiivisuus, arvostus ja rohkeus. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa päivitetään vuosittain huoneentaulu, joissa on kirjattuna yhdessä määritellyt työyhteisön, sekä esihenkilöiden lupaukset yhteisölle.

Palvelujen järjestämiseen liittyvä keskeinen lainsäädäntö ja säädökset:

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä (817/2015), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), Asiakasmaksulaki (939/2005), Hallintolaki (434/2003), Lastensuojelulaki (417/2007), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), vammaispalvelulaki (675/2023)

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 sosiaalipuolen ja terveystarkastajien kanssa. Pelastuslaitos järjestää myös paloturvakoulutuksia kotihoidolle ja muulle kotikäyntejä tekevälle henkilöstölle.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan asiakasohjauksen palvelupäällikön (Johanna Leisio), vastaavien asiakasohjaajien (Terhi Kallonen, Maria Lehtonen, Elina Lind ja Kirsi Tuominen) ja henkilöstön (asiakasohjaajat) yhteistyönä. Henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen myös kirjaamalla mm. riskien hallintaa, sekä asiakkaan

asemaan ja oikeuteen liittyviä asioita. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Johanna Leisio, puhelin 0500 766 378, johanna.leisio@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön palvelupäällikkö. 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. Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo 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).

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä siten, että asiakkaat, asiakkaan tukiverkosto ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

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.

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 (980/2012).

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuvasti, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan palvelu perustuu yksilöllisesti laadittuun suunnitelmaan, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Hyvinvointialueen

kotona asumista tukevien palvelujen arvioinnissa ja myöntämisen perusteissa käytetään RAI-arviointityökalua.

Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, kaikki tapahtumat raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään. Hyvinvointialueella on käytössä asiakasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu (HaiPro).

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen RAI-laatutavoitteeksi on valittu asiakkaan osallisuus, joka tarkoittaa asiakkaan osallistumista oman palvelutarpeensa arviointiin. Toisena RAI-laatutavoitteena seurataan sitä, kuinka suuri osuus asiakkaista on asettanut tavoitteen hoidolle ja palvelulle. Kolmantena tavoitteena seurataan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tehtyjen RAI Cha-kokonaisarviointien määrää. Tätä tavoitetta pystytään seuraamaan uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä. RAI-laatutavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain. Tulokset käydään läpi henkilöstön kuukausikokouksissa.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa valvotaan palvelutarpeen arviointikäyntien laatua myös sisäisillä arviointikokouksilla sekä parityöskentelyllä. Kirjaamisohjeilla ja niihin liittyvien fraasien käytöllä varmistetaan laadukas ja yhtenäinen asiakastietojärjestelmäkirjaaminen.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotona asumista tukevien palvelujen 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. Kotona asumista tukevin palvelujen asiakasohjauksen toimintayksikköä johtaa neljä vastaava asiakasohjaajaa, jotka toimivat lähiesihenkilöinä asiakasohjaajille.

Hoitoon tai palveluun liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittaminen ja käsittely ovat osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Omavalvonnan avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Asiakasohjaajilla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan vaaratapahtumista ja epäkohdista palveluissa.

Toimialajohtaja yhdessä palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa, vastaa hyvän hallintotavan toteutumisesta ja riskienhallinnan asianmukaisesta järjestämisestä. Vastaavat asiakasohjaajat varmistavat ohjeiden noudattamisen ja huolehtivat työntekijöiden osaamisesta, sekä velvollisuuksista. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa jokainen osallistuu valvontaan ilmoittamalla havaitsemistaan riskeistä ja poikkeamista. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäinen tarkastus arvioi riippumattomasti valvonnan ja riskienhallinnan toimivuutta, sekä esittää kehitysehdotuksia parannustoimenpiteiksi.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa on laadittu yksikkökohtainen Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian mukainen osaamisen kehittämissuunnitelma, jonka mukaisesti asiakasohjaajien ammattitaitoa ja osaamista tuetaan, kehitetään sekä päivitetään.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Asiakasta ja potilasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta 604/2022) Palvelut on toteutettava niin,

että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 28.12.2012/980).

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, ohjataan asiakasta olemaan ensisijaisesti yhteydessä kotona asumista tukevien palveluiden asiakasohjaukseen. Asiakas voi myös antaa suoraan palautetta häntä palvelleelle tai hoitaneelle yksikön henkilökunnalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla voi myös täyttää sähköisen palautelomakkeen (Palaute - pirha.fi).

Mikäli keskustelu ei tuo ratkaisua asiakkaan asiaan, voi asiakas tehdä muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti OmaPirha-palvelussa tai tulostettavalla muistutuslomakkeella ja lähettää sen Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon (PL 272, 33101 Tampere). Muistutukseen vastataan asiakkaalle kirjallisesti.

Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä kantelu, jos hän on tyytymätön sosiaali- tai terveydenhuollossa saamaansa palveluun tai hoitoon. Valvontaviranomaiselle voi tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista tai lainvastaisesta menettelystä. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta, mutta kannella voi myös toisen puolesta. Jos kantelun tekee toisen puolesta, tulee mukaan liittää esimerkiksi valtakirja. Kantelun voi tehdä vain yhdelle viranomaiselle samaa asiaa koskien. Kanteluviranomaiset eivät pääsääntöisesti tutki kanteluita, jotka koskevat kahta vuotta vanhempia asioita.

