



Omavalvontasuunnitelma

Kotoutumista edistävä sosiaalityö ja -ohjaus

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	9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	13
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	18
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	19
3.6 Henkilöstö.....	20
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	23
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	23
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	25
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	26
3.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	27
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	29
3.13 Infektioiden torjunta	30
4 Omavalvonnan riskienhallinta	30
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	30
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	32
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	34
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	35
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	36
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	37
5.1 Toimeenpano.....	37
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	37
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	38

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi.](https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Kotoutumista edistävä sosiaalityö ja -ohjaus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Sarvis, Hatanpääncatu 3, 33900 Tampere

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

palvelupisteittäin, jos määritelty

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen asiakkaina ovat 18–64-vuotiaat kansainvälistä suojelua saavat sekä paperittomat asiakkaat, joilla on sosiaalityön tai -ohjauksen tarve.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin tavoitteena on edistää kansainvälistä suojelua saavien ja sosiaalityön ja -ohjauksen tarpeessa olevien asiakkaiden kotoutumista ja itsenäistä selviytymistä sekä ehkäistä syrjäytymistä. Asiakas saa tukea mm. elämän kriisitilanteissa tai kohdattuaan mielenterveyden haasteita tai riippuvuusongelmia. Asiakkaan toimintakyky on voinut heikentyä, tai hän tarvitsee sosiaali-ohjauksen tai sosiaalityön apua asumisen, toimeentulon, sosiaalisten suhteiden tai työn tai koulutuksen kysymyksissä. Lisäksi kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tavoitteena on tarjota Pirkanmaan hyvinvointialueella oleskeleville paperittomille asiakkaille heidän tarvitsemansa välttämättömät sosiaalityön ja sosiaali-ohjauksen palvelut.

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin sosiaalityöntekijät, sosiaali-ohjaajat ja monikieliset ohjaajat ovat asiakkaiden tukena muuttuvissa ja haastavissa elämäntilanteissa. Tukitoimet määritellään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan asiakassuunnitelmassa. Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä tuotetaan sosiaalityön, sosiaali-ohjauksen ja monikielisen ohjauksen palveluja.

Sosiaalityö

- Sosiaalityön palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Sosiaalityöntekijät toimivat erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijöinä ja edistävät kokonaisvaltaisesti asiakkaiden hyvinvointia ja kotoutumista
- Sosiaalityön palvelussa edistetään yksilöiden ja yhteisöjen kokonaisvaltaista hyvinvointia, vastataan sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen
- Suunnitelmallinen asiakas- ja asiantuntijatyö
- Seurataan ja arvioidaan työn vaikutuksia
 - Sosiaalityön palveluun kuuluu rakenteellinen sosiaalityö, konsultaatio ja toimiminen Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisissa ja

valtakunnallisissa kotoutumiseen ja maahanmuuttoon liittyvissä asiantuntijaverkostoissa.

Sosiaalihjaus

- Sosiaalihjauksen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka ovat sosiaalialan ammattihenkilön arvion mukaan sosiaalihjauksen tarpeessa
- Sosiaalihjaaja työskentelee asiakasta lähellä asiakkaan omassa toimintaympäristössään asiakassuunnitelman mukaisesti
- Sosiaalihjaaja voi toimia myös tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijänä ja erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän työparina
 - Sosiaalihjauksen palveluun kuuluu rakenteellinen sosiaalityö, konsultaatio ja toimiminen Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisissa ja valtakunnallisissa kotoutumiseen ja maahanmuuttoon liittyvissä asiantuntijaverkostoissa

Monikielinen ohjaus

- Ohjauksen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka ovat sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan arvion mukaan monikielisen ohjauksen tarpeessa.
- Ohjaustyössä työskennellään asiakasta lähellä hänen omassa toimintaympäristössään asiakassuunnitelman mukaisesti

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

Ostopalvelut

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin asiakkaille tarjotaan tarvittaessa ostopalveluna asumispalveluja ja sosiaalista kuntoutusta. Ostopalveluna

tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Toiminta-ajatus ja arvot

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä edistetään kansainvälistä suojelua saavien ja sosiaalipalvelujen tarpeessa olevien asiakkaiden kotoutumista ja itsenäistä selviytymistä. Yksikössä tarjotaan työikäisille kotoutujille sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalityön ja -ohjauksen palveluita, joilla edistetään henkilön ja perheen elämänhallintaa ja kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Yksikössä tarjotaan sosiaalipalveluja eriarvoisuuden ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaalihuoltolain rinnalla toimintaa ohjaa mm. Laki kotoutumisen edistämisestä.