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, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai

sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat muun muassa 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 muun muassa muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma ja vaaratilanne käsitellään Pirhan ohjeiden mukaisesti. Ensisijaisesti toivotaan, että asiakas tai hänen omaisensa ottavat suoraan yhteyttä asiaa käsitelleeseen työntekijään, vastaavaan asiakasohjaajaan tai palvelupäällikköön. Työntekijä tekee ilmoituksen omalle esihenkilölleen havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoituksia epäasiallisesta kohtelusta tehdään myös muille tahoille, kuten poliisi.

Asiakasohjaajan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäädösten estämättä esihenkilölleen, tai häntä sijaistavalle, 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. Mahdolliset muistutukset, valitukset, HaiPro-järjestelmään kirjatut havainnot, huoli-ilmoitukset ja sekä annettu palaute käsitellään niille asetettujen aikamääreiden rajoissa, kuitenkin ilman asiatonta viivettä. Asia keskustellaan myös työyhteisössä, tarvittaessa ylempien tahojen ja/tai asiakkaan/omaisen kanssa, myös opiksi ottamisen näkökulmasta. Yhteistyötä tehdään mm. työsuojelun ja gerontologisen sosiaalityön kanssa.

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. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) 9 §:ssä säädetään itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa.

Mikäli täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Esimerkiksi 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)

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 2000/812). Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ohjaamalla asiakas tekemään hoitotahto, jotta 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).

Asiakkaan RAI-toimintakykyarvioinnissa on asiakkaan palvelutarpeen arviointiin osallistumista koskeva kohta. Tämä osallisuus tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja on myös yksi asiakasohjauksen seurattavista laatutavoitteista.

Asiakasohjauksessa asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan kotikäynnillä siten, että asiakas on mukana arvioinnissa ja asettaa kykynsä mukaan tavoitteita hoidolleen. Kotikäynneille hankitaan tarvittaessa asiakkaan kieltä taitava tulkki, jotta voidaan varmistua siitä, että asiakas ymmärtää mistä on kyse ja hänen oma näkemyksensä saadaan tietoon. Omaiset ja muut läheiset voivat osallistua asiakassuunnitelman laatimiseen asiakkaan toiveen mukaisesti. Asiakasta koskevat dokumentit ja laskut postitetaan aina ensisijaisesti asiakkaalle itselleen. Asiakkaan suostumuksella hänen asioitaan hoitava läheinen voidaan muuttaa asiakkaan pääpostin saajaksi, vaikka hän ei olisi virallinen edunvalvoja. Asiakasohjaajat pohtivat lähes päivittäin itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita ja näistä keskustellaan yhdessä säännöllisesti mm. tiimien palavereissa.

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi) Asiakasohjaaja kirjaa asiakkaan toiveet ja tavoitteet tiedoksi asiakastietojärjestelmään sovitun käytännön mukaisesti tiedoksi hoitoon osallistuville tahoille. Asiakasohjaaja voi toimia asiakkaan tukena pohdinnoissa, mutta asiakkaalla on täysi vastuu oman elämänsä ratkaisuista. Tämä on huomioitu asiakasohjaajien kirjaamisohjeessa. Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään, tai varallisuuttaan, koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Asiakasohjaajalla on velvollisuus ottaa asia puheeksi, mikäli tunnistetaan asiakkaan edunvalvonnan tarve. Mikäli lääkäri on todennut, ja asian kirjannut asiakkaan tietoihin, ettei asiakas ole kykenevä päättämään omaan hoitoonsa, tai turvallisuutensa, liittyvistä asioista, voidaan joissakin tilanteissa joutua toimimaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavasti.

Palvelujen myöntämisen edellytykset ja perusteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen Aluehallitus päättää palvelujen myöntämisen edellytyksistä ja perusteista, niistä poikkeamisesta, ja palvelujen mahdollisesta päättämisestä. Määritellyillä palvelujen myöntämisen perusteilla pyritään turvaamaan asiakkaiden palvelujen saannin mahdollisimman hyvä tasapuolisuus, yksilölliset tilanteet kuitenkin huomioiden. Pirkanmaan hyvinvointialueella kotona asumista tukevien palvelujen myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaalihuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella palvelutarpeen alkukartoitusta toteuttavat palveluneuvonta ja lähitorit. Asiakas ohjataan kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaajalle yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, kun palveluneuvonnan, tai lähitorin ammattilainen tunnistaa, että asiakas saattaa tarvita esimerkiksi säännöllistä kotihoitoa, tai ympärivuorokautista hoitoa. Asiakasohjaaja tekee palvelutarpeen arviointia puhelimitse, kartoituskäynneillä asiakkaan kotona, hoitoneuvotteluissa sairaalan osastoilla, puhelimessa yhdessä toisen ammattilaisen kanssa, sekä osallistumalla kotihoidon kanssa yhdessä pidettäviin moniammatillisiin Tarmo-palavereihin (Toimintakyvyn ARviointi MOniammatillisesti)

Asiakasohjauksessa arvioidaan asiakkaan palvelutarve ja ohjataan hänet tarpeidensa mukaisten palvelujen piiriin. Palvelut voi järjestää joko Pirkanmaan hyvinvointialue itse, tai asiakas voidaan ohjata yksityisten palvelujen piiriin, joita voivat tuottaa joko yksityinen tai kolmannen sektorin toimija.

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle uudelle asiakkaalle tehdään asiakasohjauksesta palvelutarpeen kartoitus, sekä RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Sairaalasta kotiutuvalle asiakkaalle voidaan tehdä palvelutarpeen arviointi yhdessä toisen sote-alan ammattilaisen kanssa. Asiakasohjaaja arvioi asiakkaan tarpeita RAI-arvion, palvelujen myöntämisen perusteiden, sekä omien havaintojensa avulla. Palvelutarpeen arvioinnista, sekä tilapäisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa ikäihmisten kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaaja.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa asiakas itse, sekä tarvittaessa omainen, osallistuu myös palvelutarpeen kartoituskäynnillä tehtävän RAI-toimintakykyarvion tekoon. Asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

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. Mikäli asiakkaalla on useita palveluja, nimetään asiakkaan tilanteen parhaiten tuntema taho. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakkaan omatyöntekijä on heidän alueensa kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaaja. Tarpeen mukaan omatyöntekijäksi voidaan nimetä toinen asiakasohjaaja, esimerkiksi heidän alueensa asiakasohjaajan ollessa esteellinen toimimaan asiakkaan omatyöntekijänä. Erityisen tuen tarpeessa olevalle asiakkaalle omatyöntekijäksi nimetään gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijä, ja kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaaja on tuolloin hoidettavan vastuutyöntekijä. Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen toimialueella on valmisteltu käsikirja omatyöntekijän tehtävän määrittelystä ja työnjaosta eri toimijoiden välillä.

Omatyöntekijän tehtäviin kuuluu:

- Asiakkaiden palveluntarpeen arviointi (RAI-toimintakykyarviointi)
- Asiakkaan palveluiden järjestäminen ja koordinointi
- Viranhaltijapäätösten teko
- Asiakassuunnitelman laatiminen ja päivittäminen yhdessä asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa.
- Monialainen-yhteistyö asiakkaan asioissa muiden yhteistyötahojen kanssa
- Ensiarviointiimistä ohjautuvien huoli-ilmoitusten käsittely

Huoli-ilmoitus

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. Asiakasohjaajat käyttävät huoli-ilmoitusten sijaan viranomaisille tarkoitettuja sovittuja ilmoitusväyliä, esim. gerontologisen sosiaalityön konsultointikanava.

Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmasta säädetään Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Asiakasohjaaja laatii palvelutarpeen arvioinnin jälkeen yhteistyössä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman. Asiakkaan toivoessa suunnitelman tekoon voivat tarpeen mukaan osallistua myös asiakkaan läheiset tai muut hyvinvointialueen työntekijät tai asiantuntijat. Asiakassuunnitelmaa päivitetään tilanteen muuttuessa.

Toimintakyvyn arvioinnissa käytettävät mittarit

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.). Asiakkaiden arviointi yhdenmukaisesti RAI-välineellä luo pohjan tavoitteelliselle ja suunnitelmalliselle hoidolle ja palveluille, joilla vastataan asiakkaiden tarpeisiin (THL). RAI-osaaminen ja sen ylläpitäminen tulee olla jatkuvaa. Arviointi perustuu aluehallituksen 15.1.2024 § 12 vahvistamiin myöntämisen perusteisiin.

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 / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

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

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

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

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi

Lisätietoja: Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto

Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa palvelupäällikkö huolehtii, 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. 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. Asia keskustellaan myös työyhteisössä, tarvittaessa ylempien tahojen ja/tai asiakkaan/omaisen kanssa, myös opiksi ottamisen näkökulmasta.

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.

Asiakasohjaajat saavat usein suoran palautteen asiakkailta ja/tai omaisilta jo tehdessään kartoituskäynnin asiakkaan luona tai sitten puhelimitse. Palautteet saattavat tulla myös esihenkilöille puheluina. Asiakkaan ja hänen läheistensä on mahdollisuus tehdä myös saamastaan palvelustaan kirjallinen muistutus. Tästä lisää kohdassa 3.4 Muistutukset ja kantelut. Asiakasohjauksessa palautetta kerätään myös vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. Asiakasohjauksessa on käytössä Roidu-järjestelmä asiakaspalautteen keräämiseen, jonka avulla asiakasohjaajat keräävät palvelutarpeen arviointikäynnistään palautteen kosketusnäyttölaitteen avulla. Roidu- järjestelmän avulla kerättävästä asiakaspalautteiden kysymyksien vastauksista muodostuu NPS- suosittelumittari. NPS-osuudella kuvataan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin. Asiakkaat voivat myös antaa palautetta Pirhan julkisten internetsivujen kautta sähköisesti kohdasta Anna palautetta- kohdan kautta (pirha.fi/palaute). Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat, sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Lisäksi säännöllisen kotihoidon asiakkaille tehdään kansallinen THL:n ”Kerro palvelustasi”- kysely joka toinen vuosi, josta voi myös nousta palautetta kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaukselle. Kaikki palautteet

käsitellään säännöllisesti eri alueiden yhteisissä tiimipalavereissa sekä tarvittaessa vielä laajemmin koko alueella.