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä maahanmuuttajataustaisten ihmiskaupan uhrien ja paperittomien asiakkaiden osalta sovelletaan ministeriöiden asettamia toimintaohjeistuksia ja lainsäädäntöä hyvinvointialueella.

Kunnissa kotoutumista edistävää työtä tehdään peruspalveluiden lisäksi kotoutumisen alkuvaiheen palveluiden ja kotoutumiskoordinaattoreiden toimesta. Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten kotoutumista edistävää sosiaalityötä ja -ohjausta toteuttaa Kotoutumista edistävä sosiaalityön ja -ohjauksen tiimi. Kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tulisi kuitenkin olla saavutettavia kielitaidosta huolimatta. Osaamista on pyritty jalkauttamaan kaikille palvelulinjoille, jotta asiakkaat pääsisivät esteettömästi

palveluiden piiriin. Yhteistyötä tehdään eri toimijoiden välillä tiiviisti ja monialaisesti kotoutumisen edistämiseksi.

Pirkanmaan kunnat ovat sitoutuneet ottamaan alueelleen kiintiöpakolaisia. Kunnat myöntävät myös kuntapaikkoja turvapaikkahaun kautta oleskeluluvan saaneille henkilöille, joilla saattaa olla myös erityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tarpeita. Lisäksi alueelle muuttaa itsenäisesti henkilöitä, joilla on oikeus kotoutumispalveluihin. Kuntien ja Pirkanmaan hyvinvointialueen kotoutumista edistävien palvelujen tehtävänä on ohjauksen ja neuvonnan lisäksi varmistaa alkuvaiheessa maahanmuuttajataustaisten asukkaiden palveluihin pääsy ja tarvittavien palveluiden järjestäminen tai niihin ohjaaminen. Kotoutumisajalla oleville maahanmuuttaja-asiakkaille tehdään tarvittaessa yhteistyössä kotoutumissuunnitelma.

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

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin sosiaalihuollon ammattihenkilöt ovat määritelleet oman yksikkönsä arvot, joita ovat:

- Yhdenvertaisuus ja ihmisoikeudet: Kaikilla on samat ihmisoikeudet ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen mahdollisuudet, riippumatta kansalaisuudesta, etnisestä alkuperästä, seksuaalisesta suuntautumisesta, iästä, sukupuolesta, vammasta, sairaudesta tai muusta näihin rinnastettavasta syystä.
- Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys: mahdollistetaan erilaisten käyttäjien, esimerkiksi lukutaidottomien ja muita erityistarpeita omaavien henkilöiden, yhdenvertainen pääsy ja käyttö palveluihin ja järjestelmiin.

- Syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen: Asiakkaiden kanssa työskennellään aktiivisesti ja heille haetaan heidän tarvitsemiaan palveluita sekä yritetään saada heidät kiinnittymään yhteiskuntaan. Asiakasta motivoidaan huolehtimaan itsestään. Asiakasta kannustetaan kansalais- tai yhteiskunnalliseen osallisuuteen
- Syrjinnän ja väkivallan vastustaminen: Fyysiseen ja psyykkiseen väkivaltaan puututaan systemaattisesti ja väkivaltaa vastaan toimitaan aktiivisesti. Jokaisen tulee kunnioittaa asiakkaan oikeutta turvalliseen asiointiin ja henkilökunnan oikeutta turvalliseen työskentelyyn.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut Erityissosiaalityön vastuuyksikön palvelupäällikkö Katariina Liimatainen. Omavalvontasuunnitelman tekemisessä ovat lisäksi olleet mukana kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -sosiaaliohjauksen tiimin johtava sosiaalityöntekijä Nelli Niemistö ja henkilöstö. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Katariina Liimatainen, katariina.liimatainen@pirha.fi, 040 133 6305
Johtava sosiaalityöntekijä Nelli Niemistö, nelly.niemisto@pirha.fi, 040 182 2051

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Erityissosiaalityön vastuuyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaavat yksikön vastuuhenkilö palvelupäällikkö Katariina Liimatainen sekä Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin johtava sosiaalityöntekijä Nelli Niemistö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään

muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Erityissosiaalityön vastuuyksiköissä tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluita. Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen laatuvaatimuksia on säädelty vahvasti perustuslaissa, laissa kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja hallintolaissa. Sosiaalihuollon ammattilaisia sitovat ammattikunnan eettiset periaatteet ja ihmisoikeuksien puolustaminen. Julkista hallintotehtävää toteuttavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt toimivat lisäksi virkavastuulla ja ovat viimekädessä henkilökohtaisessa vastuussa, mikäli viranomaisen toiminnan takia asiakkaiden turvallisuus vaarantuu merkittävästi.