Henkilöstöllä on mahdollisuus valmentavan työotteen mukaisesti jatkuvaan palautteenantoon, johon kannustetaan arjessa. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjalla on käytössä sähköinen aloitelaatikko, johon henkilöstö voi esittää kehittämisideoita ja parannusehdotuksia arjen työhön.

3.6 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa työskentelee yksi palvelupäällikkö, neljä vastaavaa asiakasohjaajaa, sekä yhteensä 60 vakituisessa virassa toimivaa asiakasohjaajaa. Yksikkö kattaa koko Pirkanmaan hyvinvointialueen, joka koostuu 23 kunnasta. Palvelupäällikkönä toimii Johanna Leisio. Yksikkö on jaettu alueisiin, joissa esihenkilöinä toimivat vastaavat asiakasohjaajat: Janita Korpi/Etelä (Pirkkala, Vesilahti, Lempäälä, Kangasala, Pälkäne, Akaa, Urjala, Valkeakoski, Kuhmoinen), Elina Lind/Länsi: Sastamala, Punkalaidun, Nokia, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Ylöjärvi, Tampere Läntinen), Terhi Kallonen/Pohjoinen 1: Tampere Eteläinen, Tampere Kaakko, Tampere Keskusta), sekä Kirsi Tuominen/Pohjoinen 2: Mänttä, Vilppula, Juupajoki, Virrat, Ruovesi, Visuvesi, Parkano, Kihniö, Orivesi, Tampere Koillinen).

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Virkaan valitulta vaaditaan myös työhön tuloon liittyvä terveystarkastus, sekä lausunto kelpoisuudesta virkaan. Virkavalinta on ehdollinen ennen näiden asiakirjojen esittämistä. Asiakasohjaajalta edellytetään soveltuvaa sosiaali- ja terveysalan alempaa ammattikorkeakoulututkintoa. Sijaisia asiakasohjaajilla

on pääsääntöisesti vuosilomien, sekä perhevapaiden aikaan. Viransijaisena asiakasohjauksessa voi toimia myös sosiaali- ja terveysalan alempaa ammattikorkeakoulua opiskeleva henkilö, jollei ole saatavilla tutkinnon suorittanutta ammattilaista tehtävään. Opiskelijoilla tulee olla riittävä osaamistaso asiakasohjauksen työhön, ja sitä arvioidaan yksilökohtaisesti vastaavien asiakasohjaajien toimesta sijaisuuteen harkittaessa.

Vakituisiin virkoihin ja sijaisuuksiin valittavilta henkilöiltä varmistetaan riittävää osaamista ja sopivuutta tehtävään pisteyttämällä hakijoita rekrytointivaiheessa. Valintaperusteilla asetetaan samantasoisia hakijoita keskinäiseen järjestykseen pisteyttämällä suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja yksilöllisiä kehittämistarpeita arvioiden. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarvioinnin välineenä. Ansiovertailu tehdään kaikkien haastatteluun kutsuttujen kesken. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta, tiedoista ja taidoista. Soveltuvuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin, sekä toimintaa ohjaaviin eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, (tarvittaessa soveltuvuusarvioinnissa) saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito.

Vakituisissa viroissa ja yli vuoden kestävissä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävissä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta. Virkavalinta on ehdollinen, kunnes valittu esittää työhöntulotarkastuksesta saamansa todistuksen, että on tehtävään kelpoinen.

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

Ei koske yksikköä.

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

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.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa toimintaa johdetaan tiedolla. Tietoja kerätään mm. asiakas- ja kartoituskäyntimääristä. Tarvittaessa henkilöstöä siirretään alueelta toiselle. Tiimikohtaisesti on sovittu akuuttien poissaolojen sijaistamiseksi tietyt työparit. Työtehtävien rajaamisesta poikkeustilanteissa on annettu omat ohjeensa, jolloin priorisoidaan sekä oman että työparin koko alueen asiakkuudet ja vastataan asiakkaiden tarpeisiin kiireellisyys jokaisen kohdalla arvioiden. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaukseen ei ole määritelty henkilöstömitoitusta, esim. asiakasmäärä / asiakasohjaaja.

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. Akuutit ja lyhytaikaiset sijaisuudet (2 vko) hoidetaan oman työn

ohessa toisten asiakasohjaajien toimesta. Avoimet virat laitetaan aina julkiseen rekrytointiin.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: Monialainen yhteistyö

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

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

Ikäihmisten ja vammaisten palveluissa eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. vammaispalvelujen, terveydenhuollon avopalveluiden 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.

Kotihoidon asiakkaiden tiedonkulun kivijalka on TARMO-palaverit. Kotihoidon henkilöstön kanssa arvioidaan arviointijaksolla olevien asiakkaiden sekä muiden säännöllisessä kotihoidon asiakkuudessa olevien moniammatillista arviota tarvitsevien asiakkaiden toimintakykyä ja palvelutarvetta TARMO- palavereissa (**T**oteutamme **A**rvioinnin **MO**niammatillisesti). TARMO-palavereihin kutsutaan asiakkaan tarvetta vastaavat ammattilaiset paikalle, kuten esimerkiksi fysioterapeutti, vammaissosiaalityöntekijä, suuhygienisti tai gerontologinen sosiaalityöntekijä. TARMO-palaverit toteutuvat joka viikko kotihoidon tiimien/alueiden tai kuntien mukaisesti. Tiedonkulku toteutuu myös tietojärjestelmissä eri viesti- toimintojen avulla sekä tarvittaessa myös sähköpostitse ja puhelimitse.