Kotoutumista edistävässä sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä on asetettu seuraavat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat:

- Asiakkaalla on oikeus sosiaalityön ja -ohjauksen laadukkaaseen palveluun: Varmistetaan suunniteltujen sosiaali- ja terveysten palvelujen toteutuminen ja riittävyys sekä riittävä arjen tuki yhteistyössä kunnan toimijoiden ja muun asiakkaan verkoston kanssa.
- Asiakkaalla on oikeus arvioida palveluita ja osallistua niiden kehittämiseen: Pyydetään aktiivisesti palautetta yhteistyöstä ja kehitetään palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa. Rohkaistaan asiakkaita kansalaisvaikuttamisen foorumeille. Huolehditaan siitä, että asiakas on tietoinen mahdollisuudestaan hakea muutosta saamiinsa etuuksiin ja palveluihin ja autetaan asiakasta tarvittaessa muutoksen hakemisessa.

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

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

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

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Palvelujen laadun takaamiseksi toimintaa arvioidaan ja toimintaa parannetaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Laadun arvioinnin kohteena voivat olla organisaation tai toiminnan rakenteet ja prosessit. Arvioinnissa huomioidaan aina asiakasnäkökulma.

Johtava sosiaalityöntekijä vastaa oman yksikkönsä turvallisuudesta. Jokaiselle yksikölle tehdään oma turvallisuussuunnitelma ja uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin. Tiimissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä ja jokaisessa toimipisteessä on nimetty työturvallisuusasioista vastaava työpari. Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Yksikössä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Haipro-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa myös koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti. Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29 § valvontailmoituksen tekemisestä. Valvontalakiin perehdyttäminen kuuluu kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -sosiaali-ohjauksen tiimin perehdytysuunnitelmaan.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -sosiaaliohjauksen tiimi on osa Erityissosiaalityön vastuualuetta, joka kuuluu avopalvelujen palvelulinjalle.

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -sosiaaliohjauksen tiimissä vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä että johtavalla sosiaalityöntekijällä ja palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöys. Yksikön lähiesihenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämisellä.

Lähiesihenkilö pitää henkilöstölleen tiimin säännöllisin väliajoin, joissa käsitellään ajankohtaisia ja omavalvonnallisia asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilölleen. Esihenkilöt vievät tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatupoikkeamista.

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin toiminnasta vastaavat:
Palvelupäällikkö Katariina Liimatainen, katariina.liimatainen@pirha.fi, 0401336305
Johtava sosiaalityöntekijä Nelli Niemistö, nelly.niemisto@pirha.fi, 040 182 2051

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

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

Tarve palvelutarpeen arvioimiseksi alkaa usein asiakkaan tai asiakkaan läheisen tai verkoston yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa arviointiin otetaan mukaan myös hänen omaisensa tai verkostonsa jäsen tai muu asiakkaan asiaan liittyvä toimija. Asiakkaan läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja asiakkaalle on kerrottava erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista. Selvitys arvioinnista on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava erityisesti, kun kyseessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitseva henkilö.

Palvelutarpeen arviointiin kirjataan asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö.

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelua koskevaan asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet.

Asiakassuunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Asiakassuunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

Asiakassuunnitelmää laadittaessa korostetaan asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja asiakasnäkökulmaa. Palveluyksikön sosiaalihuollon ammattihenkilöt laativat yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelman, jossa:

- toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan, asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
- tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen
- mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan
- kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen
- toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämäänsä sekä osallisuutta edistävän toiminnan
- asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakas päättää itse asioistaan. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt eivät tuomitse ja ovat apuna myös niissä negatiivisissa seurauksissa, joita asiakkaan mahdollinen ei-toivottu toiminta aiheuttaa. Asiakas määrittää itse avun tarpeensa ja asiakkaan omaehtoista selviytymistä tuetaan. Tavoitteisiin päästään muun muassa tasavertaisella keskustelulla asiakkaan tarpeista ja mahdollisuuksista, vastavuoroisella dialogilla, asiakkaan asiantuntemuksen huomioimisella ja resurssien hyödyntämisellä kollektiivisesti.

Asiakkaita pyritään aktiivisesti ottamaan mukaan osallistumismahdollisuuksien kehittämiseen. Kehittämisaloi- te voi tulla myös asiakkailta.

Sosiaali- huollon asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin asiakkailla on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntö- lomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntö-lomakkeet myös pdf-tiedostona.

Lisätietoja: [Asiakirjajulkisuuskuvaus - pirha.fi](https://asiakirjajulkisuuskuvaus-pirha.fi).

Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäyttöä.

Lisätietoja: [Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja lokitiedot - pirha.fi](https://asiakas-ja-potilastietojen-kasittely-ja-lokitiedot-pirha.fi)

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

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Mikäli todetaan, että työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta ja tilanne selvitetään välittömästi.

Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Asiakkaille turvataan oikeus hyvään kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Kaikkein

syrijivään, rasistiseen tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen puututaan puheeksi ottamisen keinoin.

Kaikessa toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan asiakkaan kanssa. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta kirjataan HaiPro-järjestelmään asiakasturvallisuusilmoitus. Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on erilaisia osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.

Erlaisista osallisuuden tavoista löytyy osoitteesta: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta)

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Nuoren ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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

Hatanpääkatu 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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

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, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://pirha.fi/tytymaton-saamaasi-palveluun)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://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.

Edellä mainittujen palautekanavien lisäksi Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -sosiaali-ohjauksen tiimissä asiakaspalautetta voi antaa myös suullisesti. Sarviksen sosiaaliasemalla on ollut mahdollista antaa asiakaspalautetta myös yleisimmillä vierailla kielillä lokakuusta 2025 alkaen Roidu-laitteen avustuksella. Työntekijät kannustavat asiakkaita vastaamaan asiakastapaamisen jälkeen.

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

3.6 Henkilöstö

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä työskentelee yksikön lähiesihenkilö johtava sosiaalityöntekijä, viisi (5) sosiaalityöntekijää, kolme (3) sosiaali-ohjaajaa ja kaksi (2) monikielistä ohjaajaa. Työtä tehdään pääsääntöisesti virka-ajan puitteissa. Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä ei käytetä vuokratyövoimaa. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan työntekijäresurssit mahdollisimman hyvin. Tarvittaessa työtehtäviä priorisoidaan.

Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset

opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

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.

Rikostaustaote

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa 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](#)

Uudet työntekijät perehdytetään työhön perehdytysprosessin mukaisesti Intro-perehdytysjärjestelmää hyödyntäen. Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa lähiesihenkilö ja tiimi. Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä. Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään apua ja tukea sekä myös selvittämään itse asioita. Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

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

Työnantajalla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Henkilöstön koulutussuunnitelma pohjautuu henkilöstön kehittämissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä Pirkan henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutustilastoa. Koulutuksiin ilmoittaudutaan HR-työpöydän kautta.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan myönteisellä työnantajakuvalla rekrytoidessa. Työntekijälle annetaan mahdollisimman hyvä ja joustava työympäristö ja mahdollisuus toteuttaa sosiaalihuollon työtä eettisesti ja asiakaslähtöisesti. Mikäli yksikössä on vajetta työntekijöistä, työtehtäviä priorisoidaan esihenkilön valvonnan ja johdon alaisuudessa määräaikaisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Ongelmien ilmaantuessa pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoiden.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. On otettava huomioon, kuinka työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä. Riittävyyden seurannassa on otettava huomioon myös jonotilanne, palveluihin pääsyn seuraaminen ja kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin asiakassuunnitelmien tekemisen seuranta. Työntekijöitä on ohjeistettu, että mikäli asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee tehdä asiakasturvallisuusilmoitus Haipro-järjestelmässä. Asia viestitään johtamisrakenteen mukaisesti. Aktiivinen yhteistyön korkeakoulujen kanssa voi helpottaa henkilöstön saatavuutta. Tämä tarkoittaa, että yksiköissä otetaan aktiivisesti ja säännöllisesti opiskelijoita tutustumaan ja harjoitteluihin

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 asiakas 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.

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä sosiaalihuollon ammattihenkilöt tekevät monialaista yhteistyötä eri ammattilaisten kanssa. Monialaisen yhteistyön tarve arvioidaan asiakaskohtaisesti. Kotoutumista edistävässä sosiaalityössä ja -ohjauksessa korostuu eritoten moniammatillinen yhteistyö mm. YK:n eri järjestöjen, ELY-keskusten ja Maahanmuuttoviranomaisten kanssa. Lisäksi tiivistä yhteistyötä tehdään mm. kuntien, Kelan, poliisin ja järjestöjen kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa.