Yksikölle on kehitetty erilaisia yhteistyön prosesseja myös muiden toimijoiden kuten vammaissosiaalityön tai gerontologisen sosiaalityön kanssa, jolloin yhteisten asiakkaiden palvelutarpeen arviointi toteutuu asiakkaan tarvitsemalla tavalla ja yhteistyö toimijoiden välillä on varmistettu.

Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä moniammatillisen työskentelyn mallina Minun tiimini- toimintamalli, jota hyödynnetään asiakkaiden monialaisten tilanteiden hoidossa. Minun tiimini- toimintamallista löytää lisätietoja Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Asiakasohjaajille on osoitettu yleensä oman kuntansa tai lähikunnan alueella oleva toimipiste. Kaikilla asiakasohjaajilla ei ole omaa työhuonetta, vaan se jaetaan useamman asiakasohjaajan kesken. Asiakasohjaajilla saattaa olla yhteisiä toimistotiloja muiden toimijoiden kuten omaishoidon asiakasohjauksen tai gerontologisen sosiaalityön kanssa. Jokaisen yksikön työntekijöillä on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Asiakkaiden tietoja ei säilytetä näkyvillä. Toimipisteissä suoritetaan säännöllisin väliajoin tietosuoja- ja tietoturvakävely.

Asiakkaat eivät asioi asiakasohjaajien toimipisteissä. Asiakasohjaajilla on työpisteissään oma kulunvalvonta. Tilojen hallinnasta, vuokrauksesta ja ylläpidon palveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistönhallinta ja tilapalvelut. Tilojen vikatilanteissa viestitään Paketti- palvelutilauksen kautta oikealle taholle virka-aikana. Virka-aikojen ulkopuolella erilaiset vika- ja häiriötilanteiden ilmoitukset osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen valvomo- ja turvapalveluiden vastuuyksikköön Monivalvomoon. Toimitilat on kartoitettu erillisessä Työnvaarojen arviointi / Granite -järjestelmässä, joka päivitetään tarpeen mukaan, ja vähintään vuosittain.

Lääkinnälliset laitteet

Ei koske yksikköä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

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.

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa ovat käytössä OMNI-, Mediatri- ja Saga-, sekä Lifecare-asiakastietojärjestelmät. Sosiaalihuollon yhteiseen asiakastietojärjestelmään Sagaan ollaan siirtymässä tämän hetken arvion mukaan vuoden 2026 aikana. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus siirtyy yhteisen asiakastietojärjestelmän käyttäjäksi yhdessä samanaikaisesti kotihoidon ja yhteisöllisen asumisen kanssa, jonka aikataulutus on sidottu yhteen koko Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän hankinnan ja käyttöönoton kanssa.

Jokaisen työntekijän perehdytykseen kuuluu tietojärjestelmään perehtyminen. Uusien ominaisuuksien tai muutosten tullessa tietojärjestelmään koulutetaan henkilöstöä näiden ominaisuuksien osalta. Lisäksi tietojärjestelmien käyttöön on saatavilla ohjeistukset Pirkanmaan hyvinvointialueen intrassa sekä yksikön omalla teams-kanavalla. Myös muiden käytettävien ohjelmistojen kuten Oiman käyttöön on saatavilla tarpeen mukaan koulutusta hyvinvointialueen sisäisesti ja tarvittaessa ohjelmien tuottajalta voidaan pyytää lisäkoulutusta, mikäli se nähdään työntekijöille tarpeelliseksi.

Tietojärjestelmien poikkeamista ilmoittaminen käydään perehdytyksessä huolellisesti työntekijöiden kanssa läpi. Tietojärjestelmien käyttöön ja häiriöihin saadaan tukea Pirkanmaan hyvinvointialueen tietojärjestelmien tukikanavilta, jonne voidaan olla yhdessä sähköpostitse tai puhelimitse. Tietojärjestelmien poikkeamista velvoitetaan ilmoittamaan myös omalle esihenkilölle, joka tarvittaessa ohjaa työntekijää oikeaan toimintatapaan tilanteessa.

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.

Tietoturvallisuuden häiriöiden ilmoittaminen käydään perehdytyksessä huolellisesti työntekijöiden kanssa läpi. Lisäksi tietoturvahäiriöistä löytyy kattavat ohjeistukset Pirkanmaan hyvinvointialueen intrasta ja niitä kerrataan henkilöstön kanssa säännöllisesti. Tietoturvahäiriöistä velvoitetaan ilmoittamaan myös omalle esihenkilölle, joka tarvittaessa vielä kertaa ohjeet työntekijän kanssa ja ohjaa oikeaan toimintaan.

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: Tietosuoja - pirha.fi

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Yksikössä tietosuoja- ja tietoturvaohjeet, sisältäen asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä. Kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijöille on pakollista suorittaa tietosuojan ja tietoturvan Moodle- kurssi, jossa paneudutaan muun muassa henkilötietojen käsittelyyn. Tietosuojan ja tietoturvan Moodle- kurssi uusitaan vähintään 2 vuoden välein. Lisäksi henkilötietojen käsittelystä ja muusta tietosuojan- ja tietoturvan aihealueista kuten tietoturvaloukkaustilanteet löytyvät ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueen intrasta, johon kaikilla työntekijöillä on pääsy ja mahdollisuus kerrata ohjeistuksia.

Yksikössä on myös jokaisen työntekijän pakollista suorittaa sosiaalihuollon kirjaamisen Moodle- kurssi sekä Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat- verkkokurssi Kanta- verkkokoulussa, jotka ohjaavat työntekijöiden kirjaamista. Asiakastietojärjestelmän yhtenäistymisen myötä on laadittu tarkemman tason ohjeistukset työntekijöille kirjaamista varten ja tietojärjestelmä itsessään myös ohjaa työntekijän kirjaamista. Asiakastietojärjestelmän yhtenäistymisen myötä siirrytään rakenteiseen kirjaamiseen. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen Teamsista löytyy Sosiaalihuollon kirjaamisen tiimi, johon työntekijöillä on pääsy tiedon ja opin lisäämiseksi.

Jokaisella asiakkaalla tai hänen edustajallaan on mahdollisuus tehdä tietojen tarkastus- tai oikaisupyyntö vapaamuotoisesti, paperilomakkeella kirjepostina tai vahvasti tunnistautuneena Pirkanmaan hyvinvointialueen digitaalisessa asioinnissa (OmaPirha).

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon professiojohtaja antaa ohjeet sosiaalihuollon asiakirjojen käsittelystä. Esihenkilöt huolehtivat ohjeiden noudattamisesta.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

Ei koske yksikköä.

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

Asiakasohjauksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia. Esihenkilö vastaa, että yksikössä toimitaan annettujen ohjeistuksien mukaisesti ja työntekijät tietävät oikeat toimintatavat. Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajat ovat asiantuntijoita ja hyödynnettävissä yksikön hygienia-asioissa.

Asiakasohjaajat huolehtivat asiakkaita tavatessaan asiallisesta käsihygieniasta sekä käyttävät tarvittaessa maskeja sekä muita mahdollisia suojaimia esimerkiksi tossunsuojia. Hyvällä käsihygienialla ja suojainten käytöllä ehkäistään infektioiden ja tarttuvien tautien leviäminen. Yksikössä ei velvoiteta rokotusten ottamiseen, mutta influenssarokotuksen ottamista suositellaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Mahdollisista uusista päivittyneistä hygieniaohjeista informoidaan työntekijöitä esihenkilön toimesta sähköpostitse ja viikkopalavereissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat kaikkien työntekijöiden löydettävissä internetsivuilla. Asiakasohjauksen yleisten tilojen siivous on järjestetty toimipistekohtaisesti. Säännöllisestä siivouksesta yksikön toimipisteissä huolehtii Pirkanmaan hyvinvointialueen siivouspalvelun tuottajat.

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

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 kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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).

Riskienhallinnassa tulee ottaa huomioon muun muassa työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet, joilla voi olla vaikutusta palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuuteen, sekä terveydensuojelulain (763/1994) mukainen velvollisuus tunnistaa toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksessa on nimetty turvallisuusyhdyshenkilöt.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaajat hyödyntävät näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi (Pirhan turvallisuuslupaus). 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)

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

Hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite. Asiakasohjauksessa Granitea päivitetään ja hyödynnetään riskien tunnistamisessa, ja sen avulla arvioidaan riskien vaikutusta palvelutoimintaan. Graniten päivittämisestä vastaavat asiakasohjauksen esihenkilöt yhdessä henkilöstön kanssa.

Asiakasohjauksen tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- yksin työskentely, etätyö
- kotikäynnit
- fyysinen kuormittuminen, esim. toimistotyö ja liikkuminen, liikenne, sää- ja keliolosuhteet
- virheet asiakkaan palvelu-ja hoitosuunnitelman muuttamisen yhteydessä palvelutarpeen muuttuessa
- Tietosuoja/-turvallisuuden vaarantuminen postitettaessa runsaita määriä päätöksiä asiakkaille
- osaavan henkilöstön saatavuus

- ajoittainen psykososiaalinen ja/tai eettinen kuormittuminen esim. työn runsaan määrän takia (esim. sairauspoissaolot, palvelujen myöntämisperusteiden ja maksujen, sekä suojaosuuden muuttuminen)

Virkavastuulla työskentelevät asiakasohjaajat saattavat kohdata epäasiallista kohtelua omaisilta ja asiakkailta. Asiakkaiden kotiympäristö voi aiheuttaa vaaratilanteita, koska asunnot saattavat olla epäsiistejä ja täynnä tavaraa. Asunnoissa voi myös olla terveydelle vaarallisia (esim. home, pöly, kemialliset aineet), tai allergisoivia, aineita. Vaaratilanteita voivat aiheuttaa myös asiakkaiden lemmikkieläimet. Asiakkaiden sairaudet voivat aiheuttaa tartuntavaaran, tai muita vaaratilanteita (esim. muisti- ja mielenterveyssairaudet). Siirryttäessä asiakaskäynneille altistutaan liikenteen ja liikkumisen vaaroille, sää- ja keliolosuhteille. Repussa voi painaa paljon, sillä mukana on paljon tavaraa, esim. tietokone ja esitteitä. Etätyössä riskinä ovat yksinäisyys, ja esim. työyhteisön tuen puuttuminen, sekä huonon ergonomian aiheuttamat ongelmat. Toimistotyön riskinä on fyysinen kuormitus.