Lisätietoa Minun tiimini -toimintamallista: [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](https://www.pirha.fi/minun-tiimini-toimintamalli)

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

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

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin tilat sijaitsevat Sarviksen sosiaaliasemalla osoitteessa, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere. Yksikön tilat sijaitsevat 5. kerroksessa ja asiakasvastaanottotilat 1. kerroksissa. Työntekijät työskentelevät kahden hengen huoneissa. Huoneissa on pako-ovet ja hälytyspainikkeet.

Yksikössä on asiakasvastaanottotilat/-huoneet, asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat, henkilöstön keittiö- ja ruokailutilat sekä kokous- ym. toimistohuoneita ja varastotiloja. Vahtimestari opastaa asiakkaat tarvittaessa vastaanottotiloihin. Asiakkaita, työntekijöitä tms. yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana. Henkilökunta vastaa oman työpisteensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei ole siivouspalveluiden vastuulla.

Sarviksen palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisin väliajoin. Sarviksella sijaitsevista yksiköistä löytyy Yleinen turvallisuusohje, johon on koottu kaikki tärkeät tiedot tiivistetysti tulipalon sattuessa. Turvallisuus kävelyitä pidetään säännöllisesti. Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimistä on nimetty kaksi turvallisuusvastaavaa.

Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä ei ole lääkinnällisiä laitteita.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Yksikössä ei käytetä säteiyä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja- ja tietoturva- 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 Asiakastietojen 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](https://tietosuoja-pirha.fi)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kaksi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää. Helmikuusta 2026 alkaen Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmä vaihtuu Sagaan. Effic ja ProConsona asiakastietojärjestelmien ohjeistus ja kirjaamiskoulutukset ovat perehdytyksen tukena. Tukena ovat myös Avopalvelujen palvelulinjan sosiaalipalvelun vastuualueiden yhteiset kirjaamisvalmentajat.

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin perehdytysmateriaalina ovat kirjaamiseen liittyvä sähköinen koulutus, Sosiaalihuollon kirjaaminen, joka toteutetaan Pirkan sisäisenä koulutuksena ja se löytyy Moodle-alustalta. Lisäksi henkilöstöltä edellytetään osallistumista Kelan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat - verkkokokouluun.

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palveluntarjoaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan. Kirjaukset tehdään viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Kirjaamisen avulla:

- asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät
- asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon
- palvelunjärjestäjällä on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta
- palveluntarjoaja voi seurata asiakastyön vaikuttavuutta

Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset

ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskevat esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet: lainmukaisuus ja läpinäkyvyys, tietojen minimointi ja täsmällisyys sekä käyttötarkoitussidonnaisuus. Sosiaalihuoltolaissa ja useissa sosiaalihuoltoa koskevissa muissa säädöksissä on määritelty, mitä tietoja asiakasasiakirjoihin kirjataan.

Tietosuoja on huomioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisessä ja yksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä sekä huolehtimaan asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Asiakastiedon välittämiseen on jokaisella käytössä suojattu sähköposti.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

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

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

Erityissosiaalityön vastuuyksikön palvelupäällikkö ja Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin johtava sosiaalityöntekijä vastaavat toimintojen riskienhallinnasta. Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan.

Riskienhallinta on organisoitu Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä seuraavasti:

- Lähiesihenkilöt laativat riskienhallinto-ohjelmisto Granitessa henkilöstönsä kanssa arvioinnin omien yksikköjensä riskeistä. Graniten tiedot menevät tiedoksi

työsuojelupäälliköille, jotka tarvittaessa ovat yksiköihin yhteydessä.

Lähiesihenkilö raportoi Graniten arvioinnin tulokset omalle esihenkilölleen, eli palvelupäällikölle.