Sosiaali- ja terveysalalla on haasteita löytää päteviä sijaisia. Tämä koskee myös asiakasohjausta ja aiheuttaa ajoittain resurssivajetta. Yksikössä käytännön harjoitteluaan tehneitä opiskelijoita, joille työ ja toimintatavat ovat tulleet jo tutuiksi, pyritään saamaan sijaisiksi. Siirtyminen hyvinvointialueelle on ollut haasteellista, toimintatapojen muutokset, sekä uudet ohjeistukset ovat lisänneet muutosvaiheessa työn määrää ja eettisen kuormituksen riskiä. Vaarana on työntekijöiden kuormittuminen ja työssä uupuminen, mutta myös asiakkaiden palvelujen järjestämisen viivästyminen.

Riskejä arvioidaan ja niihin pyritään varautumaan ennakolta. Kotikäyntejä tehdään tarvittaessa parityönä, tai yhdessä vartijan kanssa. Palvelutarpeen arviointia tehdään myös puhelimitse. Tilanteiden vaatimia suojaimia, esim. suojatossuja ja maskeja, käytetään tarvittaessa asiakaskontakteissa. Lemmikit pyydetään pitämään esim. kytkettyinä, tai toisessa huoneessa, käynnin ajan. Työnmäärää pyritään tarpeen mukaan tasaamaan, sekä järjestämään esim. kesän vuosilomiin sijaiset. Toimistotyön kuormitusta pyritään ehkäisemään ergonomialla (valaistus, säädettävä työpöytä ja -tuoli, tauotus, päätelasit). Yhteistyötä tehdään työterveyden ja esim. työfysioterapeutin kanssa. Varhaisella puuttumisella, sekä työtehtävien jakamisella, pyritään ehkäisemään työssä kuormittumista. Uhka- ja vaaratilanne ohjeistuksesta muistutetaan, ja sitä

kerrataan. Se on sisällytetty myös perehdytysohjelmaan. Haastavien tilanteiden kohtaamisiin järjestetään myös koulutusta.

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

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**.** Yksikössä muistutetaan asiakasohjaajia ilmoitusvelvollisuudesta uusien työntekijöiden perehdytyksessä, sekä työhön kuuluvissa säännöllisissä palavereissa.

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, sekä tapahtumat. Toimialueen johtoryhmä käsittelee ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan kaksi kertaa vuodessa. Hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite.

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

Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Esihenkilö 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.

Asiakkaan palveluun, hoivaan tai hoitoon, liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta, tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu. Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

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 Granite turvallisuustason ja - riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, sekä turvallisuutta parantavien ja kehittävien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Jokainen kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen henkilöstö työskentelee hyvinvointialueella eri toimipisteissä.

Työntekijöille on järjestetty koulutusta haastavan asiakkaan kohtaamiseen, sekä turvallisuuskoulutusta kotikäyntejä varten. Henkilökunta käyttää työpaikalla, sekä kotikäynneillä ja jalkautuessaan palveluyksiköihin, hyvinvointialueen henkilökortteja.

Työntekijöille on järjestetty koulutusta erilaisissa hätätilanteissa ja tulipalotilanteissa toimimiseen. Kaikissa toimipisteissä on käytössä ensiapuvälineet. Työssä esiintyviä riskitekijöitä pyritään vähentämään ennakolta järjestämällä henkilöstölle ja esihenkilöille aiheesta koulutusta, sekä tekemällä yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten työsuojelun ja turvallisuussuunnittelijan kanssa. Epäkohtiin puututaan nopeasti. Turvallisuusasiat otetaan huomioon myös koulutussuunnitelmassa ja perehdytyksessä.

Koko asiakasohjauksen vastuualueelle on perustettu oma Turvallisuustyöryhmä, joka myös käsittelee työssä ilmenneitä riskejä, ja mm. muistuttaa työntekijöitä turvallisuuteen liittyvistä asioista, sekä välittää tietoa havaituista riskeistä ja epäkohdista palvelulinjan johdolle.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

Riskienhallinnan raportointi

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, sekä tapahtumat. Tarvittaessa ilmoitetaan asiasta myös työterveyshuoltoon. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, työterveys). Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten, sekä työntekijöiden kanssa. Esihenkilö vastaa myös tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä.

Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esim. tietosuoja- ja työsuojeluvaltuutettu), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä

henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta, sekä seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava palvelupäällikkö yhdessä esihenkilöiden kanssa seuraa HaiPro ilmoituksia ja tuottaa ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

Osaamisen varmistaminen

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Henkilökunnalla on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa arkea. Asiakasohjauksen yksiköissä käytetään Granite- työn vaarojen arviointityökalua, sekä HaiPro-ohjelmaa. Graniteen työn vaarat päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. HaiPro-ohjelmassa jokainen työntekijä tekee itse ilmoituksen vaaratapahtumista, läheltä piti tilanteista, sekä työtapaturmista. Uusien työntekijöiden, sijaisten ja pitkään työstä poissaolleiden perehdytykseen on laadittu oma ohjelmansa, Intro.

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

Jokainen työntekijä on itse vastuussa omasta ja muiden työturvallisuudesta. Jokaisella on velvollisuus havainnoida ja ilmoittaa turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä/asioista. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan, sekä toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. (Suunnitelma asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä laadunhallinnasta vuodelle 2023).

Esihenkilö seuraa HaiPro-ilmoitusten määrää korjaavien toimenpiteiden jälkeen. Esihenkilö käy keskustelua henkilökunnan kanssa korjaavien toimenpiteiden vaikutuksesta. Työntekijöiden riskienhallinnan osaamista varmistetaan kertaamalla ja

perehdyttämällä työntekijöitä riskienhallintaan liittyvissä asioissa. Sovituista muutoksista työskentelyssä, sekä korjaavista toimenpiteistä, tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostilla, sekä yhteisissä palavereissa. Tarpeen mukaan asiasta laaditaan oma tiedote. Asiakasohjauksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen erillisiä ohjeistuksia mm. hygieniaan ja uhka-sekä vaaratilanteisiin liittyen. Esihenkilö vastaa, että yksikössä toimitaan annettujen ohjeistuksien mukaisesti ja työntekijät tietävät oikeat toimintatavat.

Työntekijöille järjestetään koulutusta mm. Uhka- ja vaaratilanteisiin, Haastavien tilanteiden kohtaamiseen, sekä erilaisia perustehtäviin liittyviä koulutuksia, kuten esim. Asiakkaan toimintakyvyn arviointi- ja asiakastietojärjestelmät, sekä tietosuoja- ja turvallisuus.

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. Työntekijöille on järjestetty koulutusta erilaisissa hätätilanteissa ja tulipalotilanteissa toimimiseen. Kaikissa toimipisteissä on käytössä ensiapuvälineet.

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.

Hyvinvointialueen ostopalveluista ja alihankinnoista vastaava taho, Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen ostopalvelutiimi, valvoo palveluntuottajien toimintaa ja omavalvontaa, sekä palvelun laadun toteutumista osto- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua.

Kuluttajaneuvonnan piiriin kuuluu palvelusetelillä toteutettavat palvelut.

Kuluttajaneuvonnasta saa neuvoa kuluttajan oikeuksista, tai apua kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa. Koko Suomi: p. +358 295 053 050.

Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja havaitut puutteet dokumentoidaan. Yhteyttä otetaan viipymättä yksikön esihenkilöön, jonka kautta palaute toimitetaan ostopalveluista vastaavalle taholle, joka käynnistää vuoropuhelun sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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)

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

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan valmiussuunnitelma hyväksyttiin helmikuussa 2025. Valmiussuunnitelma on ylätasoinen häiriötilanteiden johtamisen suunnitelma. Valmiussuunnitelmaan on luotu yhteiset toimintamallit palvelulinjan sisällä

häiriötilanteesta ilmoittamiseen, tilannekuvan muodostamiseen ja jakamiseen sekä kriisitilanteessa viestimiseen.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvonnan avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan asiakasohjauksen palvelupäällikön, vastaavien asiakasohjaajien ja henkilöstön yhteistyönä. Henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen kirjaamalla mm. riskien hallintaa, sekä asiakkaan asemaan ja oikeuteen liittyviä asioita.

Henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen kirjaamalla mm. riskien hallintaa, sekä asiakkaan asemaan ja oikeuteen liittyviä asioita. Henkilöstö osallistuu myös omavalvontasuunnitelman päivitykseen ja omavalvonnan päivitystä tehdään myös henkilöstön tuomien epäkohtien, toimintamallien ja palautteiden perusteella. Henkilöstön osallistuminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, lisää henkilöstön sitoutumista omavalvonnalliseen toimintaan saadessaan vaikuttamisen mahdollisuuden kokemuksen.

Henkilöstön osallistuminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen lisää jo itsessään henkilöstön sitoutumista omavalvonnalliseen toimintaan saadessaan vaikuttamisen mahdollisuuden kokemuksen.

Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osana asiakasohjauksen uuden työntekijän perehdyttämissuunnitelmaa, jolla pyritään virkasuhteen alusta alkaen henkilöstöä sitouttamaan omavalvontaan ja sen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Omavalvontaan liittyviin eri osa-alueisiin kuten asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tai tietosuojaan liittyen henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti, jotta henkilöstön osaaminen

toimenpiteisiin on ajantasaista. Henkilöstön osaaminen ja sitouttaminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan vaatii avointa ja turvallista ilmapiiriä, jotta toiminta jalkautuu päivittäiseen toimintaan. Esihenkilö vastaa yksikkönsä perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja seuraa myös sen toteutumista eri keinoin esimerkiksi riskien hallinnan kautta.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjauksen 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).

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan sovittavilla indikaattoreille ja seurannassa havaitut puutteet korjataan. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä.

Asiakasohjauksen vastuualueen omavalvontasuunnitelman seurannassa ja raportoinnissa on sovittu seurattavan seuraavia asioita

- Asiakkaan osallistuminen palvelutarpeen arviointiin
- Asiakas on asettanut oman tavoitteen hoidolle tai palvelulle
- Asiakasturvallisuuteen liittyvät HaiPro-ilmoitukset
- HaiPro-ilmoituksiin kirjattu kehittämistoimenpiteitä

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa yksikön vastuuhenkilö, palvelupäällikkö.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampereella 15.1.2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Palvelupäällikkö Johanna Leisio

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Kaisa Taimi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.