- Jokaisesta asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietosuoja- tai tietoturvaloukkaukseen liittyvästä tapahtumasta tai läheltäpiti-tapahtumasta tulee kirjata HaiPro-ilmoitus. Lähiesihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä. Palvelupäällikkö seuraa HaiPro-ilmoituksia ja ilmoitukset käydään läpi yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa kerran kuukaudessa. Palvelupäälliköt raportoivat HaiProjärjestelmästä nousevat ilmiöt vastuualueajohtajalle
- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeisin riski on henkilöstövaje. Yksiköissä kehitetään työkulutturia ja työntekemisen tapoja huomioiden myös veto- ja pitovoimatekijät. Työn ja vapaa-ajan sekä perhe-elämän yhteensovittamisella esim. etätöitä tekemällä, lisätään henkilöstön hyvinvointia. Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilökunnalla on myös mahdollisuus saada lastenhoitaja sairaan lapsen hoitovapaan sijaista. Liukuvatyöaika tuo joustavuutta. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella tuetaan työhyvinvointia erilaisin keinoin, kuten tarjoamalla työnohjausta ja Virkisty vapaalla-toiminnalla.

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

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

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

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

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Asiakasturvallisuusilmoituksen voi tehdä työntekijä, asiakas tai omainen. Ilmoittaminen perustuu luottamukselliseen vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Asiakasturvallisuudesta ilmoittamisesta ei aiheudu ilmoittajalle vaikeuksia.

Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Työntekijät voivat tehdä ilmoituksen Pirkanmaan hyvinvointialueen Intrasta löytyvän Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumailmoitus (HaiPro) - sovelluksen kautta. Ilmoituksen tekemisen tueksi on laadittu HaiPro asiakasturvallisuusilmoituksen täyttöohje.

Asiakkaat ja hänen läheisensä voivat tehdä vapaamuotoisen asiakasturvallisuusilmoituksen Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Vaaratapahtumailmoitusta tehdessä kiinnitetään huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä siihen, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä ja kerrotaan tehdyt

toimenpiteet, joilla voidaan ehkäistä vastaavan vaaratapahtuman syntyminen, sekä pyydetään tapahtunutta anteeksi. Työntekijöitä kannustetaan matalla kynnyksellä tekemään HaiPro ilmoitus.

Lähiesihenkilön tehtäviin kuuluu vaaratapahtumailmoitusten käytäntöjen luominen, vahingon läpikäyminen sekä järjestelmän ja olosuhteiden heikkouksien tunnistaminen ja korjaaminen yhteistyössä palvelupäällikön kanssa. Lähiesihenkilö toimii tapahtumayksikön asiakasturvallisuusilmoituksien käsittelijänä ja vastaa ilmoituksen käsittelystä ja luokittelusta. Ilmoituksen käsittelijä saa sähköpostiin viestin uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin, ja samalla arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti.

Työntekijän ja asiakkaan vaaratapahtumailmoitus käsitellään yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Vaaratapahtuman käsittelyprosessissa on kuvattu vaaratapahtumailmoituksen eteneminen ilmoituksen tekemisestä kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseen saakka. HaiPro-ilmoituksia ja raportteja käytetään hyvinvointialueen toiminnan kehittämisessä.

Valviran, aluehallintoviraston tai eduskunnan oikeusasiamiehen ohjaukset ja päätökset käsitellään tiimeissä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

Riskienhallinnan raportointi

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään avoimesti ja reflektoiden työyksikössä. Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla voi ilmoittaa poikkeamasta seuraavista turvallisuuden osa-alueista:

1. asiakasturvallisuus
2. työturvallisuuteen liittyvä tapahtuma
3. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tapahtuma

Osaamisen varmistaminen

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

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon ja tehdä kiireelliset toimenpiteet. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä.

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 laatu-poikkeaman korjaamiseksi.

Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä. Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan puutteita, toimitaan asiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaan.

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä ei hankinta palveluja alihankintana.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](#)

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimissä kannustetaan henkilöstöä valppauteen varautumisenkin osalta. Kriittisen infrastruktuurin häiriöiden varalta varautuminen tarkoittaa sähkö-, vesi-, lämpö ja tietoliikenneyhteyksien häiriöihin varautumista. Henkilöstölle suunnatut päivittymässä olevat ohjeet löytyvät Intran sivuilta. [Varautuminen ja valmiussuunnittelu - intra.pirha.fi](#)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin henkilökunnan kokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi tiimin arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin vastuuhenkilöiden toimesta läpi henkilökuntakokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen. Lähiesihenkilö huolehtii ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan tiimin arjessa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Kotoutumista edistävän sosiaalityön ja -ohjauksen tiimin vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Haittatapahtumat, epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-lomakkeella ja käsitellään viipymättä.

Omavalvonnan raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampereella 12.11.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Palvelupäällikkö Katariina Liimatainen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vastuualuejohtaja Taru Herranen



Seuraa meitä somessa.